Психологическое здоровье специалиста социальной сферы : коммуникативная компетентность.

Рассказова Алла Львовна
Доцент кафедры педагогической возрастной и социальной психологии МГПУ, к. пс.н.
Россия, Москва
e-mail: allarasskazova@mail.ru

В наше непростое, стремительно изменяющееся время человеку требуется большая внутренняя сила, неиссякаемый потенциал своей личности для решения сложных жизненных и профессиональных задач, сочетая их с высокой степенью общения и взаимодействия.

Психика любого человека – живое саморегулирующееся образование, так что психически здоровый человек, как правило, успешно справляется с большинством психологических проблем и, в частности, с последствиями большинства психических травм. Кроме того, для успешного функционирования психики человека, ему необходимы соответствующие стрессовые нагрузки, дающие возможность самостоятельного выхода из психотравмирующей ситуации. Однако исследования последних лет свидетельствуют о том, что у современного человека понизилась сопротивляемость к различного вида психогенным воздействиям. Особенно это относится к представителям сферы деятельности «человек-человек». Среди них имеются разновидности профессий, стрессогенных в силу особенностей взаимодействия. К ним относят сферы обслуживания и руководства, деятельность работников правоохранительных органов, врачебную, воинскую, психолого-социальную и педагогическую деятельности, где идет интенсивное взаимодействие людей в сочетании с решением сложных профессиональных задач. Среди перечисленных профессий необходимо выделить, прежде всего, работников педагогической и психолого-социальной сфер, т.е. те профессии, где основным средством, с помощью которого работает специалист данной сферы, является собственная личность («Я - как инструмент»). Это профессии, деятельность в которых сопряжена с высокой эмоциональной нагрузкой, ответственностью и, как правило, весьма неопределенными критериями успеха. В связи с этим, эмоциональная устойчивость и адаптивность к различного рода психогенным воздействиям рассматриваются как профессионально значимые качества личности работника социальной сферы с одной стороны и как показатели психологического здоровья с другой. Следовательно, психологическое здоровье является необходимым условием полноценного функционирования и развития работника социальной сферы. Сам термин «психологическое здоровье» был введен в научный лексикон не так давно И. В.Дубровиной. При этом под психологическим здоровьем ею понимаются психологические аспекты психического здоровья, т. е. то, что относится к личности в целом и «находится в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа»[11,с.4]. Несмотря на то, что понятие психологическое здоровье является на сегодняшний день очень широким, ключевыми терминами данного феномена являются «адаптивность», «баланс», «гармония». Ввиду невозможности дать четкое определение категории «психологическое здоровье» представители различных школ и направлений разрабатывают различные критерии и подходы к его пониманию. Наиболее близким к понятию «психологическое здоровье» является понятие «здоровой личности» Э. Эриксона, разработанное в контексте психосоциального развития и носящего название «эго-психология». В центре его концепции человек, принимающий осознанные решения и сознательно решающий жизненные проблемы. Уделяя особое внимание адаптивным функциям эго, Эриксон считал, что человек, взаимодействуя с окружением в процессе своего развития, становится все

более и более компетентным. Данный контекст понимания термина «психологическое здоровье» является наиболее полным, поскольку обеспечивает четкие критерии этого феномена на разных этапах развития личности, а не занимается перечислением необходимых и достаточных признаков. Поскольку профессиональная деятельность приходится на зрелые годы (от 26 до 64 лет), критерием психологически здоровой личности на этом этапе является «продуктивность». Если у взрослых людей способность к продуктивной деятельности настолько сильно выражена, что преобладает над инертностью, то проявляется положительное качество на данной стадии – забота. Забота – это осознание того, что кто-то или что-то имеет значение. В данном случае – это ценностное отношение к другому человеку, понимание его уникальности, неповторимости. Подход И.В. Дубровиной к пониманию «психологического здоровья» центрирован на человеке (описательная характеристика компонентов психологического здоровья), концепция Э.Эриксона акцентирует внимание на человеческих связях и отношениях, т.е. во главу угла ставит ценностный компонент личности другого человека. Данная точка зрения тесно связана с тремя основными философскими идеями теории трансактного анализа Э. Берна:

-все люди хорошие;

-каждый человек обладает способностью думать;

-каждый сам определяет свою судьбу и вправе изменять свои решения[5;87].

Данный подход расширяет концепцию Э. Эриксона, делая основной упор не только на вере в ценность человека, но и на его способности к саморазвитию. Такая естественная жизненная установка специалиста социальной сферы характеризует высший уровень психологического здоровья. Ценность этого подхода проявляет себя не только в теоретическом аспекте. Анализ литературы и приведенные выше рассуждения, позволяют представить психологическое здоровье как систему, включающую аксиологический, инструментальный и потребностно-мотивационный компоненты. При этом аксиологический компонент содержательно представлен ценностями собственного «Я» человека и ценностями «Я» других людей. Ему соответствует как абсолютное принятие самого себя при достаточно полном знании себя, так и принятие других людей вне зависимости от пола, возраста, культурных особенностей и т. п. Потребностно-мотивационный компонент определяет наличие у человека потребности в саморазвитии. Это означает, что человек становится субъектом своей жизнедеятельности, имеет внутренний источник активности, выступающий двигателем его развития. Он полностью принимает ответственность за свое развитие и становится, по словам В.И. Слободчикова, «автором собственной биографии».

Инструментальный компонент предполагает владение человеком рефлексией как средством самопознания, способностью концентрировать свое сознание на себе, своем внутреннем мире и своем месте во взаимоотношениях с другими. «Ему соответствует умение человека понимать и описывать свои эмоциональные состояния и состояния других людей, возможность свободного и открытого проявления чувств без причинения вреда другим, осознание причин и последствий, как своего поведения, так и поведения окружающих».[11,с.15]

Данная концепция может быть использована в практике совершенствования коммуникативной компетентности специалиста социальной сферы, как необходимого компонента его психологического здоровья. Смысл деятельности работника социальной сферы состоит в оказании помощи и взаимопомощи. Сущность этого вида деятельности, выраженная словом «помощь», обнаруживает сходство с сущностными характеристиками общения, с его ключевыми смыслами. Общаясь, люди объединяются друг с другом, чтобы сообща выполнить необходимое дело, обменяться при этом информацией, ресурсами, эмоциями и т.п. Общаясь, люди помогают друг другу развиваться – личностно и духовно. Общаясь, люди помогают друг другу преодолеть многие негативные ситуации. Изменение, развитие, необходимость разрешения проблемных ситуаций,

которые перерастают в кризисные – этим, по сути дела, и занимается работник социальной сферы – через общение, которое составляет ключевой элемент его работы. Оно выступает как инструмент воздействия, и обычные условия и функции общения получают здесь дополнительную "нагрузку", поскольку из аспектов общечеловеческих перерастают в компоненты профессионально-творческие. Можно сказать, что это «общение, перегруженное деятельностью»[9,с.153]. Современный специалист социальной сферы должен иметь высокую степень коммуникативной компетентности: уметь общаться, вести беседу, слушать и понимать собеседника, взаимодействовать и воздействовать. М.С. Каган определяет эффективное воздействие и взаимодействие в практике социальной деятельности как «процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общность». При этом нельзя сводить коммуникативную компетентность всего лишь к освоению техники общения, это только один из внешне проявляемых компонентов коммуникативной компетентности. «В противном случае мы обедняем процесс общения, обезличиваем его в угоду «новым педагогическим веяниям».[9,с.155].В качестве нравственного аспекта коммуникативной компетентности выступает особая культура человека – коммуникативная. В основе ее отношение к другому человеку как к ценности. Это совершенно новый уровень общения, который в отечественной психологии получил название диалогического общения, как «равноправие сознаний по отношению к истине» (М.М. Бахтин), а в западной традиции – гуманистическое общение (К. Роджерс) [4,с.79]. Следовательно, в основе коммуникативной компетентности специалиста социальной сферы лежит уважение прав, ценностей, приоритетов, образа жизни своих клиентов, стремление актуализировать творческий потенциал, жизненную энергию для решения реальных проблем или постановки новых значимых целей. Такая установка на отношение к другому человеку (и соответственно, к самому себе) является необходимым условием его психологического здоровья и критерием его эффективности как работника социальной сферы, поскольку именно от процесса общения зависит окончательный результат – изменение личности клиента. Если психологическое здоровье специалиста социальной сферы предполагает необходимый уровень развития навыков общения, то в процессе профессионального становления эти умения и навыки (при соответствующей работе) могут достигнуть уровня характерологических свойств личности. Таким, образом, формирование и совершенствование этих компонентов коммуникативной компетентности будет создавать у будущего специалиста установку на уникальность, неповторимость, ценность человека, его способность к самосовершенствованию. При этом существенно, что многие исследователи отмечают необходимость постоянного совершенствования этих способностей, ибо, как отмечал С.Л.Рубинштейн, «процесс развития способностей человека есть процесс развития человека; освоение человеком определенных знаний и способов действия имеет своей предпосылкой, своим внутренним условием уровень умственного развития, развития умственных способностей» [8,с.46].

Разберем инструментальную составляющую психологического здоровья, которая в деятельности специалиста социальной сферы приобретает дополнительную нагрузку. Если исходить из трехкомпонентного понимания общения, мы можем выделить коммуникативный, перцептивно-рефлексивный и поведенческий компоненты. Совершенствование этих трех взаимосвязанных сторон в процессе обучения будущего специалиста социальной сферы создаст необходимые предпосылки для развития коммуникативной компетентности как необходимого условия его психологического здоровья.

Коммуникативный аспект предполагает развитие речевых способностей - способностей ясно и четко выражать свои мысли и чувства с помощью речи, а также мимики и пантомимики. Речь специалиста социальной сферы должна отличаться внутренней силой, убежденностью, заинтересованностью в том, что он говорит. Выражение мысли ясное, простое, понятное. Для формирования соответствующих навыков и умений уместно использовать тренинг

профессионального умения, основу которого могут составить следующие упражнения:

-на установление контакта;

-на эффективное восприятие речи (рефлексивное и нерефлексивное слушание);

-на умение задавать вопросы;

-на умение пересказать услышанное, передать деловую информацию;

-на логичность, эмоциональность, яркость речи;

-на импровизационные умения;

-на выступление перед аудиторией.[2,с.39]

Перцептивно-рефлексивный компонент предполагает развитие способности анализировать взаимодействие между общающимися. Она проявляется в понимании того, как откликаются реципиенты на объекты реальной действительности, в проникновении в психологию клиента, в эмоциональной идентификации, в эмоциональной чувствительности к тем изменениям в личности, которые происходят под влиянием профессионального воздействия. К этой же группе способностей Н.В.Кузьмина относит чувствительность к достоинствам и недостаткам собственной деятельности и личности, и к тому, как воспринимается сам специалист и как к нему относятся. Она отмечает, что сформированность перцептивно-рефлексивных способностей обеспечивает формирование интуиции, которая помогает продуктивно решать задачи, стоящие перед специалистом социальной сферы.

Для формирования перцептивно-рефлексивных навыков и умений, необходимо проанализировать и отработать:

- основные эффекты восприятия;

- основные механизмы восприятия.

Основа коммуникативной компетентности – желание быть воспринятым партнером по общению определенным образом, стремление избежать при этом искажений, ложных домыслов, является наиболее важным при поиске средств убеждающего воздействия на другого человека. Подобные умения и навыки формируются в тренинге взаимовосприятия и понимания [7,с.74].

Поведенческий аспект предполагает организацию совместных действий, влияние и взаимовлияние. Способности данной группы возникают на основе выбора способов воздействия с учетом индивидуального своеобразия партнера по общению и зависимости от особенностей и возможностей собственной личности. Поведенческий аспект связан с умением устанавливать с людьми деловой и эмоциональный контакты, влиять на их ум, волю и чувства, строить отношения сотрудничества и взаимопонимания. Для формирования поведенческих навыков и умений, необходимо проанализировать и отработать:

-стили профессиональной деятельности;

-стратегии поведения в конфликте;

-ведущие эго-состояния партнеров по общению.

Процесс общения имеет определенную структуру. Ведущая его составляющая – позиционное взаимодействие. Общаясь в процессе оказания помощи, специалист социальной сферы может занимать одну из трех позиций: позицию «над», позицию «наравне», позицию «под».

Анализ различных стилей деятельности по данным дипломной работы Старцевой Д.А., выполненной под нашим руководством, показывает, что у основной массы испытуемых (55% студентов социально-педагогического факультета) стиль общения оказался неустойчивым, то есть

несформированным. Они действуют ситуативно, основываясь, прежде всего, на субъективных факторах - на своем настроении, особенностях ситуации, на своем отношении к собеседнику. В зависимости от этих факторов общение таких испытуемых является различным в разных ситуациях и не всегда мотивированным. Испытуемых с демократическим стилем общения оказалось всего 27 (18% студентов); с авторитарным стилем - 41 (27%).

Таким образом (делает вывод автор диплома), у многих будущих социальных педагогов не сформированы те умения и навыки, которые обеспечивают функционирование наиболее продуктивного стиля общения - демократического.

С помощью методики диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса по данным дипломной работы Старцевой Д.А. выявлено, что 44% студентов предпочитают стратегию соперничества. Около 11% готовы к сотрудничеству, то есть они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. 21% студентов выбирает избегание или уход, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Около 16% могут пойти на компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок. Остальные 8% предпочитают стратегию приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради другого. Таким образом, проведенное исследование показало, что у будущих работников социальной сферы наиболее часто представлены стратегии уклонения и соперничества, и практически не встречаются стратегии приспособления и сотрудничества.

По мнению Е.В. Андриенко [1,с.225], наиболее опытные и успешные работники используют во взаимодействии стратегии сотрудничества и компромисса. Необходимо заметить, что данные стратегии являются наиболее трудоемкими для их практического применения. А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов полагают, что стратегии поведения можно рассматривать как специфические типы поведения в данной конкретной ситуации. Такое представление позволяет учитывать легкость изменения поведения в зависимости от ситуации, что создает основу для тренировки навыков адекватного поведения в конфликте.

Исследование, проводившееся с учителями в рамках выявления представлений работников социальной сферы (социальные педагоги, практикующие специалисты) о самих себе (Методика Куна: Кто я? Какой Я?), показало, что специалисты, склонные к непродуктивному стилю общения, во-первых, находят у себя больше недостатков, чем достоинств, во-вторых, своими главными негативными проявлениями считают вспыльчивость, злопамятность, излишнюю эмоциональность, а позитивными – принципиальность, добропорядочность, почтительность. Анализ результатов с точки зрения трансактного анализа Э. Берна, позволил сделать вывод, что негативные качества – это проявления Адаптированного ребенка, а позитивные (принципиальность, добропорядочность, почтительность) – Контролирующего родителя. Социальные педагоги ценят в себе качества Критического родителя и ненавидят качества Адаптированного ребенка [5,с.121].

Работники социальной сферы продуктивного стиля взаимодействия, как правило, находят у себя больше положительных качеств, чем отрицательных. При этом в списке своих профессиональных достоинств они отмечают любовь, доброту, честность, открытость, независимость, т.е. проявления Заботливого родителя, Свободного ребенка и Взрослого.

Важной составляющей в организации взаимодействия является тренировка навыков подачи «обратной связи» (Я-сообщение). Сущность и структура «Я-сообщения» достаточно подробно изложена в специальной литературе.

В рамках данной работы было проведено исследование, направленное на выявление связи между наличием коммуникативной компетентности и некоторыми аспектами психологического

здоровья. (Испытуемые – студенты 3-го курса социально-педагогического факультета заочной формы обучения, сочетающие занятия в вузе с профессиональной деятельностью в социальной сфере). Были использованы методики: Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК), Диагностика принятия других (по шкале Фейя), Диагностика доброжелательности. Анализ результатов подтвердил предположение о высокой степени корреляции (0,74) между уровнем развития коммуникативной компетентности, показателями принятия других и показателями доброжелательного отношения к другим.

Предложенные «технические» составляющие общения, отражающие установку на принятие ценности другого человека, являются необходимыми компонентами, совершенствование которых в процессе обучения в вузе создаст необходимые предпосылки для развития и совершенствования коммуникативной компетентности специалистов социальной сферы, как необходимого условия его психологического здоровья. « Предполагается, что эта система взаимоотношений шире, чем «Субъект-субъектное» или «субъект-объектное» отношение».[9,с.155].

Библиографический список:

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А Сластенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.
2. Бакланова Н.К. Профессиональное общение специалиста социальной сферы: Учебное пособие. – М.:АПКиППРО, 2013.
3. Бакланова Н. К. Профессиональное мастерство специалиста культуры: Учебное пособие. - М.: Издательство Московского государственного института культуры, 2003.
4. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие / М.: Изд-во ЭКСМО - Пресс, 2001.
5. Горянина В.А. Психология общения. М.: Изд-во «Академия», 2002.
6. Дмитриевский В.А. Психологическая безопасность в учебных заведениях. М.: Педагогическое общество России, 2002.
7. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг -М., «Когито-Центр», 2001.
8. Орлова Е.А. «Формирование психологической готовности к педагогической деятельности у будущих учителей». Дисс. на соискание ученой степени доктора психологических наук, Тула-1998.
9. Рассказова А.Л. Проблема «субъект-субъектных» и «субъект-объектных» отношений в педагогической деятельности// Вестник экономической интеграции ; под ред. Л.Ф. Колесникова – М.2014.№2. – С.153-156.
10. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб: Питер Ком, 1999.
11. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции. Учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений.- М: Издательский цент «Академия», 2001.