

КРИТЕРІИ УСПІШНОСТІ САМОРЕГУЛЯЦІЇ ОСОБИСТОСТІ В НАПРУЖНИХ СИТУАЦІЯХ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

УДК 159.9

ОМЕЛЬЯНЕНКО В.

м. Київ

Стаття присвячена критеріям успішності особистісної саморегуляції свідомої діяльності, які дозволять прогнозувати успіх\неуспіх професійної діяльності комунікаторів. Описуються три основні підходи до визначення критеріїв успішності особистісної саморегуляції: структурно-функціональний, системний та ціннісно-смысловий. Доведено, що релевантним критерієм є ступінь підвладності особистості «маніпуляціям» і «стереотипам», тобто «регуляційні збої» у спілкуванні пов'язані з втратою власних орієнтирів або з ігноруванням змінюваності умов.

Ключові слова: комунікативна компетентність, особистісна саморегуляція спілкування, критерії успішності саморегуляції, відчуття компетентності, локус каузальності, самодетермінація

КРИТЕРИИ УСПЕШНОСТИ ЛИЧНОСТНОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья посвящена критериям успешности личностной саморегуляции сознательной деятельности, которые позволят прогнозировать успех \ неуспех профессиональной деятельности коммуникаторов. Описываются три основных подхода к определению критериев успешности личностной саморегуляции: структурно-функциональный, системный и ценностно-смысловой. Доказано, что релевантным критерием является степень подвладности личности «манипуляциям» и «стереотипам», то есть «регуляционные сбои» в общении связаны с потерей собственных ориентиров или игнорированием изменениями условий.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, личностная саморегуляция общения, критерии успешности саморегуляции, чувство компетентности, локус каузальности, самодетерминация

Актуальність дослідження проблеми оптимізації професійного спілкування визначається на часі як глобальними гуманітарними задачами розбудови людиноцентрованого суспільства, так і великою кількістю глобалізаційних, інформаційних, інтеграційних, економічних викликів і ризиків, що їх висуває перед людиною сучасне життя. У зв'язку зі збільшенням соціалізаційного навантаження для сучасної людини все важливішою стає фахова допомога професійних фасилітаторів.

Зростає кількість фахівців, для яких спілкування є основним видом професійної діяльності. Це і вихователі дошкільних установ, і вчителі, і практичні психологи, і соціальні педагоги, і працівники соціальних служб, і консультанти центрів фахової до-

помогти населенню тощо. Особистісна готовність фахівців до професійного спілкування визначає не тільки якість виконання ними своєї роботи, а і біопсихосоціальне благополуччя самих комунікаторів. Причиною професійного невдоволення, емоційного вигорання, психосоматичних розладів у фахових комунікаторів є, передусім, відсутність особистісної готовності ефективно управляти взаємодією в емоційно напружених ситуаціях спілкування.

Одним з шляхів розв'язання цієї соціально-психологічної проблеми – проблеми підвищення ефективності професійного спілкування і збереження здоров'я фахівців соціономічних професій, – є розробка таких критеріїв успішності саморегуляції комунікаторів, за якими можна виявити суб'єктивні причини комунікативних невдач і визначити індивідуально-оптимальні способи їх недопущення.

У сучасній психологічній науці співіснує багато напрямків у розумінні і вивченні феномену саморегуляції. Не відкидаючи факт існування саморегуляції на організмичному, індивідуальному та суб'єктному рівнях, ми виходимо з того, що усвідомлена регуляція цілеспрямованого спілкування відбувається на рівні «психічного носія вищого рівня інтегрованості, яким є особистість» [1; с.301]. Тому при вивченні регуляційних особливостей комунікативної діяльності ми розглядаємо, передусім, особистісний рівень саморегуляції, як такий, що здійснюється на основі суб'єктивної інтерпретації дійсності і антиципації майбутнього і полягає у виборі і реалізації індивідуально оптимальних шляхів життєздійснення через узгодження процесу цілепокладання і ціледосягнення з наявними умовами ситуації [8;9].

Проблема ефективності особистісної регуляції діяльності розробляється в сучасній психології шляхом вивчення структури саморегуляції на різних вікових етапах (Н.Ф. Круглова, О.В. Білоус, Г.С. Пригін, П.В. Лебедчук, Р.Р. Сагієв), розкриття специфіки регуляторних процесів у різних видах професійної, навчально-професійної та профорієнтаційної діяльності (О.А. Конопкін В.К. Коверга, Л.С. Нерсесян, А.К. Осницький та ін.). Проблема успішності саморегуляції досліджується і в контексті свідомого управління функціональними станами в екстремальних умовах виконання професійної діяльності (Л.Г. Дика, А.А. Обознов). Активно розробляються також питання регуляції діяльності в умовах професійних стресів (В.А. Бодров, Г.С. Нікіфоров, М.М. Решетніков та ін.). Проте мало вивченою залишається проблема успішності особистісної регуляції комунікативної діяльності, зокрема в контексті визначення і корекції тих особистих смислових

конструктив, що спричиняють регуляційні збої у напружених ситуаціях спілкування.

Метою нашого дослідження стало вивчення психологічних чинників успішності особистісної регуляції комунікативної діяльності і виділення релевантних критеріїв оцінки якості саморегуляції особистості в напружених ситуаціях професійного спілкування

Задачі дослідження:

1) Провести теоретичне дослідження основних наукових підходів до визначення психологічних чинників і критеріїв успішності особистісної регуляції комунікативної діяльності;

2) Визначити критерії успішності особистісної саморегуляції, релевантні задачі оцінки якості спілкування професійних комунікаторів;

3) Розробити стратегію використання визначених критеріїв для діагностики і корекції комунікативних труднощів особистості.

Якщо критерієм успішності саморегуляції індивідуальної діяльності людини (навчальної або виробничої) може бути досягнення бажаного результату, то в комунікативній діяльності цей критерій не спрацьовує. По-перше, тому що у кожного з учасників взаємодії можуть існувати свої очікування і бачення результату, а отже те, що для одного є успіхом, для іншого може виступати невдачею. По-друге, тому що поряд з основною (свідомо визначеною) метою комунікативної діяльності у кожного з суб'єктів взаємодії виникає безліч інших задач (ситуативних цілей) спілкування, досягнення (чи недосягнення) яких визначає подальший хід взаємодії. Ці ситуативні цілі, що породжуються самим процесом спілкування, можуть призводити до втрати основної мети комунікативної діяльності, особливо якщо вони слабо усвідомлені й сильно «емоційно-заряджені».

Таким чином, закономірно було б припустити, що критерієм успішності особистісної саморегуляції спілкування може бути вміння комунікатора протистояти дезорганізуючому впливу своїх ситуативних цілей у спілкуванні на користь реалізації основної (свідомо прийнятої) мети. Визначення інтраперсональних чинників такої особистісної регуляції спілкування дозволить не тільки здійснювати діагностику і прогноз успішності діяльності професійних комунікаторів, а і розробити шляхи їх підготовки і підвищення кваліфікації.

На основі результатів здійсненого теоретичного дослідження можна виділити щонайменше три основних наукових підходи до розв'язання проблеми оптимізації особистісної регуляції діяльності: 1) структурно-функціональний; 2) системний і 3) ціннісно-

смісловий, у кожному з яких автори підкреслюють певну область чинників і критеріїв успішності особистісної саморегуляції.

У школі О.А.Конопкіна вивчались структурно-функціональні особливості саморегуляції як процесу внутрішньої психічної активності людини з ініціації, побудови, підтримки й керування різними видами і формами довільної активності.

Виділяючи відповідні структурні компоненти процесу усвідомленої саморегуляції (прийнята суб'єктом мета діяльності, суб'єктивна модель значимих умов, програма дій, що будуть виконуватись, система суб'єктивних критеріїв досягнення мети (критеріїв успішності), контроль і оцінка результатів, рішення про корекцію системи саморегулювання) послідовники цього підходу у якості критерію ефективності саморегуляції виділяють «ступінь досконалості процесів саморегуляції». [4; с.206]

Якщо кожен із компонентів структури саморегуляції розвинений на достатньому рівні, то і процес саморегуляції проходить успішно.

Проте неможна звязати безросередньо успішність саморегуляції спілкування із зрілістю певних етапів регуляційного процесу: цілепокладання, моделювання значимих умов і т.д., оскільки міжособистісне спілкування складається з багатьох окремих інтерацій, що мають свої задачі, цілі, моделі.

Близьким до попереднього але своєрідним є підхід В.І.Моросанової, яка пов'язує успішність саморегуляції діяльності не тільки з рівнем зрілості її структурних ланок, а і з їх системною взаємодією. Так, на думку автора, індивідуальний профіль зрілості етапів саморегуляції може бути більш або менш гармонійним, а нерівномірність розвитку окремих ланок – більш або менш компенсованою іншими елементами системи.

Характеризуючи індивідуальну розвиненість основних регуляторних процесів, вона виділяє два основних регуляторних профілі – гармонійний (злагоджений) та акцентуований (шпильастий) – які відрізняються приблизно однаковим або акцентуованим розвитком основних регуляторних функцій відповідно.

Якщо професійний комунікатор зациклений на етапі планування власної діяльності, то скоріше всього його діяльність не буде успішною, бо він постійно плануватиме, складатиме програму дій, але так і не приступить до її реалізації, або ж приступивши, зіткнеться з невдачею, бо чітко збудована програма дій не підходитиме до мінливої комунікативної ситуації взаємодії.

Акцентуованість розвитку основних структурно-функціональних ланок саморегуляції спричиняє дисбаланс, а відтак послаблює ефективність регуляційного процесу, що призводить зазвичай до неуспішної комунікативної діяльності. Якщо

ж присутня значна різниця у мірі сформованості регуляторних ланок, але при цьому слаборозвинені стильові особливості перебувають у компенсаторних відносинах з високорозвиненими, то даний регуляторний профіль також може бути запорукою успішної комунікативної діяльності [5]. Наприклад, якщо той же професійний комунікатор з високорозвинутою схильністю до планування діяльності буде в той же час гнучким, що і виступатиме в якості компенсації, то такий профіль при побудові діяльності має шанси на успіх.

Крім того, на думку представників даного напрямку, ефективність саморегуляції залежить не лише від рівня збалансованості ланок, але і від міри відповідності типу «акцентуації» регуляторної системи – індивідуально-типологічним властивостям людини (самостійність, надійність (стійкість функціонування регуляторних процесів), гнучкість (можливість внесення корекцій у функціонування різних регуляторних процесів), адекватність, усвідомленість), які характеризують функціонування кожної з ланок регуляції й тим самим процес регуляції в цілому. [5, с. 23]

На основі виділення трьох основних стилів індивідуальної саморегуляції дослідники цього напрямку виявили переважання у кожному з них відповідних ланок регуляційного процесу. Автономний стиль характеризується високим ступенем сформованості таких регуляторних ланок як програмування або оцінка результатів. Оперативний стиль – моделювання або програмування. Стійкий – планування або контроль і оцінка результатів. Дослідження Моросанової доповнює концепцію гармонійного розвитку всіх етапів регуляційного процесу ідеєю про наявність індивідуально-своєрідних варіацій ефективного регуляційного процесу.

Проте, для задач діагностики розвитку особистісної саморегуляції спілкування цей критерій також не підходить, оскільки потребує ще й глибинного знання типологічних властивостей комунікатора.

Ціннісно-смісловий підхід до проблеми ефективності особистісної саморегуляції спілкування переносить центр уваги на виявлення тих особистісних смислів (думок, почуттів і уявлень), що визначають якість контакту людини зі світом (О.Асмолов, Е.Десі, Д. Леонт'єв, С.Мадді, Ю.Миславський О.Осадько, Р.Райан). Тут йдеться про такі характеристики смислової системи особистості як внутрішній локус каузальності.

Успішність саморегуляції в даному підході розглядається через критерій організації ціннісно-сміслової системи особистості на засадах пріоритету цінностей компетентності й самодетермінації Успішною, на думку представників даного напрямку, буде

самодетермінована поведінка, яка передбачає вміння керувати своїми діями, керувати середовищем і відмову від зовнішнього контролю, а також рішення, як себе поводити, аби досягти вдоволення власних потреб, враховуючи водночас свій внутрішній вибір і об'єктивно існуючі обмеження прояву власної свободи. [10]

Коли людина перестає слідувати своїй меті, здійснювати намічені дії, або не усвідомлює, з якою метою ті чи інші дії нею здійснюються, вона втрачає самодетермінацію, тобто втрачає можливість і здатність вільного вибору власної поведінки. Несамодетермінована поведінка повністю обумовлена фізичними або фізіологічними причинами або середовищем. Несамодетермінованою можна назвати поведінку-звичку, негнучку поведінку або поведінку, яка контролюється емоціями, які перешкоджають вибору і гнучкому використанню інформації.

Так, в емоційно напружених ситуаціях спілкування замість задачі розв'язати конфлікт у комунікатора може виникати звична стратегія нав'язування співрозмовнику своєї точки зору, або емоційно заряджена потреба самопрезентації, чи інтенція до конфронтації, обумовлена наявністю внутрішньоособистісного конфлікту. Відтак ціль, яка свідомо декларується, підмінюється прихованою, неусвідомлюваною, що і спричиняє регуляційні збої. Наслідком таких збоїв стає і вибір неконструктивних стратегій спілкування (формально-рольових, маніпулятивних чи конформістських), і застосування неадекватних стандартів оцінки комунікативного процесу (програв, переміг, відбився) тощо.

Інтраперсональною основою мінімізації таких регуляційних збоїв, згідно з концепцією самодетермінації, є орієнтованість особистості на розвиток власної компетентності у розв'язанні життєвих завдань. Внутрішній локус каузальності, як прагнення спиратися на власні ресурси для якнайповнішої реалізації своїх потреб з врахуванням наявних умов ситуації, проявляється у напружених ситуаціях спілкування як інтенція до розуміння і розв'язання труднощів. При виникненні комунікативних проблем людина з внутрішнім локусом каузальності не буде звинувачувати (чи виправдовувати) себе чи інших, а прагнути розв'язати задачу, щоб стати більш компетентною в управлінні взаємодією. Така орієнтованість на розуміння і розвиток себе, партнера і ситуації взаємодії є корисною не тільки для перебігу спілкування, а і для збереження психоемоційного благополуччя комунікатора.

Самодетермінація забезпечує цілісність особистості, узгодженість всіх компонентів її ціннісно-сислової системи. Саме інтегрованість системи смислових ставлень людини до дійсності запобігає виникненню неусвідомлених мотиваційних конфліктів, що можуть призвести до регуляційних збоїв у спілкуванні. За умов

«орієнтованості особистості на розуміння і розвиток» прийняті нею цілі, програми дій і оцінки результатів не суперечать одні одним, а отже не руйнуються під дією зовнішніх комунікативних чинників. Таким чином, об'єктивними проявами успішної особистісної саморегуляції у спілкуванні є міра підвладності/непідвладності особистості «маніпуляціям» і «стереотипам», тобто схильність/не схильність до «регуляційних збоїв» у спілкуванні, пов'язаних з втратою власних орієнтирів або з ігноруванням змінюваності реальних умов ситуації. Саме цей критерій виступає, на нашу думку, більш релевантним задачі діагностики і корекції комунікативних труднощів особистості.

У проведених нами емпіричних дослідженнях ціннісно-смислових детермінант професійної успішності комунікаторів було підтверджено цей теоретичний висновок [7]. Саме в групі успішних професійних комунікаторів, які не схильні до регуляційних збоїв, значимо вищими виявилися показники особистісної орієнтованості на розуміння і розвиток усіх аспектів комунікативної ситуації, тоді як у неуспішних комунікаторів ці інтенції майже не проявлялися.

Висновки

1. У дослідженні доведено, що в якості психологічних умов оптимізації особистісної регуляції спілкування сучасна наука розглядає такі характеристики регуляційних процесів як:

а) рівень сформованості основних структурних ланок процесу свідомого управління цілеспрямованою комунікативною діяльністю;

б) міру збалансованості й взаємодії цих структурних ланок як підсистем в індивідуальній системі особистісної регуляції спілкування;

в) ступінь внутрішньої каузальності тих виборів, які здійснює людина у процесі ініціації, побудови, підтримки і керування своєю діяльністю.

2. Критерієм, релевантним для визначення успішності особистісної саморегуляції у цілеспрямованому спілкуванні, є ступінь підвладності/непідвладності людини «маніпуляціям» і «стереотипам» у напружених ситуаціях спілкування. Психологічною основою недопущення регуляційних збоїв при виникненні комунікативних труднощів є орієнтованість особистості на розвиток компетентності і самодетермінації.

3. Практичне використання розробленого нами критерію успішності особистісної регуляції спілкування не обмежується лише задачами діагностики і прогнозування професійної компетентності комунікаторів, а включає розвивальні можливості. Так, тип комунікативних ситуацій, у яких виникають «регуляційні

збої» розкриває як характер особистісних проблем смислотворчості, так і шляхи розвитку комунікативної компетентності особистості.

Література

1. Веккер Л.М., Психические процессы. Л.: ЛГУ, 1981. - Т. 3. - 301с.
2. Казміренко В.П. Засади когнітивної психології спілкування // Наукові студії із політичної та соціальної психології. Зб. Статей Випуск 23 (26).-К., 2009.-С.140-164.
3. Конопкин О.А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) // Вопросы психологии, 1995., № 1., С. 5-12.
4. Конопкин О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности. М.1980., с. 206.
5. Конопкин О.А. Моросанова В.И. Стилевые особенности саморегуляции деятельности // Вопросы психологии. М.,1989. №5, - с. 19.
6. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции в произвольной активности человека // Психологический журнал, - 1995, №4.
7. Омельяненко В.В. Особливості когнітивного моделювання дійсності як чинник суб'єктивних труднощів особистості у спілкуванні // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету ім. Т. Г. Шевченка. Збірник наукових праць. - Чернігів, 2011. - Випуск 94, Том II. - с.51-54.
8. Осадько, О. Ю. Критерії ефективності когнітивної регуляції міжособистісного спілкування / О. Ю. Осадько // Наукові студії із соціальної та політичної психології. - К. : Міленіум, 2011. - Випуск 29 (32). - С. 118-127.
9. Осадько О. Ю. Механізми впливу фасилітаційних стосунків на процес саморозвитку особистості / О. Ю. Осадько // Збірник матеріалів науково-практичної конференції УСП «Регістри стосунків» Київ 8-9 грудня 2012. К.-2012.-С.116-126.
10. Deci E. L., Ryan R. M. The general causality orientations scale: Self-determination in personality. // Journal of Research in Personality, -1985.-Vol. 19.P. 109-134.

Success criteria for personal self-regulation of communicative activity

The article is dedicated to the success criteria for personal self-regulation of conscious activity that will help to predict success\failure of communicators' professional activity. Three main approaches to defining success criteria for personal self-regulation are described: structural and functional, systemic and axiological. It is proved that the relevant criterion is the degree of subjection of personality to "manipulation" and "stereotypes" that is "regulatory failures" in communication associated with the loss of their own guidelines or ignoring changes in the conditions.

Key words: *communicative competence, personal self-regulation of communication, success criteria of self-regulation, a sense of competence, locus of causality, self-determination.*