

УДК 159.9 + 316.77 + 316.37

**В.Ю. Москалюк<sup>1</sup>, О.Л. Герцик<sup>2</sup>**<sup>1</sup>канд. психол. наук, зав. каф. психологии развития

Брестского государственного университета имени А.С. Пушкина

<sup>2</sup>магистр психологии, психолог Территориального центра

социального обслуживания населения Ленинского района г. Бреста

e-mail: [Victoria\\_1974@bk.ru](mailto:Victoria_1974@bk.ru)

## **ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ, ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИХ С ЛИЦАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА**

*Обсуждаются вопросы практической деятельности специалистов по социальной работе, взаимодействующих с лицами пожилого возраста, в частности, коммуникативная компетентность специалистов данной сферы и требования к ней применительно к указанной категории клиентов. Представлены результаты эмпирического исследования коммуникативной компетентности по ряду характеристик среди сотрудников территориального центра социального обслуживания населения, работающих с лицами пожилого возраста. Изучались следующие характеристики: коммуникативные склонности, коммуникативная толерантность, стиль профессионально-деятельностного общения, коммуникативные умения. Установлено, что среди сотрудников, взаимодействующих с клиентами пожилого возраста, преобладают лица, показатели которых соответствуют требованиям к коммуникативной компетентности специалистов, работающих с данной категорией граждан.*

### **Введение**

Практика работы учреждений социальной сферы показывает, что квалификация специалиста определяет не только успешность его профессиональной деятельности, но и специфику работы с клиентами в целом, что отражается на функционировании всего учреждения. Компетентные, но неквалифицированные сотрудники, становясь опытнее, часто оказываются «перед лицом серьезных требований» к их компетентности, что вынуждает их проходить обучение или переобучение. В этой связи появление в белорусском обществе относительно новой профессии специалиста по социальной работе и ее законодательное оформление обусловлено потребностью в специалистах, оказывающих квалифицированную помощь и поддержку различным категориям граждан, и, в первую очередь, особенно в них нуждающимся (социально уязвимым).

Требования к специалистам по социальной работе определяются социальной направленностью их деятельности: деятельность осуществляется в сфере «человек – человек». В частности, по мнению М.В. Фирсова и Е.Г. Студеновой, специалист в области социальных отношений должен знать особенности той или иной социальной группы, уметь свободно держать себя на людях и управлять своими психическими состояниями, иметь навыки профессионального общения с разными категориями клиентов, развитое мышление и воображение, высокую общую культуру, уметь прогнозировать предполагаемые обстоятельства и действовать в них [1]. При этом не следует забывать, что «помогающая» направленность деятельности специалиста по социальной работе предполагает овладение дополнительными навыками осуществления профессионального взаимодействия с учетом того, что все клиенты такого специалиста – это лица, с которыми он должен устанавливать отношения, свободные от предрассудков и предубеждений, в том числе в отношении возраста, социального статуса, мировоззрения и жизненного опыта.

В мировой практике накоплен богатый опыт работы в направлении социально-психологической поддержки лиц пожилого возраста. Однако, полагает Ю.Н. Емельянов, проблема подготовки специалистов в области социальной работы с такими лицами

является особенно актуальной [2] и потому, что проблема подготовки специалиста по социальной работе к деятельности по социальной защите и поддержке лиц пожилого возраста не является предметом специального исследования [3]. Представляется очевидным, что лица пожилого возраста нуждаются в особом отношении не только в связи с их социальной уязвимостью. Каждый возраст характеризуется своими особенностями, учитываемыми при взаимодействии, что, как минимум, предполагает дифференцированное отношение к лицам пожилого возраста со стороны специалистов, прошедших соответствующую профессиональную подготовку.

Пожилой человек, отмечает Г.М. Андреева, в силу возрастных психофизиологических изменений или социальных трансформаций, вызванных выходом на пенсию, утратой привычного социального статуса, материально-экономическими ограничениями, часто оказывается в ситуации невостребованности и даже изоляции [4]. Пожилые граждане составляют сегодня значительную часть населения Республики Беларусь, а продление возраста социальной активности (повышение пенсионного возраста) сделало их объектом пристального внимания со стороны государства и общества, а по сути добавило им «уязвимости». Ориентация на молодежь и лиц среднего возраста при приеме на работу, продвижении в должности, профессиональном обучении или назначении руководителем – реально существующие тенденции современного общества. Вместе с тем дискриминирующее отношение к лицам пожилого возраста в контексте мнения, что в пожилом возрасте жизнь заканчивается, а также представления некоторых авторов о том, что в данном возрасте социализация отсутствует, и даже использование термина «эйджизм» преимущественно по отношению к лицам пожилого возраста неоправданно. Как показывают исследования последних лет, различного рода дисфункции, имеющиеся у лиц пожилого возраста, могут быть компенсированы таким новообразованием, как мудрость; кроме того, имеет место сохранность психических функций в пределах возрастной нормы, что позволяет лицам пожилого возраста успешно адаптироваться в обществе.

Характер взаимоотношений специалиста по социальной работе и клиента во многом зависит от индивидуального мастерства самого специалиста, и, в частности, от уровня его коммуникативной компетентности, формирование и развитие которой должно быть особым разделом работы по подготовке будущих специалистов в данной сфере. Существует мнение, что эффективным общение будет лишь тогда, когда взаимодействующие между собой люди будут компетентны в данной ситуации [4; 5]. В процессе профессионального взаимодействия с людьми обеспечение эффективности общения, что, очевидно, является прерогативой специалиста. Ожидать компетентности в общении от клиентов не приходится; наоборот, следует учитывать, что многие из них не только некомпетентны или слабо компетентны в общении, но и не стремятся быть компетентными или как-либо «работать» над обеспечением эффективности общения.

Конкретизируя понятие коммуникативной компетентности, отметим, что в научном контексте оно первоначально трактовалось как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений). В данном исследовании с учетом современных трактовок коммуникативная компетентность может быть определена как способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми благодаря грамотно выстроенному общению, используя развитые коммуникативные способности, сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах. Также в структуре психологической и межличностной коммуникативной компетентности специалиста в качестве самостоятельного присутствует компонент аутокомпетентности, который рассматривается как осознание специалистом качеств, необходимых в работе и препятствующих ей.

Сказанное выше стало основанием для формулирования цели исследования, которая состоит в определении особенностей коммуникативной компетентности специалистов по социальной работе, взаимодействующих с лицами пожилого возраста.

В результате анализа источников по теме исследования мы обозначили основные требования к коммуникативной компетентности специалистов, в том числе специалистов в области социальной поддержки и защиты, работающих с лицами пожилого возраста. Ими являются:

1) *обладание специфическими коммуникативными способностями, включающими в себя личностные психические черты и характеристики поведения, значимые для общения* именно с лицами пожилого возраста как особой категорией клиентов, которых отличают трудности в приобретении новых знаний и представлений, в приспособлении к непредвиденным обстоятельствам, неконтролируемое усиление аффективных реакций со склонностью к беспричинной грусти, слезливости, негативному отношению к себе, к окружению, к будущему;

2) *наличие коммуникативных знаний, практических умений и навыков, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения*, так как приспособление личности к старости, согласно Д.Б. Бромлей, может характеризоваться разным уровнем конструктивности, нарастанием эгоцентризма, упрямства и подозрительности [6];

3) *умение занимать партнерскую позицию в общении, строить контакты на разных психологических дистанциях и в разных позициях, адекватных ситуации* с учетом психологических особенностей клиентов пожилого возраста, ибо в этом возрасте содержание общения во многом определяется как объективным и субъективным состоянием пожилого человека, так и усилением роли стереотипов и навыков общения, накопленных им в жизненном опыте, что ведет к стандартизации общения в обычных условиях;

4) *гибкость и креативность в выборе и применении коммуникативных тактик и стратегий*, так как в пожилом возрасте имеют место резко выраженные индивидуальные различия самооценки, глубоко и полно переживаемые и понимаемые чувства при слабо выраженной внешне эмоциональной экспрессии;

5) *ценностное отношение к участникам процесса общения (и к себе и к другому человеку)*, так как лица пожилого возраста акцентируют внимание на смысле прожитой жизни, на собственном здоровье и самочувствии, чувствительны к проявлению внимания и заботы;

6) *желание и стремление психологически грамотно строить свои отношения с окружающими и совершенствоваться в этом*, так как динамика жизни в ее юридических, идеологических, политических и социально-экономических аспектах определяет динамику во взглядах на старость как на уровне социума в целом, так и на уровне его отдельных членов.

Для выявления указанных характеристик нами были использованы четыре методики: методика «Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей» (при интерпретации учитывался только уровень коммуникативных склонностей); методика «Диагностика коммуникативной толерантности» В.В. Бойко; методика «Ориентационные стили профессионально-деятельностного общения» А.В. Морозова; методика «Тест-опросник коммуникативных умений» Л. Михельсона.

В исследовании приняли участие 40 специалистов территориальных центров социального обслуживания населения г. Бреста и Брестской области, работающих с лицами пожилого возраста. Гендерный состав выборки является гомогенным (женщины), возраст респондентов – от 20 до 55 лет.

## Результаты исследования и их обсуждение

1. На этапе изучения коммуникативных склонностей респондентов согласно результатам распределения значений по уровням мы установили, что *очень низким уровнем коммуникативных склонностей* респонденты данной выборки не характеризуются. Однако имеются специалисты, у которых выявлен *низкий уровень коммуникативных склонностей* (17,5%): они не стремятся к общению, испытывают трудности в установлении контактов с людьми, предпочитают избегать самостоятельных решений и проявлять инициативу. В выборке специалистов выявлены лица *со средним уровнем коммуникативных склонностей* (15%), которые стремятся к контактам с окружающими, не ограничивают круг своих знакомств, однако потенциал их коммуникативных склонностей не отличается высокой устойчивостью, что может провоцировать дискомфорт в некоторых ситуациях общения, снижать его эффективность, указывая на недостаточную коммуникативную компетентность. Таким образом, каждый четвертый специалист может испытывать трудности при организации взаимодействия с клиентами, в том числе с лицами пожилого возраста.

Вместе с тем среди респондентов данной выборки у 45% выявлен *высокий уровень коммуникативных склонностей*, а каждый четвертый специалист, работающий с лицами пожилого возраста, характеризуется *очень высоким уровнем коммуникативных склонностей* (22,5%). Эти специалисты испытывают потребность в коммуникативной деятельности, проявляют инициативу в общении, стремятся расширить круг своих контактов, быстро ориентируются в трудных ситуациях, способны принимать самостоятельные решения, в целом успешны в вопросах организации межличностного общения. Таким образом, две трети респондентов успешны в вопросах организации межличностного общения, характеризуются коммуникативными склонностями, позволяющими обеспечить высокий уровень коммуникативной компетентности, что соответствует требованиями к коммуникативной компетентности, предъявляемым к специалистам, работающим с лицами пожилого возраста.

2. Результаты распределения значений по уровням коммуникативной толерантности показали, что среди специалистов, взаимодействующих с лицами пожилого возраста, преобладают респонденты *с высоким уровнем коммуникативной толерантности* (77,5%). Этих респондентов отличают терпимость, бесконфликтность, уравновешенность, совместимость, устойчивость, доверительность и способность спокойно принимать индивидуальность других людей, умение адекватно оценивать значимость ситуации общения, проявлять гибкость в оценке партнера по общению, умение прощать другому его ошибки, непреднамеренно причиненные неприятности, что соответствует требованиям к коммуникативной компетентности специалистов, работающих с лицами пожилого возраста.

Коммуникативная толерантность проявляется в отсутствии стремления изменять по своему желанию партнера по общению; в терпимости к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми; в умении приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других.

Указанные характеристики значимы для организации эффективного общения с лицами пожилого возраста. Отметим вместе с тем, что самые высокие средние значения выявлены по блоку «Категоричность или консерватизм в оценках других людей» (6,2 балла при максимуме в 15 баллов). Можно предположить, что у респондентов сформировались устойчивые представления о людях, с которыми они взаимодействуют, снижающие их коммуникативную гибкость, что может препятствовать эффективному взаимодействию.

Некоторые трудности в общении могут испытывать респонденты *со средним уровнем коммуникативной толерантности*, а это – каждый пятый специалист. Эти рес-

понденты способны к самоконтролю и самокоррекции в процессе осуществления межличностного взаимодействия, умеют скрывать неприязнь к партнерам, способны силой убеждения «заставить себя» не замечать неприятные свойства партнеров по общению, но отдельные характеристики партнера и/или ситуации могут вызывать у них неприязнь, раздражение или категоричность.

Для установления силы и направления корреляционной связи между показателями, описываемыми в исследовании, использовался метод ранговой корреляции Спирмена. Автоматический расчет показал, что существует связь между возрастом сотрудников и показателями коммуникативной толерантности. Характер связи – отрицательный:  $-0,328$  при  $p \geq 0,05$ . Таким образом, установлено, что чем старше специалист, тем выше его коммуникативная толерантность.

Также эмпирически доказано, что существует обратная связь отдельных показателей коммуникативной толерантности и показателя «коммуникативные склонности»: чем ниже уровень коммуникативных склонностей специалистов, работающих с лицами пожилого возраста, тем выше неприятие и непонимание индивидуальности партнера по общению ( $-0,61$  при  $p \leq 0,01$ ), тем чаще в общении проявляется ориентация на себя как на эталон при оценке поведения партнера ( $-0,566$  при  $p \leq 0,01$ ) и стремление «подогнать» его под себя ( $-0,337$  при  $p \leq 0,01$ ).

3. Установлено, что у респондентов данной выборки преобладающим стилем профессионально-деятельностного общения является *стиль, ориентированный на людей* (67,5%), что соответствует требованиям к коммуникативной компетентности специалистов, работающих с лицами пожилого возраста. Отметим также, что высокие значения по данному стилю выявлены у 80% сотрудников территориальных центров социального обслуживания населения, что можно рассматривать как положительную тенденцию. Респонденты, выбирающие такой стиль, в процессе межличностного общения готовы к обсуждению человеческих нужд, мотивов, чувств, направлены на понимание, сотрудничество и сопереживание, психологически ориентированы.

Также часто встречающимся стилем профессионально-деятельностного общения является *стиль, ориентированный на процесс* (27,5%). Высокие значения выявлены у 52,5% респондентов. Специалисты с данным стилем общения грамотны в планировании, процедурных и организационных вопросах, контроле, последовательны, но могут испытывать трудности при взаимодействии с партнером, так как они малоэмоциональны, увлечены организацией работы, а не взаимодействием с конкретным человеком.

4. В исследовании определено, что среди специалистов, работающих с лицами пожилого возраста, доминируют лица с *компетентным стилем поведения* в общении (87,5%). Для них характерны стремление к общению, контактность, устойчивость поведения, готовность к самораскрытию, умение адекватно реагировать на справедливую критику. Они готовы доверять другим, умеют оказывать и принимать знаки внимания, что позволяет им быть эффективными во взаимодействии с лицами пожилого возраста и соответствует требованиям к коммуникативной компетентности специалистов, работающих с данной категорией граждан. При этом наименее развиты у респондентов данной выборки такие умения, как умение адекватно реагировать на задевающее, провоцирующее поведение; умение адекватно реагировать на несправедливую критику; умение обратиться с просьбой; умение принять сочувствие и поддержку.

В первых трех случаях мы можем говорить о проявлении у сотрудников *зависимого типа поведения*. Таких респондентов в данной выборке 12,5%. Для них характерны чувствительность, зависимость от партнера по общению, низкая контактность, что может создавать определенные трудности в общении, особенно в ситуациях взаимодействия с клиентами, проявляющими агрессивность, раздражительность, повышенную критичность. Что касается умения принять сочувствие и поддержку, то, вероятно, лица, ра-

ботающие в учреждениях социальной сферы, не ориентированы на такое поведение, так как оно «плохо согласуется» с помогающим характером их профессиональной деятельности. Вместе с тем у специалистов помогающих профессий высок риск развития синдрома эмоционального выгорания, а неумение принять сочувствие и поддержку со стороны коллег может усилить этот риск. С другой стороны, сочувствие и поддержка со стороны клиентов территориальных центров социального обслуживания населения – если это не манипуляция (а это не всегда и не обязательно манипуляция) – может рассматриваться как обратная связь от клиентов к специалисту, как оценка его усилий во взаимодействии с клиентом самим клиентом. «Неответ» на такую оценку «разрывает» диалог, обесценивая мнение клиента, нарушает «психологичность» и доверительность общения, его субъект-субъектный характер.

### **Заключение**

*Новизна полученных результатов* состоит в том, что впервые было проведено изучение компонентов коммуникативной компетентности у специалистов по социальной работе, взаимодействующих с лицами пожилого возраста.

Результаты проведенного исследования показали, что среди специалистов по социальной работе, взаимодействующих с клиентами пожилого возраста, преобладают лица, показатели которых соответствуют требованиям к коммуникативной компетентности специалистов, работающих с данной категорией граждан.

Респонденты характеризуются достаточно высоким уровнем коммуникативных склонностей, успешны в вопросах организации межличностного взаимодействия. Они толерантны в общении, бесконфликтны, уравновешены, способны спокойно принимать индивидуальность других людей. В профессионально-деятельностном общении большинство сотрудников территориальных центров социального обслуживания населения способны проявлять заботу о других, понимание, они заинтересованы в общении, ориентированы на обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, осознают, что решение жизненных задач требует сотрудничества, готовности помогать другим людям. Многие респонденты компетентны также в процедурных вопросах, планировании, организации, контроле. Преобладающее большинство респондентов придерживаются компетентного стиля поведения, они контактны, стремятся к общению, не боятся раскрывать себя, готовы доверять другим, адекватно реагируют на критику, демонстрируют устойчивое поведение, умеют обратиться с просьбой.

Таким образом, у специалистов, работающих с лицами пожилого возраста, мы выявили личностные психологические черты и характеристики поведения, значимые для общения, умение решать коммуникативные задачи и умение занимать партнерскую позицию в общении, гибкость в выборе коммуникативных тактик и стратегий, ценностное отношение к участникам процесса общения, стремление психологически грамотно строить свои отношения с окружающими.

Вместе с тем, анализируя данные в разрезе с представленными показателями, необходимо отметить, что у специалистов в меньшей степени, но все же прослеживаются низкие и средние значения по уровню коммуникативных склонностей, средние значения коммуникативной толерантности, зависимый тип поведения.

В частности, каждый четвертый специалист, у которого выявлены средний или низкий уровни коммуникативных склонностей, может испытывать трудности при организации взаимодействия с клиентами, в том числе с лицами пожилого возраста. Это связано с несформированностью соответствующих личностных черт и характеристик поведения, со слабым развитием коммуникативных знаний и практических навыков в области общения. Каждый пятый сотрудник, у которого выявлен средний уровень коммуникативной толерантности, может демонстрировать недостаточную гиб-

кость в выборе и применении коммуникативных тактик и стратегий, в том числе с учетом индивидуальности партнера. У таких сотрудников также может обнаруживаться слабо выраженное стремление психологически грамотно строить свои отношения с окружающими, несформированное ценностное отношение к лицам пожилого возраста как к участникам процесса общения. Отдельные специалисты с зависимым типом поведения, несмотря на отзывчивость и хорошее знание людей, могут не стремиться к общению, излишне эмоционально реагировать на происходящее в случаях несправедливой критики, провокаций и задевающего поведения собеседника.

Полученные данные указывают на необходимость разработки рекомендаций консультативного или развивающего характера и проведения групповых занятий со специалистами, работающими в учреждениях социальной сферы с целью повышения их коммуникативной компетентности в работе с лицами пожилого возраста, что свидетельствует о *практической значимости исследования*. Эмпирические данные, раскрывающие содержательные характеристики коммуникативной компетентности в профессиональном общении специалистов с лицами пожилого возраста могут быть использованы в процессе преподавания учебных дисциплин «Дифференциальная психология», «Социальная психологи», «Возрастная психология».

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Фирсов, М. В. Теория социальной работы / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 432 с.
2. Емельянов, Ю. Н. Обучение паритетному диалогу / Ю. Н. Емельянов. – Л. : ЛГУ, 1991. – 106 с.
3. Куницына, В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
4. Андреева, Г. М. Общение и оптимизация совместной деятельности / Г. М. Андреева. – М. : Смысл, 1996. – 297 с.
5. Жуков, Ю. М. Введение в практическую и социальную психологию / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, О. В. Соловьева ; под ред. Ю. М. Жукова. – М. : Смысл, 1996. – 373 с.
6. Холостова, Е. И. Социальная геронтология : учеб. пособие / Е. И. Холостова, В. В. Егоров, А. В. Рубцов. – М. : Дашков и К°, 2005. – 296 с.

Рукопись поступила в редакцию 28.03.2017

#### ***Moskaliuk V.Y., Gercik O.L. Features of Communicative Competence of Social Work Professionals, Interacting with the Elderly People***

*The article discusses the practical activity of the professionals of social work, who interact with the elderly people, particularly, the communicative competence of the specialists of this sector and its requirements in relation to the mentioned category of the clients. There are results of empirical studies of communicative competence of some characteristics among the staff of the territorial center of social service who work with the elderly people. We have studied the following characteristics: communicative tendency, communicative tolerance, the activity of professional style of communication, communication skills. It has been found that among the employees of the center, interacting with elderly people, those employees who match the requirements of communicative competence of the professionals to work with this category of citizens dominate.*