

лом, позволяющим фирме увеличивать свои возможности эффективно удовлетворять, а значит, и удерживать внешних потребителей, что является гарантом долгосрочной выживаемости на рынке, через эффективное удовлетворение нужд персонала, через установление согласованных взаимоотношений между подразделениями и отдельными специалистами внутри фирмы на основе принципов взаимодействия покупателя и продавца на рынке в соответствии с концепцией маркетинга.

Литература

1. Булгаков В.П. Особенности маркетинга услуг [Текст] // Маркетинг в России и за рубежом. 2/1998.

2. Драчева, Е.Л., Либман, А.М. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками [Текст] // Маркетинг в России и за рубежом. 2/2003

3. Ким, С.К. Диагностика и изменение организационной культуры [Текст] / Ким С. Камер-

рон, Роберт Э. Куини; Пер. с англ. А. Токарев; под научн. ред. И.В. Андреева.- СПб. и др.: Питер, 2001.-311с.

4. Коровина, Ю.Б. Внутренний маркетинг как эффективный инструмент управления персоналом предприятий сферы услуг [Текст]: Автореф. дисс. на соиск. уч. степ. к.э.н. –М., 2003.

5. Маркетинг: стратегическая устойчивость предприятия на конкурентном рынке [Текст]: Учеб.-метод. пособие / Моск. междуна. высш. шк. Бизнеса «Мирбис»; Под. общ. ред. Савина С.Л.- Калуга: Эйдос, 2002.-350с.

6. Мурашов, М. Внутренняя коммуникация [Текст] // Кадровый менеджмент. 5/2004

7. Sybil, F. Stershic. Internal Marketing [Texts] // American Marketing Association. Marketing Encyclopedia.- Chicago: Publishing Group, 1995. P. 208.

8. World Investment Report 2000: Cross-border Mergers and Development. Overview. N.-Y., Geneva: UNCTAD, 2000

Мухамедзянова Н.Р.

О проблеме затрудненного общения в контексте гармонизации взаимодействия будущего специалиста по социальной работе с клиентом социальной службы

В отечественной психологии в настоящее время достаточно активно обсуждается проблема затрудненного общения, в том числе в рамках педагогики высшей школы. Данная проблема рассматривается нами в контексте ориентирования будущего специалиста по социальной работе на гармонизацию взаимодействия с клиентом. В реальной практике системы социальной работы наблюдаются различные варианты затрудненного взаимодействия ее субъектов (под ними мы понимаем будущего специалиста по социальной работе и клиента органов социальной защиты населения), причины которых рассмотрены ниже. Анализ литературы по данной проблеме приводит к выводу о том, что термин «затрудненное общение» трактуется весьма неоднозначно. В данной статье мы придерживаемся точки зрения Лабунской В.А. на характеристики субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

Субъектом затрудненного общения в системе социальной работы выступает индивид, преобразовательная активность которого направлена на фрустрацию социальных потребностей, разрыв эмоционально значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения. Для него характерно искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении обесценивания себя и другого (деперсонализа-

ция, деиндивидуализация), демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии. Последствиями преобразовательной активности субъекта затрудненного общения выступают трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением цели, неполучением желаемого результата. Если соотнести все характеристики затрудненного общения с признаками гармоничного взаимодействия субъектов социальной работы в нашем понимании, то можно сделать следующее заключение. Затрудненное общение выступает в качестве характеристики, которая не отражает признаки гармоничного взаимодействия, и по своей сущности обозначает антипод последнего – дисгармоничное взаимодействие.

Субъектом незатрудненного общения (гармоничного взаимодействия в нашем исследовании) выступает индивид, у которого высоко развиты социальные способности и позитивный спектр его личностных свойств, а соответствующая им преобразовательная активность направлена на удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения и на достижение взаимопонимания. Для него характерны рефлексия по поводу собственной представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и к другому; демонстрация

эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии, что особенно, значимо для будущего специалиста по социальной работе. Результатами преобразовательной активности субъекта незатрудненного общения выступают такие формы взаимодействия, как согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами. В этом виде общения отражены признаки гармоничного взаимодействия субъектов социальной работы.

Остановимся на описании ситуаций дисгармоничного (затрудненного) взаимодействия. Под ситуацией затрудненного взаимодействия следует понимать такие ситуации, в которых один или оба партнера являются субъектами затрудненного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрируют социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, что приводит к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности. Наиболее распространенными ситуациями затрудненного взаимодействия выступают социальные ситуации ограничения, отказа, обвинения, оскорбления и другие.

«Культура насилия» помимо исторической обусловленности и представленности в средствах массовой информации опирается на различные факторы организационного, экономического и политического плана, в которых прослеживается предпочтение нанесения ущерба другому, давления на его волю, принуждения действием и так далее. Доминирование «культуры насилия» определяет ситуацию в сфере социальной работы, когда независимо от того, будет ли регламентировано и одобрено общественной моралью или порицаемо использование ограничений, оскорблений, отказов, она сохраняет дисгармоничные признаки общения. Следует отметить, что в системе социальной работы наблюдаются некоторые признаки дисгармоничного взаимодействия ее субъектов. Опрос студентов – будущих специалистов по социальной работе показал, что в период прохождения ими учебно-производственной практики в органах социальной защиты населения, они в 80 % случаев оказывались в ситуации общения с признаками дисгармонии: обвинения, унижения, насмешки, грубости, непонимания и других, как со стороны клиентов, так и со стороны работников социальных служб.

В целом модели затрудненного общения, построенные на основе представлений о личности и общении, сложившихся в различных школах и направлениях психологии, свидетельст-

вуют о том, что феномен субъекта затрудненного общения относится к вариативным и имеет не универсальный, а индивидуализированно-типологический характер. Поэтому поиск как некоторого устойчивого набора внутренних и внешних детерминант, так и их сочетаний будет только множить «модели» затрудненного общения, его характеристики. Вместе с тем представленное выше описание дисгармоничного (затрудненного) общения убеждает в том, что вне координат «пространства личности» и «пространства общения» осуществить систему коррекционных мероприятий невозможно.

Несмотря на многообразие вариантов затрудненного общения в системе социальной работы, их объединяет дисгармония внутреннего мира ее субъектов, проявляющаяся в расхождении мотивов, отношений, сложившихся образов и ожиданий. Собирательный портрет субъекта дисгармоничного (затрудненного) взаимодействия - это субъект, раздираемый противоречиями, защищающийся от себя и окружающего мира, испытывающий постоянные внутренние конфликты, тревожный, неконгруэнтный либо, наоборот, самодостаточный, агрессивный, стремящийся к личному превосходству, не ориентированный на гармоничное взаимодействие.

Модель структуры дисгармоничного взаимодействия в системе социальной работы включает такие отношения к другому, как: враждебность; недоверие; подозрительность; ненависть, антипатия, негативизм; неприятие, нетерпимость; агрессивность; отчужденность, отдаленность, дистантность; игнорирование, безразличие, равнодушие, невнимание; доминирование, подавление, власть, контроль. В модели структуры гармоничного взаимодействия отражены такие отношения к другому, как: симпатия; доверие; принятие, терпимость; заинтересованность, внимание; эмоциональная близость; одобрение; уважение; поддержка и другие. В качестве основных характеристик гармоничного взаимодействия нами выделяются понимание, принятие и признание субъектов социальной работы.

Гармоничное взаимодействие будущего специалиста по социальной работе с клиентом с нашей точки зрения – это деловое сотрудничество, взаимосогласие на принципах понимания, признания и принятия друг друга. Понимание - способность постичь смысл действий и поступков, умение взглянуть на мир глазами другого человека. Признание - уважительное отношение к деятельности специалиста по социальной работе, к правам клиента, положительная оценка уникальности и неповторимости друг друга. Принятие - безусловное положительное восприятие друг друга - будущего специалиста по социальной работе, и его клиентом, их индиви-

дуальных особенностей независимо от уровня его социально-профессиональных достижений, согласие взаимодействовать на паритетных началах. Развитие процесса взаимодействия будущего специалиста по социальной работе и клиента происходит поэтапно: в основе процесса лежит понимание другого субъекта взаимодействия; затем начинается новый этап взаимоотношений - признание другого и только далее постепенное принятие его мнений, оценок и

суждений, что в дальнейшем приводит к гармоничному взаимодействию субъектов социальной работы.

Литература

Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика: Коррекция: Учеб.пособие для студ.высш. учеб. Заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менд-жеричкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288с.

Новикова А. Т.

Социально-психологическая адаптация студентов-первокурсников

После сдачи выпускных и вступительных экзаменов, которые сами по себе являются важным событием и сопряжены с большими психическими нагрузками, молодые люди становятся студентами-первокурсниками.

Студент первого курса вступает в ситуацию, требующей от него качественного преобразования всей его деятельности. Изменяется самоотношение, структура межличностных отношений, в связи с сепарацией от родительской семьи, особенно у лиц, прибывших из других районов. Необходимыми являются время и соответствующие условия, для того чтобы сориентироваться в новой жизненной ситуации, соотнести свои способы и средства обучения, возможности и требования к себе, научиться эффективно взаимодействовать с новым социальным окружением и административным аппаратом. Следовательно, освоить систему вузовской жизни через вхождение в новую сеть взаимоотношений, обретение социального статуса и места в ней.

Процесс социально-психологической адаптации студентов-первокурсников к вузу можно отнести к числу традиционных проблем социальной и педагогической психологии.

Адаптация является многосторонним процессом, который имеет множество пониманий исходя из контекста ситуации, в которой он рассматривается. Мы остановились на понимании адаптации студента как процессе приведения основных параметров его социальной и личностной характеристик в соответствие, в состоянии динамического равновесия с новыми условиями вузовской среды как внешнего фактора по отношению к студенту.

С целью изучения социально-психологической адаптации студентов первого курса специальности «Психология», а так же разработки программы социально-психологического сопровождения, в Пермском госуниверситете было проведено исследование.

Участникам исследования были предложены следующие методики:

- Смысложизненных ориентаций тест (СЖО) Д.А.Леонтьева;

- Спилбергера для изучения тревожности;
- социометрия;
- самоактуализационный тест (САТ) Л.Я.Гозмана, М.В.Кроз, М.В.Латинской;
- социально-психологическая адаптация (СПА) К.Роджерса и Р. Даймонда;
- учебная мотивация Т.И. Ильиной

Процедура исследования состояла из предъявления участникам инструкций, текстов опросников и бланков для регистрации ответов.

По результатам опросника смысложизненных ориентаций выявлено, что для группы характерны высокие показатели по субшкалам. Можно сделать выводы о том, что студенты первого курса принимают свое прошлое, довольны настоящим и задумываются о перспективах. Они достаточно независимы, свободолюбивы, несут ответственность за свою жизнь, удовлетворены новой социальной средой, новыми правами и возможностями. Однако два человека, которые имеют низкие показатели по всем пяти субшкалам. Они считают свою прожитую жизнь непродуктивной, не удовлетворены своей настоящей жизнью, не верят в благополучное будущее, не верят в свои силы и возможность контролировать свою жизнь, зависят от других. Все это отчетливо свидетельствует о низкой адаптации их к сменявшимся условиям жизни или дезадаптации.

Среднегрупповой показатель ситуативной тревожности по методике Спилбергера равен 39 баллам, а личностной тревожности – 43, что оценивается как умеренная тревожность.

В группе у восьми студентов высокий уровень тревожности. Им следует формировать чувство уверенности и успеха, необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадам. Очень высокая реактивная тревожность вызывает нарушения внимания, иногда нарушение тонкой координации. У двух студентов отмечается низкий уровень тревожности. Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотива-