

МОДЕЛЮВАННЯ МЕХАНІЗМІВ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті розглядаються питання моделювання ситуацій спілкування майбутніх соціальних працівників. На основі футурреального підходу розроблена ситуаційна методика, яка дозволила вивчати особливості спілкування. Виявлені варіанти ведення діалогу, механізми когнітивного та емоційного спілкування та установки особистості у цьому процесі, а також особистісні риси позитивного спілкування та результати факторного аналізу.

Ключові слова: футурреальний підхід, методика «Котра година», групи спілкування, установки спілкування, легенди.

В статье рассматриваются вопросы моделирования ситуаций общения будущих социальных работников. На основе футурреального подхода разработана ситуационная методика, которая позволила изучать особенности общения. Установлены типы ведения диалога, механизмы когнитивного и эмоционального общения и установки личности в этом процессе, а также личностные черты при позитивном общении и результаты факторного анализа.

Ключевые слова: футурреальный подход, методика «Который час», группы общения, установки общения, легенды.

The questions of design of situations of intercourse future social workers are examined in the article. On the basis of futurreal approach situational methods which allowed to study features of intercourses. The types of conduct of dialog, mechanisms of cognitive and emotional intercourses and options of personality, are set in this process, and also personality lines at positive intercourse and results of factor analysis.

Key words: futurreal approach, methods «What time is it», groups of intercourse, setting of intercourse, legend.

Постановка проблеми. Якість підготовки соціальних працівників значною мірою залежить від рівня їх психологічної компетентності. Це пов'язано з тим, що основна, первинна діяльність молодих фахівців цієї професії відбувається під час безпосереднього спілкування з різними групами клієнтів. Такий вид діяльності є основним також для волонтерів, і тих з них, хто надалі залишається в цій системі і з часом піднімається по службових сходах. Спілкування з людьми є необхідною умовою багатьох функцій фахівців цієї професії.

Ми приєднуємося до тих представників наукової думки в цій галузі знань, які вважають, що завдання соціального працівника полягає не лише в наданні допомоги клієнтові, що само собою зрозуміло, але і в підведенні його до того, щоб клієнт зробив самостійний ефективний вибір правильної поведінки. Такий підхід нам здається прогресивнішим уже хоч би тому, що він дозволяє клієнтові стати самостійним і уникати неправильних виборів поведінки в майбутньому. Вчені люблять повторювати, що встановлювати наукові законо-

мірності необхідно для того, щоб передбачити поведінку об'єктів або суб'єктів у майбутньому.

З такими положеннями не можна не погодитися, і тому нами було зроблено спробу розвинути далі (продовжити) ідеї гуманістичного напрямку в психології особистості, і не лише в плані розкриття здібностей людини в процесі розвитку, але й зробити акцент на значущості для неї майбутнього часу. Нами була визначена футурреальна функція психіки, яка характеризується тим, що суб'єкт несвідомо або свідомо завжди орієнтується на майбутнє, виходячи з ситуації теперішнього часу [1]. Для підтвердження цієї функції нами було підтримано той напрям у психології, який розглядає ситуацію як одиницю психіки [5]. У зв'язку з цим були розроблені просторово-часовий континуум психологічних ситуацій і методика дослідження цільової спрямованості особистості, в якій цілі стали сполучною ланкою між ситуаціями теперішнього і майбутнього часу [1].

При цьому виникає природне питання: яку особистість ми повинні виховувати, формувати,

адаптувати, коригувати, реабілітувати на сучасному етапі? Відповідь однозначна: всі ці соціальні технології стосуються як студентів – майбутніх фахівців із соціальної роботи, так і їх клієнтів, а також будь-якої особистості. Який шлях особистість повинна пройти і найважливіше – до чого вона повинна прийти? Кінцевий результат залежить від змісту, цілей, обраних засобів та методів діяльності соціального працівника. Ми вважаємо, що найбільш прогресивним у цьому плані є підхід гуманістичної психології А. Маслоу, яка в ідеалі пропонує уявлення про особистість, що самоактуалізується [4]. Цей ідеал – вершина піраміди потреб, яку запропонував автор цього напрямку.

У реальній дійсності ми пропонуємо розглядати зростання, розвиток і становлення особистості як процес саморозвитку, який складається з особистісних (приватних) процесів, – самореалізації, самовизначення, самовдосконалення і вершини його – самоактуалізації. Допомагаючи клієнтові прийняти ті або інші рішення в різних життєвих ситуаціях, соціальний працівник повинен підводити його до самостійного пошуку рішень. Самостійність буде мати місце тільки в тих ситуаціях, коли клієнтові буде цікаво займатися тією або іншою діяльністю і вона викликати в нього позитивні емоції. Ці три компоненти – інтерес, позитивні емоції і самостійність, на наш погляд, лежать в основі саморозвитку.

Такий підхід до розуміння провідної ролі саморозвитку особистості виник на основі експериментальних досліджень цільової спрямованості. Вони підтвердили основні положення А. Маслоу про самоактуалізуючу особистість, а також дозволили виявити особливості вказаних вище процесів саморозвитку у віковому аспекті. З іншого боку, дослідження (осіб) парасуїцидентів В. І. Канівським за допомогою тієї ж методики показали, що вони в незначній мірі ставлять цілі, пов'язані з саморозвитком, що і приводить цю кризову групу клієнтів до плачевних наслідків. Наступна корекційна робота з парасуїцидентами щодо зміни змісту цілей життя і її сенсу, а також винесення цілей за межі суїцидальних ситуацій змінили ставлення клієнтів до життя, про що свідчить відсутність повторень суїцидальних ситуацій.

Аналіз досліджень та публікацій. Такі зміни в структурі особистості, як показали наші дослідження, відбуваються в різних сферах діяльності [1]. У практиці соціальної роботи вже використовується ситуаційний підхід як, наприклад, у публікації С. Дойл «Робота з конкретними випадками» [3]. У той же час у цій галузі знань і практики він використовується ще недостатньо. Виходячи з розуміння ситуації як одиниці психічної діяльності, ми всю життєдіяльність особи розглядаємо як послідовну зміну однієї ситуації іншою, і ситуації життя приходять з майбутнього через теперішній і йдуть в минулий час. Ситуації складаються із зовнішніх і

внутрішніх умов, і при цьому в кожній ситуації ставиться мета, яка досягається за допомогою свідомих дій.

На основі такого ситуаційного підходу, значний вклад у розробку якого внесли К. Левин, А. Валлон, Э. Фромм, Л. С. Выготский, П. Я. Гальперин, Э. Берн, Н. В. Гришина та інші, ми прийшли до операціонального визначення предмета науки «Соціальна робота». Під ним ми розуміємо (науку про) факти, закономірності і механізми діяльності соціального працівника з надання допомоги клієнтові в усвідомленні перспектив його саморозвитку (особи), у тому числі і в кризових ситуаціях. У цьому визначенні акцент ставиться на діяльності в конкретних ситуаціях, які є цілісним потоком, але в кожній ситуації ставиться мета, яка може бути тільки підціллю в системі досягнення далекої кінцевої мети. Далекою метою може бути мета самовдосконалення або самоактуалізації, але для її досягнення необхідно розв'язати конкретну ситуацію. Це означає, що потрібно самостійно (можна при незначній підказці) поставити мету, виконати дію з її досягнення і переконатися в ефективності отриманого результату, що в мініатюрі означає малою мірою, але все-таки просування в саморозвитку – процесах самореалізації і самовизначення.

Виклад основного матеріалу. Таке просування можливе при об'єктивному передбаченні варіантів завдань, що стоять перед клієнтом, а відповідно і соціальним працівником. Найбільш ефективним і об'єктивним є ситуаційний підхід, який дозволяє виокремлювати зовнішні і внутрішні умови. Зовнішні умови – це просторово-часові чинники, які знаходяться поза суб'єктом. Внутрішні умови – це внутрішній світ суб'єкта, особливості його інтелектуальної і емоційної сфери. Варіація зовнішніх умов дозволяє об'єктивно вивчати внутрішні умови особи, і не лише вивчати, але й формувати їх, наприклад, на основі теорії планомірного формування розумових дій і понять [2]. Фактично об'єктивними є тільки зовнішні умови.

За допомогою цієї теорії можна визначити, на основі яких об'єктивних причин не вдається розв'язати ту або іншу кризову ситуацію? У чому полягає помилка, які істотні орієнтовні ознаки не враховані, чи був склад цих ознак повним? При цьому важливо, щоб це була не одна, вирвана з контексту життя ситуація, а низка ситуацій, що припускає послідовну їх зміну відповідно до перспективно поставленої, далекої мети і логіки розвитку життєвих подій.

З іншого боку, ситуаційний підхід дозволяє перекинути місток від життєвих завдань до завдань щодо саморозвитку. Знову, як і в інших випадках, об'єднуючим чинником є мета. Аналіз ситуаційного процесу дозволяє за рахунок виділення зовнішніх умов здійснювати як діагностичну, так і формувальну функцію. В одній із наших робіт було показано, що необхідно

передбачати виникнення і розвиток кризових ситуацій, тобто з позиції футурреального підходу потрібно «заглядати в майбутнє». Цього можна досягти за рахунок програвання майбутніх варіантів можливих ситуацій. І ті, у кого недостатньо розвинена уява, можуть на цій матеріалізованій основі дій побачити результати своєї поведінки (правильну або неправильну постановку цілей) і зробити відповідні висновки.

Запропонований нами підхід освоєння ситуацій на основі футурреальної психології апробований у процесі підготовки соціальних працівників освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр. Однією з головних особливостей підготовки цих фахівців, як відзначалося раніше, є вміння знаходити спільну мову і підтримувати спілкування з різними групами клієнтів, у тому числі і групами ризику. Нашими випробовуваними були студенти першого курсу, які ще недостатньо освічені в «тонкощах» своєї спеціальності. У дослідженні за повною програмою, включаючи діагностичні особові методики, взяли участь 35 студентів.

Для визначення тенденцій і досвіду спілкування нами було створено футурреальну ситуаційну гру «Котра година?» Це одна з найбільш простих ситуацій для виникнення спілкування. Студентам давалася інструкція, де вказувалося: вам назустріч йде молода симпатична людина (протилежної статі), яка запитує у вас «Котра година»? Це початкова ситуація.

Далі за інструкцією наші випробовувані могли відповідати, що хотіли, але бажано було використовувати одну позицію після поставленого інструкцією запитання. Запитання і відповіді послідовно записувалися на окремому аркуші. Після кожного циклу «запитання – відповідь» випробовувані здавали листок експериментаторові, який відповідав їм знову від імені уявної особи на наступному занятті. Тепер вони могли відповідати або ставити запитання відповідно до логіки діалогу, що розвивається.

Головною або далекою метою такого діалогу з позиції експериментатора була підтримка середовища спілкування протягом тривалого часу. Середніми по віддаленості цілями були відповіді, які написали випробовувані і які змінювали напрям діалогу. Близькими цілями в ситуаціях спілкування були відповіді, які не впливали на зміну поведінки в кожній конкретній ситуації.

Ці три мотивації відповідей з боку експериментатора були такими, що визначають для нього, але на вибір можливих варіантів відповідей впливав безпосередній зміст відповідей випробовуваних. Тільки спираючись на зміст відповідей можна було підтримувати нитку діалогу. На наступних етапах діалогу експериментатор запитував: чи «Не поспішаєте Ви»? Чи «можна Вам скласти компанію»? «Куди підемо»? і так далі. Він чекає пропозицій випробовуваних і «виконує їх бажання» у віртуальному виді.

У процесі діалогу були варіанти відповідей випробовуваних, які підтримували розмову або

уходили від взаємодії, придумуючи ввічливі версії зайнятості та особисті легенди, а також причини відмови від спілкування. У результаті такого спілкування усі випробовувані були поділені на п'ять груп, які домовимося називати малими:

1 мала група – активне спілкування – випробовувані підтримують контакт і пропонують варіанти продовження спілкування – піти в кафе, в парк і так далі;

2 мала група – підтримка спілкування – не проявляють ініціативу, але підтримують контакт;

3 мала група – амбівалентна – спочатку вступають в контакт, а потім різко від нього йдуть, без пояснень і не за логікою діалогу;

4 мала група – негативно відносяться до спілкування, прагнуть піти від діалогу, але не роблять це грубо;

5 мала група – в діалог вступають, але потім його різко обривають.

Такий поділ на групи став можливим завдяки матеріалізованим формам вербальних дій у діалозі, за рахунок розподілу зовнішніх і внутрішніх умов ситуацій. Такий підхід дозволив чітко зафіксувати ті орієнтовні параметри діалогу, які впливали на вибір варіантів взаємодії і були ключовими або поворотними пунктами в стратегіях спілкування. Їх удалося зафіксувати, щоб потім використовувати в коректувальній роботі.

Паралельно з грою проводилося психодіагностичне дослідження особових особливостей випробовуваних. Для підвищення надійності результатів діагностичного дослідження 5 вказаних вище груп були об'єднані у дві великі групи. Першу велику групу склали представники перших двох малих груп, які відрізнялися позитивним ставленням до процесу спілкування. У неї увійшли 19 осіб. Другу велику групу склали представники трьох останніх груп, для яких характерний стиль неадекватного спілкування. Їх виявилось 16 осіб.

Діагностичне дослідження особових рис учасників показало відмінність між цими двома групами на статистично достовірному рівні за критерієм Ст'юдента за такими чинниками:

– представники першої великої групи, які продемонстрували (виявили) позитивне ставлення до процесу спілкування, виявилися більш холеричними за методикою «паспорт темпераменту» Белова, але при цьому в них був менш виражений чинник екстраверсії за методикою Айзенка. Перша група перевершила другу групу також за чинниками інтернальності загальної і в досягненнях за методикою Роттера. У представників цієї групи нижче рівень депресії за методикою мінімульт. Ця група позитивного спілкування також відрізняється від другої групи тим, що в меншій мірі фруструються на перешкодах за методикою Розенцвейга, також критичніше відносяться у віктимній поведінці за відповідною методикою. Єдино в чому друга група випробовуваних перевершує першу – це за чинником креативності з методики Шостром.

Як бачимо, група позитивного спілкування динамічніша в темпераменті, менш екстравертна, має більшу впевненість в собі, з кращим локусом контролю, що відбилося і в більшій критичності у віктимності, а також з меншою фрустрованістю. Тільки за чинником креативності вони поступилися другій групі. Таким чином можна констатувати, що на краще спілкування в соціальних працівників впливають такі чинники, як впевненість у собі і свідомість поведінки.

У цілому уявлення про особу студента першого курсу, майбутнього соціального працівника було отримано після проведення факторного аналізу результатів діагностичного дослідження. На першому місці знаходиться чинник опори на себе з проявами екстрапунітвності та фрустрованості. Другий чинник характеризується пізнавальною активністю і переважанням флегматичного темпераменту, третій – пов'язаний із тенденціями до саморозвитку з опорою на холеричний темперамент, четвертий відбиває креативність особи з переважанням меланхолійного темпераменту, і останній, п'ятий чинник, відбиває рухливість і збудливість динаміки психічної діяльності з переважанням сангвінічного темпераменту.

Таким чином, поєднавши дві групи спілкування в єдину можна зробити висновок про дві тенденції в діяльності майбутнього соціального працівника – це особові особливості і особливості його інтелектуальної сфери. Відрадно, що представники сучасної молоді покладають на себе, але при цьому вони фрустровані і їх активність є наступальною активністю по відношенню до інших. Про що свідчать перший і п'ятий чинники відповідного аналізу. Інші три чинники вказують

на інтелектуальну активність, причому в трьох різних іпостасях, які відбивають сучасні тенденції, – пізнавальна активність реалізується в саморозвитку і креативності. Потрібно відмітити, що чинник саморозвитку відбиває не лише інтелектуальну активність, але й особові аспекти, пов'язані з цілеспрямованістю в її перспективному розвитку.

Висновки. Застосування запропонованої методики, яка є проєктивною, ситуаційною та орієнтованою на майбутнє, показує, що механізми спілкування спираються на певну установку особистості. Про це свідчить зміст діалогу. Нами було виявлено наявність «легенди» у восьми студентів. Вступивши у діалог, вони зразу вигадують легенду або сценарій майбутньої поведінки. Ця легенда закладає можливість обмежити розвиток діалогу. Наприклад, вони кажуть, що вони йдуть на зустріч з подругами, які чекає їх через годину. Хтось каже, що вона йде у крамницю купувати продукти для старих дідуся та бабусі, які чекають її вдома і вона повинна швидко повернутися додому і т. ін. Ті, хто спирається на легенду, рефлектують розвиток подій та беруть його під свій контроль. Про таких піддослідних можна казати, що вони як би «зазирають у майбутнє».

З іншого боку, можна говорити про наявність двох інших установок: оптимістичних (18 студентів) та песимістичних (9 студентів). Таким чином можна констатувати, що використання футур-реального підходу та запропонованої методики дозволяє моделювати різноманітні варіанти спілкування, виявляти рівні готовності до спілкування та діагностувати провідні механізми інтелектуальних та емоційних установок особистості на майбутнє.

ЛІТЕРАТУРА

1. Васильев Я. В. Футурреальная психология личности / Я. В. Васильев. – Николаев : Иллион, 2007. – 518 с.
2. Гальперин П. Я. Введение в психологию / П. Я. Гальперин. – М. : МГУ, 1976. – 150 с.
3. Дойл С. Работа с конкретными случаями / С. Дойл // Практика социальной работы ; под ред К. Хонвея и Т. Филлота. Ассоциация психиатров Украины. – К., 1996. С. 177–191.
4. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб. : Питер, 2003. – 325 с.
5. Филиппов С. В. Ситуация как элемент психологического тезауруса / С. В. Филиппов, С. В. Ковалев // Психология социальных ситуаций. – СПб. : Питер, 2001. – С. 119–132. – (Серия «Хрестоматия по психологии»).

Рецензенти: Осипов А. О., д.філос.н., професор;
Мейжис І. А., д.пед.н., професор.

© Васильев Я. В., 2011

Дата надходження статті до редколегії 26.10.2011 р.