

**Наталья Анатольевна Бельская,**

практический психолог,
заместитель начальника
отдела диагностики одаренности
Института одаренного ребенка
НАПН Украины,
г. Киев, Украина

УДК 159.973 (159.969.2)

СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ УСПЕШНОСТЬ: КОММУНИКАбельНОСТЬ ИЛИ КОНФЛИКТНОСТЬ?

У статті розглядається співвідношення між конфліктністю та комунікабельністю; робиться спроба доказу відсутності чітких зв'язків між якостями (або поведінковими проявами), що розглядаються.

Ключові слова: комунікабельність, конфліктність, спілкування-мета, спілкування-засіб.

In this article the problem of correspondence between proneness to conflict and communicability is reviewed: the author is trying to prove that there is no clear relation between qualities (or behavioral outpouring) considered in this work

Key words: communicability, proneness to conflict, communication as a goal, communication as an approach

Человек – социальное существо, и потому роль коммуникативной активности в его жизни трудно переоценить. За многие тысячелетия, в течение которых происходило накопление опыта совместного существования, система коммуникаций вида Homo sapiens, постоянно развиваясь, достигла определенно-го качественного уровня, но не совершенства. Как и любая человеческая деятельность, коммуникативная активность характеризуется той или иной успешностью (продуктивностью, эффективностью), поскольку субъект данной активности опирается на имеющиеся в его распоряжении ресурсы, или способности, необходимые именно для общения с себе подобными, а эти способности у каждого человека выражены в большей или меньшей степени.

Целью нашей работы является исследование характера соотношения между такими важными личностными качествами (наиболее часто употребляемыми в психологических характеристиках), как «коммуникабельность» и «конфликтность».

Традиционно данные понятия, как в обыденной, так и зачастую в академической психологии, *разводятся* как практически исключают друг друга: предполагается, что «коммуникабельный» человек не может быть конфликтным, от «некоммуникабельного» можно ожидать подвоха, а перманентный «конфликтер» обязательно и всегда является неуспешным «коммуникантом».

По нашему мнению, характер связей, возможных между рассматриваемыми качествами, есть более сложным и неоднозначным.

Прежде чем исследовать такие связи, следует очертить границы рассматриваемых понятий.

Филогенетически коммуникация и способность к ней есть одно из важных средств (факторов), необходимых для коллективного и индивидуального выживания на физическом уровне.

По мере перехода к более высоким уровням социокультурного и материального развития человеческого сообщества роль коммуникации трансформируется в двух направлениях.

В *первом случае* коммуникация как бы сохраняет статус «средства», но данный статус уже является вторичным по отношению к общению как цели-ценности. Общение здесь, если и не возглавляет иерархию потребностей и ценностей, то находится среди ее «лидеров». Это проявляется как исключительная значимость для человека «чувства приобщенности» к себе подобным, обретение «достаточности себя (самодостаточности)» и «ценности себя (самоценности)» в системе уже не физически, а психологически и эмоционально «поддерживающих» коммуникаций. И, конечно, отнюдь не только в среде наиболее близких людей. Вместе с тем в данном случае сохраняется ярко выраженная потребность именно в общении, требующем физического или виртуального (общение посредством «скайпа» или последующих за ним в будущем технологий) присутствия партнера и его личностных проявлений.

Во *втором случае* коммуникация остается средством не физического выживания, а достижения и удовлетворения иных целей – не в общении –



потребностей. В частности, такой целью выступает передача-получение необходимой субъекту информации для решения каких-либо вопросов и проблем. Социальное поле, «обслуживающее» чувство «приобщенности» и потребность в эмоциональном резонансе, может быть ограничено узким кругом значимых людей (или живых существ). Кроме того, коммуникация здесь чаще опосредуется продуктами человеческого разума и культуры (виды почты; всевозможная «знако-образная» информация, содержащаяся в ней) и необязательно включает непосредственное общение и физическое присутствие другого человека, которое перестает являться необходимым. *Самодостаточность*, потенциально присущая каждому человеку, проявляется здесь достаточно четко.

Отвечая на вопрос, в какой степени можно прогнозировать вероятность появления в структуре личности такого качества, как *конфликтность*, выскажем гипотезу с точки зрения носителя житейской психологии: человек, для которого общение есть доминирующей целью-ценностью, в меньшей степени будет предрасположен к межличностным конфликтам, чем субъект, «пользующийся» коммуникацией как средством для достижения целей, не отражающих ценности другого человека.

Коммуникабельность (позднелат. *communicabilis* – «соединимый, сообщающийся») буквально означает способность к (эффективному) общению. Большинство специалистов склонны включать в это понятие не только способность как таковую, но и готовность, стремление, потребность общаться. «Коммуникабельность – общительность как свойство характера, умение и желание общаться с людьми» [4]. «Коммуникабельность – готовность и умение легко устанавливать, поддерживать и сохранять позитивные контакты в общении и взаимодействии с окружающими» [5]. «Коммуникабельность» – способность, склонность к коммуникации, к установлению контактов и связей; коммуникабельный человек – легко устанавливающий контакты, приятный в общении [6].

Поэтому способность можно и необходимо рассматривать как взаимосвязанный комплекс достаточно самостоятельных, автономных конкретизированных способностей и мотивов. Рассмотрим структуру комплекса и конкретное проявление его составляющих.

Коммуникабельный субъект:

1) социально активен и *инициативен*, легко вступает в контакт с любым человеком (нет застенчивости, робости, смущения, заторможенности), не имеет предубеждения по отношению к представителям любой социальной группы (в том числе враждебной по каким-либо причинам), испытывает к ним *интерес* и желание познакомиться, вдохновляется возможностью общения, получает от него *удовольствие*;

2) *различает* социально и ментально отличающиеся группы, может говорить с представителем каждой на его языке или находить «общий язык»;

3) понимает, о чем говорить можно, а чего бессмысленно или опасно касаться (*тактичен*);

4) *социально вынослив*, не утомляется от общения, выносит большие (количественно и качественно) нагрузки, связанные с общением, в том числе, с «тяжелым», «неудобным»;

5) *стрессоустойчив* в возникающих по какой-либо причине конфликтах, малочувствителен к агрессии партнера (открытой и скрытой), либо способен конструктивно, или с малыми потерями, от нее защититься;

6) обладает *способностью к «обратной связи»*, интересующей рефлексивностью – способен вовремя отслеживать и правильно толковать реакции окружения на собственные поведенческие и вербальные акции; в идеальном варианте – также успевает эффективно корректировать «свою часть» коммуникативного процесса;

7) уместно и эффективно *учитывает социальные конвенции*, ценности, правила, традиции, условности;

8) способен к *убедительной демонстрации* приветливости, доброжелательности, отзывчивости, готов услужить (клиенту, коллеге, начальнику и т. п.);

9) как следствие 7/+8/ – *способен расположить* партнера к себе и достичь за счет этого своих целей. Также для достижения этих целей необходимы: *правильная оценка силы* партнера (если он выступает в роли оппонента, имеющего противоположные цели-интересы) и, как следствие, *правильный выбор тактики* в этой ситуации.

Таким образом, перечень способностей и навыков представляет собой некую *идеальную модель коммуникативной личности* (возможно, эта модель в чем-то соответствует представлению о социально-коммуникативной одаренности, особенно если добавить способность к (пере-)убеждению, внушению, эффективному влиянию на людей). И можно предположить: подобная личность не может быть конфликтной (не инициирует конфликты сама и способна успешно их разрешать при невольном участии).

Вместе с тем, реальная встречаемость личности, носителя подобного идеального комплекса, равна вероятности обнаружить в социуме человека, лишённого известных человечеству недостатков.

Это связано с тем, что ярко выраженная и удовлетворяемая потребность в общении (коммуникативная мотивация) не гарантирует субъекту обеспечения арсеналом необходимых для успешного (гармонично-бесконфликтного, удовлетворяющего обе стороны) коммуникативного процесса средств, навыков, способностей. Общаться нужно учиться так же, как и любой деятельности; способность учиться и усваивать опыт в этой сфере так же *варьирует*. Это означает, что каждый из тех, кого воспринимают как «коммуникабельных людей», допускает те или иные ошибки в общении, оказывается «слаб», эпизодически или перманентно, в том или ином аспекте приведенной выше идеальной модели. В свою очередь, это приводит к возникновению взаимонепонимания,



конфликтным и напряженным социально-коммуникативным ситуациям.

Следовательно, именно способность самостоятельно отследить, отразить проблемные моменты в коммуникации, установить причины проблем, затем предотвращать возможность их возникновения свидетельствует в пользу наличия у субъекта *способности к общению* (коммуникабельности). Безусловно, рефлексивная функция является важным фактором развития социального интеллекта. Представление о том, что коммуникабельный человек не может быть конфликтным, вытекает из отождествления коммуникабельности с социальным интеллектом, и эта точка зрения имеет право на существование.

На первый взгляд, постоянная активизация рефлексивно-аналитической функции социального интеллекта требует, прежде всего, в формально-деловом и ролевом общении (мир бизнеса и политики), несмотря на то, что оно не является самоценным для субъектов данного процесса, и, представляя лишь инструмент для достижения их целей (в кооперации или соперничестве с другими), исчерпывается по мере решения текущих вопросов.

На самом деле такой вид коммуникации в любом сообществе за многолетнюю историю существования проанализирован, ритуализирован и регламентирован, что освобождает субъекта, принявшего правила игры, от излишнего рефлексирования и, что важно, предохраняет его от потенциально опасных, конфликтных «движений» (слов, поступков, личностных проявлений).

Таким образом, современное деловое общение является наименее конфликтным из возможных. При этом человек, успешно избегающий конфликтов за счет четкого усвоения системы некоторых значимых ограничений и предписаний, может не быть коммуникабельным (успешные президенты крупных корпораций чаще всего являются мало расположенными к общению «без нужды» интровертами) и проявлять социальный интеллект в ограниченном масштабе, особенно в части его творческих функций, в частности, интуитивной и экстраполяционной (многие из представителей сферы обслуживания). Здесь важно то, что для большинства представителей делового и политического мира коммуникация является в первую очередь средством, и лишь во вторую – ценностью.

Еще менее активно рефлексивно-аналитический механизм функционирует в неформальном, интимно-личностном общении, осуществляемом в кругу близких людей, то есть там, где коммуникация является целью-ценностью. Важной особенностью этого вида коммуникации является *стихийность, спонтанность, иррациональность и эмоциональность, непосредственность личностных проявлений*. Общение (обычных функций: принятия или выражения заботы, эмоциональной близости и т. п.) неизбежно становится *каналом трансляции и проекции* внутриличностных содержаний (в том числе вытесненных в подсознание и вынуждающих личность к реакти-

рованию. Например, любящая, но тщеславная мать навязывает ребенку нереализованные амбиции и с непониманием и негодованием встречает сопротивление «неблагодарного» отпрыска). В этом случае субъект, глубоко и императивно нуждаясь в партнере как *в предмете* отреагирования и манипуляции, может демонстрировать изощренную и значительную (количественно и качественно) коммуникабельность и социальный интеллект.

Конфликта может не быть до тех пор, пока партнер манипулятора не *осознает* сомнительную, оскорбляющую человеческое в человеке, *роль объекта, средства*; дальнейшее его поведение определяется степенью выраженности чувства собственного достоинства.

Отметим: именно манипуляторы и мошенники не испытывают никаких проблем в общении и имеют, как правило, высокий социальный интеллект. В частности, они обладают широким набором поведенческих тактик: с равным партнером – осторожное соперничество (с включением элементов прессинга-агрессии, манипуляции, компромисса), со слабым – стремление подчинить, подавить; агрессивность при отказе или сопротивлении, более или менее грубая, в зависимости от уровня культуры и этической концепции (цель понятна – из слабости оппонента извлечь максимум выгоды); с превосходящим, в лучшем случае, установка на сотрудничество, партнерство, стремление договориться, гибкость, компромиссность; в худшем – лакейское приспособленчество с элементами лжи, лицемерия и опять же манипуляции, но более осторожной, искусной.

В связи с тем, что мы начали использовать понятие «конфликт», необходимо определиться с его содержанием.

Философская энциклопедия определяет конфликт как «предельное обострение противоречий» [7]. Это действительно общее, что связывает конфликты межличностные и внутриличностные. Но в контексте нашей темы мы будем говорить о межличностных конфликтах, имеющих ряд существенных отличий от конфликтов внутриличностных.

В своих ранних работах по конфликтологии Н. В. Гришина предлагает определять социально-психологический (межличностный) конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей [1]. В более поздних работах она ссылается на исследования А. Я. Анцупова, А. И. Шипилова, которые, обобщая содержание 52-х найденных ими определений конфликта в отечественной (русской) психологической литературе, попытались обозначить основные свойства-признаки межличностного конфликта.

В этом качестве ими выделены: «наличие противоречия между интересами, ценностями, целями, мотивами как *основы конфликта*; противодействие сторон-субъектов конфликта; стремление любыми



способам нанести максимальный ущерб оппоненту, его интересам; негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу» [2].

Однако в этом описании заложено указание не только на обязательно (а не возможно) деструктивный характер конфликта, но и на некую враждебность и злонамеренность, по крайней мере, одной из сторон («стремление нанести ущерб», «негативные эмоции по отношению друг к другу»). Не разделяя эту точку зрения, мы ограничились более общим определением.

Конфликт – неизбежное столкновение потребностей, целей, интересов, убеждений, взглядов в социуме.

Конфликтность – поведенческая особенность, выражающаяся в частом участии субъекта в конфликтных ситуациях.

Последнее определение отражает достаточно широкий подход к этому понятию. Субъект, не будучи агрессивным конфликтером-инициатором по натуре, может «притягивать» к себе или способствовать возникновению напряженных социальных ситуаций с участием многих, конфликтующих людей с ним или друг с другом.

Это свидетельствует о том, что с простой и очевидной *агрессивной конфликтностью* (субъект активно и сознательно, инициирует конфликты, либо пытаясь односторонне навязать среде его интересы, либо находя себе «интерес» в процессе столкновения – самооценное самоутверждение, например) существует *конфликтность неагрессивная и невольная*: конфликт возникает как следствие непонимания (или слишком субъективного толкования) либо неприятия субъектом каких-либо ситуаций по причинам этического характера (убеждения, принципы).

Перманентная агрессивная конфликтность может быть связана с акцентуациями и психопатиями личности (как это принято считать среди специалистов в области конфликтологии [3]), и тогда она действительно находит себе корреляты в какой-либо конкретной ущербности комплекса коммуникативных способностей (коммуникабельности); также она может быть и отражением жизненной концепции человека, сознательно выбравшего себе приоритеты активно-агрессивного эгоизма, и в этом случае необязателен низкий уровень коммуникабельности – *она может быть любым*. Чем выше этот уровень, тем большего субъект сможет достичь. И если он обладает достаточным интеллектом, чтобы это понять – это мотивирует его на развитие и совершенствование определенных аспектов нашей «идеальной модели» при осуществлении коммуникации.

Неагрессивная конфликтность проявляется для субъекта в «слабых» моментах; она связана с недостаточной социальной адаптацией, в основе которой:

- *объективно недостаточный* или односторонний социальный опыт (не связано с социальным интеллектом, в будущем он может быть превосходным);

- *слабая способность усваивать* социальный опыт при достаточном предоставлении возможностей (связано с низким социальным интеллектом, что

отражается на уровне и качестве многих составляющих коммуникабельности; при этом общий или специализированный интеллект может быть вполне удовлетворительным, даже качественным). Среди этой категории часто встречаются люди, отличающиеся исключительной общительностью и не меньшим обаянием, которое может приносить им определенные дивиденды и компенсировать собственную недостаточность;

- *неучет* этого опыта при интуитивном понимании его смысла, но по разным причинам: 1) возможна специфическая *проблема «реализации знания»*, когда субъект испытывает затруднения в практически-эффективном использовании полученного социально-психологического опыта (клиенты тренингов по развитию коммуникативных навыков); 2) *сознательный отказ* от использования опыта под влиянием доминирующей субъективной ценности, а именно: сохранения и утверждения собственной индивидуальности и жизненной концепции при отрицании всего, что ей неорганично, даже при гарантии неизбежно возникающих проблем в отношениях любого уровня и характера, подрывающих благополучие (социально-статусное, материальное, эмоциональное, физически-организменное), но не самооценку личности и высший ее уровень – самоуважение.

Можно выделить и другие (но не все) факторы неагрессивной конфликтности, сочетающиеся с качественной коммуникабельностью:

- болезненная чувствительность, самолюбие, обидчивость: чьи-то несущественные слова и поступки провоцируют сначала субпараноюальную идею «неуважения», потом последовательность соответствующих поступков (наиболее распространенная человеческая слабость чаще всего сочетается с высокой и качественной коммуникабельностью);

- прямолинейность, искренность, бесхитрость натуры; ожидание того же от окружения; как следствие неприятия хитрости, манипуляции, обманутости – возмущение, гнев, жажда справедливости, требование возмещения (конфликтность в низкокачественной, «привычно-лживой» группе потенциально очень высокая, но в отношениях с себе подобными – нулевая);

- холерический склад темперамента: раздражительность, вспыльчивость, гневливость, отходчивость, незлопамятность («слово не воробей...»), и может потянуться цепь соответствующих реакций со стороны, например, обидчивого и нарциссичного меланхолика);

- принципиальность: верность идеалам и убеждениям, активное возражение против нарушения того, что субъект считает абсолютным;

- бессознательное неприятие «белых ворон», что при выраженной экстраверсии (импульсивность+общительность), банальности натуры и энергичности, ищущей самовыражения, проявляется как фактическая агрессия против необычного, непонятного (в человеке), более или менее



замаскированная под что-либо приемлемое (наивная рационализация);

– реакция (враждебности) на неисполнение социально-коммуникативных конвенций (приветливость, демонстрация доброжелательности соседу, почтения – начальству и т. п.), что связано с предыдущим пунктом; может вызвать ответную реакцию у субъекта, не понявшего в чем дело; закручивается непонятный, трудно поддающийся анализу и «теряющий концы» конфликт.

Абсолютно бесконфликтные люди обычно а(гипо)стеничны, интровертированы, тревожны, замкнуты, потенциально депрессивны, с гипертрофированными деликатностью, уступчивостью, чувством вины и долга; они готовы пожертвовать всем, лишь бы не участвовать в конфликте (дискомфортной для них ситуации). Но их коммуникативные способности, как правило, низки. Более слабо выражены коммуникативные склонности: при профориентационных исследованиях и профотборе выясняется, что нет более «неприемлемых» профессий для этой категории людей, чем *социальные* (тем более *предпринимательские*), т. е. те, в которых комплекс коммуникативных способностей реализуется и совершенствуется наиболее продуктивно.

Таким образом, с нашей точки зрения, не имеем оснований для того, чтобы однозначно подтвердить гипотезу, высказанную в начале работы: характер связей между коммуникабельностью и конфликтностью имеет более сложный характер, и это не позволяет эксперту, диагностирующему одно из качеств, с уверенностью прогнозировать наличие или отсутствие другого.

Использованные литературные источники.

1. Гришина Н. В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов / Н. В. Гришина; Ред. колл. А. А. Крылов, Е. С. Кузьмин и др. // Психология – производству и воспитанию. – Л.: ЛГУ, 1977. – С. 19–24.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2 изд. – СПб. – Питер, 2008. – 544 с.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.
4. Романова Н. Н., Филиппов А. В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология / Н. Н. Романова, А. В. Филиппов. – М.: Флинта, Наука. – 2009. – 304 с.
5. Словарь / Под ред. М. Ю. Кондратьева; Ред.-сост. Л. А. Карпенко, Под общ. ред. А. В. Петровского // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 176 с.
6. Словарь по профориентации и психологической поддержке // Наука и образование. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://techno-new.developer.stack.net/doc/42344.html>.
7. Философская энциклопедия. – М., 1964. – Т. 3. – С. 55.

