

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ А.В. Лейфа
« ____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей

Исполнитель
студент группы 464узб

Ю.В. Нефедьева

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

Ю.В. Бадалян

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.В. Лейфа
«11» сентября 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента Нефедьевой Юлии Владимировны

1. Тема бакалаврской работы: Взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2018 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

Анализ научно-теоретической литературы по проблемам, связанным с коммуникацией, общением, позволяет судить о том, что структура, функции, генезис общения и отношений межличностного взаимодействия достаточно хорошо изучены и детально освещены в теоретических трудах психологов: Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.А. Кан-Калик, В.Н. Куницина, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.В. Рыжов, С.Л. Рубинштейн, Б.М. Теплов, И.М. Юсупов, В.А. Якунин и др., социальных психологов (Кузьмин Е.С., Емельянов Ю.Н.). Проблема коммуникативной компетентности исследовалась С.Л. Братченко, Ю.Н. Емельяновым, Г.А. Кудрявцевой, О.П. Санниковой, В.Д. Ширшовым.

Исследованием стресса и стрессоустойчивости явились работы Г. Селье, К.К. Платонов, В.П. Зинченко, Х. Хекхаузен, В.В. Бодров, А.В. Вальдман, М.М. Козловская, О.С. Медведев, А.А. Виру, Н.Е. Водопьянова, Т.С. Кабаченко, Г.И. Косицкий, В.М. Смирнов, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Криулина,

И.Г. Малкина-Пых, В.Л. Марищук, Ю.В. Щербатых и другие.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Проанализировать научную литературу по проблеме изучения взаимосвязи взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей;

2) Изучить уровень стрессоустойчивости и особенности коммуникативной компетентности воспитателей;

3) Выявить характер взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 64 страницы, 9 рисунков, 1 таблицу, 53 литературных источника, 3 приложения.

6. Дата выдачи задания 11 сентября 2017 года.

Руководитель бакалаврской работы: Бадалян Юлия Валерьевна, кандидат психологических наук, доцент.

Задание принял к исполнению 11.09.2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Данная бакалаврская работа состоит из 64 страниц текста, 53 источника литературы, из двух глав, 3 приложений, 9 рисунков, 1 таблицы.

КОМПЕТЕНЦИЯ, КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ,
КОММУНИКАТИВНЫЕ СПОСОБНОСТИ, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ,
СТРЕСС, ДИСТРЕСС, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ИСТОЩЕНИЕ

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей, описана коммуникативная компетентность как фактор стрессоустойчивости воспитателей.

Цель исследования: изучение взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

Во второй главе бакалаврской работы представлены результаты исследования взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей	8
1.1 Общее понятие стресса и стрессоустойчивости в психологии	8
1.2 Психологическая характеристика коммуникативной компетентности	16
1.3 Коммуникативная компетентность как фактор стрессоустойчивости воспитателей	26
2 Исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей	38
2.1 Организация и методы исследования	38
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	43
Заключение	59
Библиографический список	61
Приложение А Тест самооценки стрессоустойчивости (Коухен С., Виллиансон Г.)	65
Приложение Б Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)	66
Приложение В Таблицы данных исследования	77

ВВЕДЕНИЕ

Коммуникативная компетентность, являясь неотъемлемой частью коммуникативной культуры, необходима всем без исключения людям, а в ряде профессий она становится профессионально значимой характеристикой личности. Высокий уровень компетентности требуется сегодня от сотрудников во всех сферах общественной жизни. Коммуникативная компетентность является одной из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной успешности сотрудников в типе профессий «человек – человек».

Анализ научно-теоретической литературы по проблемам, связанным с коммуникацией, общением, позволяет судить о том, что структура, функции, генезис общения и отношений межличностного взаимодействия достаточно хорошо изучены и детально освещены в теоретических трудах психологов: Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.А. Кан-Калик, В.Н. Куница, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.В. Рыжов, С.Л. Рубинштейн, Б.М. Теплов, И.М. Юсупов, В.А. Якунин, Е.С. Кузьмин, Ю.Н. Емельянов и др. Проблема коммуникативной компетентности исследовалась С.Л. Братченко, Ю.Н. Емельяновым, Г.А. Кудрявцевой, О.П. Санниковой, В.Д. Ширшовым.

Одним из наиболее актуальных психологических направлений является изучение стрессов и стрессоустойчивости. Развитие стресса на рабочем месте выделено как важная научная проблема в связи с его влиянием на работоспособность, производительность, качество, здоровье работника. Проблема стрессоустойчивости очень важна для современных организаций из-за своих негативных последствий: ухудшение психологического и физического здоровья, нарушение системы отношений, развитие негативных установок по отношению к организации, снижение качественных и количественных показателей профессиональной деятельности.

Исследованием стресса и стрессоустойчивости занимались: Г. Селье, К.К. Платонов, В.П. Зинченко, Х. Хекхаузен, В.В. Бодров, А.В. Вальдман, М.М. Козловская, О.С. Медведев, А.А. Виру, Н.Е. Водопьянова, Т.С. Кабаченко, Г.И. Косицкий, В.М. Смирнов, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Криулина, И.Г. Малкина-

Пых, В.Л. Марищук, Ю.В. Щербатых и другие.

Специалисты в области стресса полагают, что пролонгированный стресс, связанный с хроническим воздействием негативных факторов, действует на человека тяжелее, чем сильные, но однократные стрессоры. Эмоциональные нагрузки и связанное с ними переутомление, свойственные коммуникативным профессиям, могут стать причиной развития «выгорания».

Цель исследования: изучение взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

Объект исследования: стрессоустойчивость как свойство личности.

Предмет исследования: взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

Задачи исследования:

1) Проанализировать научную литературу по проблеме изучения взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей;

2) Изучить уровень стрессоустойчивости и особенности коммуникативной компетентности воспитателей;

3) Выявить характер взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности воспитателей.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы математической статистики.

База исследования: Детское образовательное учреждение № 67, г. Благовещенск.

Выборка исследования: 30 воспитателей.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВОСПИТАТЕЛЕЙ

1.1 Общее понятие стресса и стрессоустойчивости в психологии

В переводе с английского языка «стресс» обозначает давление, натяжение, усилие, а также внешнее воздействие, создающее это состояние. Понятие «стресс» подвергалось со временем существенным изменениям и стало более широким. Слово «стрессор» стало обозначать не только физическое, но и чисто психологическое воздействие, а слово «стресс» – реакцию не только на физически вредные воздействия, но и на любые события, вызывающие отрицательные эмоции [2].

Стресс – понятие, введенное Г. Селье в 1936 г. для обозначения состояния психического напряжения, обусловленного выполнением деятельности в особенно сложных условиях. В зависимости от выраженности стресс может оказывать на деятельность как положительное влияние, так и отрицательное (до ее полной дезорганизации).

Развивается стресс обычно таким образом: стрессор – накопления – реакция. В промежутке между стрессором и ответом организма разворачиваются определенные процессы, опосредованные прежним опытом ответов на стрессовые ситуации. И интенсивность стресса зависит не от физической силы воздействия, а от предыстории и личностной значимости действующего фактора.

Стресс включает и физиологические, и психологические компоненты. С его помощью организм как бы мобилизует себя целиком на приспособление к новой ситуации, приводя в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление или адаптацию. Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется в ряде психологических свойств – отмечает Р.М. Грановская – улучшении внимания, в повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы.

Р.М. Грановская определяет стресс как совокупность стереотипных, фи-

логенетических запрограммированных неспецифических реакций организма, подготавливающих его к физической активности, т.е. к сопротивлению, борьбе или бегству. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стресса превосходит обычные приспособительные возможности человека [4].

Отрицательные эмоции возникают в ситуации неопределенности, дефицита информации, необходимой для организации действий. «Аффекты, типа страха или гнева возникают в результате взаимодействия двух процессов оценки, один из которых определяет потенциальную опасность некоторого угрожающего агента, другой – возможность его избегания» – пишет Лазарус.

Развитие отрицательных эмоций тесно связано с фрустрацией. Из психологического словаря: «Фрустрация (от латинского – обман, расстройство, разрушение планов):

- психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний, и поведения, вызываемых объективно неопределимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи;

- состояние краха или подавленности, вызванное переживанием неудачи...».

Причину переживаний, нервного срыва не всегда легко понять, человек иногда с трудом ее формулирует или даже осознает, особенно, когда развивается хронический стресс. Это касается так называемых внутренних фрустрационных конфликтов с самим собой.

Фрустрация проявляется как агрессия, озлобленность, которая может быть направлена на других («агрессивная фрустрация»), либо на себя, обвиняет в неудачах самого себя («регрессивная фрустрация»). К примеру, остро переживаются противоречивые чувства к одному и тому же человеку (любовь и ненависть к бросившему семью отцу), несоответствие между желаниями и возможностями, способностями человека (мечтал стать великим актером, но не хватает таланта).

Фрустрация может быть разрешена по-разному в зависимости от того, преодолено ли препятствие, сделан его обход или найдена замещающая цель. Часто повторяющееся в раннем детстве состояние фрустрации и стереотипные формы ее преодоления у одних закрепляет вялость, безразличие, безынициативность, у других – агрессивность, завистливость и озлобленность. Сущность стрессовой реакции заключается в «подготовительном» возбуждении, активации, необходимой для готовности к физическому напряжению [46].

В базе данных головного мозга помимо всех прочих есть и рефлекс, который автоматически срабатывает всякий раз, когда ситуация кажется угрожающей. Б. Колодзин назвал этот рефлекс «бей или беги». Человек, не задумываясь, пользуется им всякий раз, когда чувствует приближение угрозы, когда чего-то боится. Стоит организму принять сигнал тревоги, как происходит целая цепочка физиологических и биохимических изменений. Главный результат всех этих стремительно происходящих процессов скачкообразное повышение имеющейся у человека энергии, чтобы можно было воспользоваться ею при встрече с опасностью. Чем больше угроза, тем резче скачок, тем больший объем энергии предоставляется. Человек может вступить в борьбу с тем, что ему угрожает; может убежать от опасности. Безразлично, какую линию поведения человек выберет: рефлекс «бей или беги», заложенный в нервную систему, сделает свое дело, моментально приведет организм в боевую готовность.

Но в силу социальных запретов человек не всегда может реагировать бегством или агрессией, а механизмы, выработанные в эволюции, срабатывают и приводят вначале к вегетативному возбуждению, затем к поражению внутренних органов. Надо заметить, что вегетативная нервная система состоит из парасимпатического отдела и симпатического отдела. Первый определяет расслабление организма, второй – активизацию. При резком симпатическом сдвиге возникает маниакальный эффект (повышение возбуждения, безудержный смех и т.д.). Парасимпатический эффект – это скованность, заторможенность, поникшая поза и потухший взгляд. Поэтому наблюдается пассивность, бездеятельность в затруднительных положениях [5].

При активной реакции на стресс мыслительные процессы могут измениться в сторону схематизации, обобщения ситуации с выделением главных аспектов приложения усилий. Однако гиперактивная, импульсивная реакция, порождая излишнюю суетливость и неоправданную спешку, приводит к увеличению количества ошибок при сохранении или даже возрастании темпа деятельности. Избыточно тормозная реакция ведет к замедленному выполнению мыслительных операций, повышению инерционности при выработке новых навыков или при переучивании.

Стрессорами могут быть не только физические, но и психические раздражители, как реальные, так и надуманные. Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней. Психическими стрессорами являются необходимость принятия особо ответственных решений, быстрой перестройки при вынужденной резкой перемене стратегии поведения, не удовлетворяющие темпы продвижения по службе, конфликты как внешние, так и внутренние. Тут нужно отметить, что человек легче переносит неудачи, потери, огорчения, когда причины кажутся ему чисто внешними, не зависящими от его собственных поступков, и тяжелее переживает свое неправильное поведение, вследствие которого и возникла психотравмирующая ситуация. Ощущение собственной вины бывает настолько тяжелым, что часто приводит к заболеванию неврозом.

Стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих [9]. В современных исследованиях стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности следующих компонентов:

- а) психофизиологического компонента (тип, свойства нервной системы);
- б) мотивации (сила мотивов определяет в значительной мере эмоциональную устойчивость. Один и тот же человек может обнаружить разную степень ее в зависимости от того, какие мотивы побуждают его проявлять активность;
- в) эмоционального опыта личности, накопленного в процессе преодоле-

ния отрицательных влияний экстремальных ситуаций;

г) волевого компонента, который выражается в сознательной саморегуляции действий, приведения их в соответствие с требованиями ситуации;

д) профессиональной подготовленности, информированности и готовности личности к выполнению тех или иных задач;

е) интеллектуального компонента - оценка требований ситуации, прогноз ее возможного изменения, принятие решений о способах действий.

Устойчивость человека к возникновению различных форм стрессовых реакций определяется, прежде всего, индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности. Следует отметить, что экстремальное воздействие далеко не всегда оказывает отрицательное влияние на эффективность выполняемой деятельности [16].

Более высокий уровень стрессоустойчивости отличает людей, в системе ценностей которых преобладают так называемые духовные ценности. Напротив, доминирование ценностей материального характера приводит к снижению уровня стрессоустойчивости и формированию своеобразной стрессозависимости. Последняя выражается в появлении особого мировоззрения, в соответствии с которым стресс есть неотъемлемое свойство жизни вообще.

Всех людей можно условно разделить на четыре группы по стрессоустойчивости:

- стрессоустойчивые люди всегда готовы к любым переменам и с легкостью их принимают. Они запросто преодолевают трудности в кризисных ситуациях.

- стрессонеустойчивым людям сложно адаптироваться к любым изменениям, им сложно менять свое поведение, установки, взгляды. Если что-то пошло не так, то они уже находятся в состоянии стресса.

- стрессотренируемые люди, в общем-то готовы к изменениям, но только не к мгновенным и не к глобальным. Этим людям свойственно адаптироваться к окружающей обстановке постепенно, без резких движений, но если это невозможно, то они легко впадают в депрессию. Если же одни и те же ситуации,

вызывающие стресс, повторяются, то стрессотренируемые привыкают к ним и реагируют на них уже более спокойно.

- стрессотормозные люди не станут меняться под воздействием внешних событий, они имеют твердые позиции и свои мировоззренческие установки. Однако такие люди могут пойти на однократное изменение психотравмирующей сферы жизни. Если же стрессы постоянно сопровождают такого человека, то он теряется.

Стрессоустойчивость – качество непостоянное, и, следовательно, его можно развивать (повышать) тренировкой (психотренинг), привычкой к ежедневному напряженному творческому труду [17]. Выделяют три основных фактора, влияющих на стрессовые состояния: физиологический, поведенческий и субъективный. Л.А. Китаев-Смык добавляет к этому перечню социально-психологический фактор, в первую очередь изменения в общении, а также психологический фактор стресса.

Выделяют следующие этапы в процессе развития стрессоустойчивости:

1) Интерпретация и оценка ситуации. Интерпретируются и оцениваются:

а) требования ситуации, величина нагрузки, степень угрозы (благополучию, здоровью, авторитету и др.),

б) возможности организма и личности,

в) соотношение требований ситуации и возможностей человека. Кроме некоторых физиологических стрессоров, все другие не действуют на человека напрямую, непосредственно воздействует образ стрессора, интерпретация стрессора, ситуации.

2) Оценка (анализ) стрессовых изменений в своем организме. Часто «мишенью» стрессорного воздействия является какая-либо отдельная система организма или сфера личности. Начальные стрессовые сдвиги могут быть вызваны расстройством или травмой одного органа, повышенной нагрузкой на сферу личности (например, информационная перегрузка), потерей или изменением личностно значимой связи, значимого соц. качества. Затем разворачиваются множественные реакции, наступают разнообразные последствия.

3) Наиболее важным этапом является адаптационный процесс. В нем может доминировать одно из трех направлений:

- а) противодействие;
- б) приспособление;
- в) уход от стрессорного воздействия [31].

Направленность адаптационной активности определяется, с одной стороны, природой стрессорного воздействия, спецификой ситуации, а с другой – особенностями личности, резервами организма. Возможность реализовать тот или иной вид адаптации к стрессовой ситуации зависит не только от мотивов и целей, свойств личности, психического состояния, но и от того, какой стрессор воздействует, какова его сила, в какую ситуацию включен человек и т.д. Личность имеет возможность выбора в реагировании, деятельности, поведении, но степень свободы выбора ограничена особенностями стрессовой ситуации.

Психотравмы (стрессогенные факторы) можно классифицировать:

- по силе: шоковые (внезапные), подострые (кратковременные, но эмоционально значимые), хронические (длительные);
- по значимости для личности (значимые и незначимые);
- по направленности информации (привносящие или лишаящие ее);
- по разрешимости;
- по длительности.

Неблагоприятные состояния возникают в том случае, когда нагрузка превышает устойчивость человека. Умеренный эмоциональный стресс активизирует резервные возможности человека.

За последние десятилетия сделан ряд попыток выделить основные стрессогенные ситуации. Но определить степень трудности, стрессогенности различных ситуаций оказалось очень сложно. Одно и то же событие у разных людей может вызвать резкое противодействие, породить негативные чувства или пройти почти незамеченным. То есть один и тот же раздражитель воздействует на разных людей неодинаково [35].

В современных трудах ряд авторов связывают исследование стрессо-

устойчивости личности с преобладанием тех или иных «стратегий совладания». Успешное переживание трудной жизненной ситуации разнообразно по своей фабуле, и, соответственно, различными являются стратегии совладания человека с трудностями. Стратегия самоконтроля, поиска социальной поддержки, принятия ответственности, стратегия избегания, позитивной переоценки.

В современных исследованиях проблемы стрессоустойчивости личности большое внимание уделяется психологических, личностных детерминант, определяющих реагирование человека в условиях стресса. Интенсивность стрессового состояния зависит не только от условий воздействия стрессоров, но и от мотивационных и социальных характеристик человека, которые являются существенной детерминантой поведения его в стрессе [46].

Установлены возрастные и половые особенности в проявлении стрессоустойчивости и стратегий совладания. По сравнению с молодыми людьми пожилые люди используют менее энергичные формы совладания. Молодые люди – активные стратегии. Пожилые люди – пассивные.

Мужчины – либо ничего не делают, либо идут на прямое активное действие. Женщины – пассивная стратегия или поиск помощи. Степень реакции на стрессовые события лиц среднего возраста намного выше, чем у пожилых людей.

Как показывают исследования, возраст и пол человека влияют на то, как он реагирует на стресс. Канадские исследователи из Института исследований сердца Монреаля и Университета Монреаля говорят, что мужчины и женщины по-разному реагируют на стрессовые ситуации, причем различие происходит не только на психологическом, но и на физиологическом уровнях.

Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности, несомненно. Стрессовые ситуации возникают как дома, так и на работе. С точки зрения управления, наибольший интерес для нас представляют организационные факторы, которые вызывают стресс на рабочих местах. Знание этих факторов и проявление к ним особого внимания поможет предотвратить многие стрессо-

вые ситуации и повысить эффективность управленческого труда, а также достичь целей организации с минимальными потерями персонала. Ведь именно стресс наносит ощутимый вред здоровью человека, тогда как здоровье – одно из условий достижения успеха в любой деятельности. Поэтому в работе рассматриваются и личностные факторы, вызывающие стресс [44].

Таким образом, для каждого человека очень важно такое состояние, как стрессоустойчивость - это термин, характеризующий некоторую совокупность личностных качеств, позволяющих переносить значительные волевые и эмоциональные нагрузки, это способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках.

1.2 Психологическая характеристика коммуникативной компетентности

Коммуникативная компетентность человека преимущественно складывается на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Кроме того умения вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации. Понятие «коммуникативная компетентность» впервые было использовано А.А. Бодалевым и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) [3].

В социологической энциклопедии уточняется, что коммуникативная компетентность – это «...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на: знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими, благодаря пониманию себя и других, при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды» [10].

По определению В.И. Жукова коммуникативная компетентность – это «психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать не-

обходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека».

Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплексное образование, состоящее из трех компонентов: эмоционально-мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты. Эмоционально-мотивационный компонент образуют потребности в позитивных контактах, мотивы развития компетентности, смысловые установки «быть успешным» партнером взаимодействия, а также ценности общения и цели.

В когнитивный компонент входят знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности. На поведенческом уровне это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения [10].

В результате изучения коммуникативной компетентности, можно сделать вывод, что в структуру включаются достаточно разноплановые элементы. Вместе с тем, среди этого многообразия четко выделяются следующие компоненты:

- коммуникативные знания;
- коммуникативные умения;
- коммуникативные способности.

Коммуникативные знания – это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют

коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие – не эффективны.

Коммуникативные умения: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. Выделяются группа интерактивных умений: умение строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально-психологическую атмосферу, умение самоконтроля и саморегуляции, умение организовывать сотрудничество, умение руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умения активного слушания, – и группа социально-перцептивных умений: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, умения производить благоприятное впечатление.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление [13].

Коммуникативная компетенция по форме и содержанию непосредственно соотносится с особенностями выполняемых социальных ролей индивида. Целесообразно выделять также профессиональную коммуникативную компетенцию и общую коммуникативную компетенцию.

Можно выделить следующие источники развития коммуникативной компетенции:

- жизненный опыт (ему принадлежит ведущая роль в развитии коммуникативной компетенции. Важен опыт межличностного общения. Его характери-

стики следующие: он социален, включает интериоризированные нормы и ценности конкретной общественной среды; он индивидуален, т.к. основывается на индивидуальных особенностях и психологических событиях личной жизни);

- искусство (эстетическая деятельность двусторонне обогащает человека: и в роли творца и в роли воспринимающего произведения искусства. Оно способствует развитию коммуникативных умений);

- общая эрудиция (это запас достоверных и систематизированных гуманитарных знаний, относящиеся к истории и культуре человеческого общения, которыми располагает данный индивид);

- научные методы (предполагают интеграцию всех источников коммуникативной компетенции, открывают возможность описания, концептуализации, объяснения и прогноза межличностного взаимодействия с последующей разработкой практических средств повышения коммуникативной компетенции на уровне индивида, групп и коллективов, а также всего общества) [3].

Основным фактором коммуникативной компетентности являются коммуникативные способности. В состав коммуникативной компетентности включаются три вида таких способностей: гностические, экспрессивные и интерактивные.

Развитие коммуникативной компетентности в онтогенезе происходит по мере развития характера и направленности умственной и общей активности. Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении.

Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Не смотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с

другими людьми [14]. Коммуникативная компетентность, являясь одной из сторон психологической компетентности, входит компонентом в психологическую культуру.

Компетенция – это знания и опыт в той или иной области деятельности человека. Компетентность, по Л. Хьеллу и Д. Зиглер – это «психосоциальное качество, означающее силу и уверенность, исходящие от чувства собственной успешности и полезности, что дает человеку осознание своей способности эффективно взаимодействовать с окружением».

Объяснение этого понятия в данном случае дается с точки зрения субъекта, обладающего качеством компетентности. Компетентность, по нашему мнению, – это совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять ту или иную деятельность. Таким образом, коммуникативную компетентность можно рассматривать как совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять коммуникативные функции [21].

Систему коммуникативных свойств составляют коммуникативные способности, индивидуально-психологические свойства, зависящие от типа высшей нервной деятельности (темперамента, интровертированности – экстравертированности); коммуникативные черты характера, характеристики эмоционально-волевой сферы личности. В работе ряда психологов предпринята попытка установления структуры коммуникативных способностей, в которой он выделяет гностические, экспрессивные, интеракционные составляющие.

При определении структуры коммуникативной компетентности возможно руководствоваться концепцией динамической функциональной структуры личности (Платонов К.К., 1982) и концепцией построения обобщающей модели активности человека (Алексеева Л.Ф., 1997).

На основе вышеизложенных работ в структуре коммуникативной компетентности можно выделить следующие уровни: социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический.

Коммуникативная компетентность всегда проявляется на социально-

психологическом уровне, во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. На особенности проявления коммуникативной компетентности на социально-психологическом уровне влияют индивидуально-психологические и психофизиологические особенности индивида [20].

К коммуникативной компетентности на индивидуально-психологическом уровне можно отнести коммуникативную компетентность в рефлексии в процессе автокоммуникации. Импульсивные, спонтанные, экспрессивные проявления в коммуникации можно отнести к психофизиологическому уровню коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность на социально-психологическом уровне определяется направленностью личности – совокупностью сформировавшихся у личности интересов, желаний, идеалов, ценностей, склонностей; убеждений, мировоззрения. КК на данном уровне позволяет строить коммуникацию на основе предвидения ее результатов, удовлетворения социальных потребностей. В сложных, ответственных ситуациях коммуникации коммуникативная компетентность обеспечивается под контролем сознания.

Формирование коммуникативной компетентности на социально-психологическом уровне происходит как стихийно в процессе повседневного общения с окружающими людьми, так и в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативная компетентность на социально-психологическом уровне проявляется в социально-перцептивных отношениях, навыках организации взаимодействия общающихся [20].

В коммуникативной компетентности личности можно выделить три уровня, соответствующие диспозициональной концепции поведения человека В.А. Ядова. Высший уровень коммуникативной компетентности проявляется в соответствии с общей направленностью интересов и систем ценностных ориентации, сформировавшихся под воздействием общих социальных условий. Средний уровень коммуникативной компетентности проявляется в отношениях многообразных объектов и ситуаций. Нижний уровень коммуникативной ком-

петентности проявляется в конкретных условиях коммуникации. Система ценностных ориентации образует содержательную и нравственную сторону коммуникативной компетентности человека. Ценностные ориентации, в свою очередь, формируются в соответствии с уровнем общего развития личности, ее образованности, склонностей, убеждений [30].

Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. Коммуникативную компетентность на психофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и тендерные различия. На коммуникативную компетентность психофизиологического уровня значительное влияние оказывают врожденные особенности индивида. Предложенная структура коммуникативной компетентности позволяет объяснить проявления таких составляющих как коммуникативность и коммуникабельность.

Коммуникативная компетентность – сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с ними. Она включает адекватную самооценку, развитые перцептивные возможности, арсенал необходимых техник общения, усвоенные нормы ролевого поведения и навыки рефлексии и управления собственными эмоциями [32].

Коммуникативная компетентность личности складывается из следующих способностей:

- давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

- «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации;

- осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетенции являются:

- соционормативный опыт народной культуры;

- знание языков общения, используемых народной культурой;

- опыт межличностного общения в неформальной сфере;

- опыт восприятия искусства [19].

Соционормативный опыт – это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное существование различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат (произвольная смесь норм общения, заимствованных из разных национальных культур), вводит личность в состояние когнитивного диссонанса. Это рождает противоречие между знанием норм общения в разных его формах и тем способом, который предлагает ситуация конкретного взаимодействия.

Диссонанс – источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность «выключается» из поля общения. Возникает поле внутреннего психологического напряжения. А это создает барьеры на пути человеческого взаимопонимания [21].

В практике подготовки личности к общению в культурах разных народов сформировался коммуникативный метод. Суть его – обучение общению через общение. В работах Г.А. Бернштам и М.М. Громыко, посвященных анализу культуры как своеобразному социально-психологическому тренингу выявлены принципы коммуникативного метода. Во-первых, это принцип целевой обусловленности. Во-вторых, принцип индивидуализации, который позволяет сформировать индивидуальный стиль реализации соционормативной культуры общения. В-третьих, это принцип функциональности, когда осваиваемые нор-

мы общения связываются с функциональным статусом личности в конкретных ситуациях. В-четвертых, принцип ситуативности, требующий учета коммуникативной реальности в формах взаимодействия. В-пятых, принцип актуальности, дающий возможность личности соотносить свое актуальное состояние с характером ситуации. Выделенные пять принципов коммуникативного метода формирования соционормативной культуры общения личности взяты за основу при разработке социально-психологических тренингов общения [21].

Владение соционормативной культурой общения предполагает и овладение личностью сигнификационной культурой общества. Сигнификация – это система символов и нормативных предписаний по использованию в общении. Согласно А.Ф. Лосеву, символ есть сигнификация (обозначение) действительности. Как своеобразный знак символ используется в разных качествах: и как способ организации действий, и как способ выражения отношения к партнеру общения, и, конечно, как средство организации текста сообщений, которыми обмениваются участники общения.

Однако роль сигнификации, как справедливо заметил болгарский ученый А. Лилов, анализируя идеи Л.С. Выготского, гораздо шире – сигнификация служит стимулятором проявления творческой природы личности. Овладение сигнификацией общества – это овладение системой стимулов, которые, согласно Л.С. Выготскому, могут придать общению характер «автостимулируемого поведения». В сущности Л.С. Выготский понимает сигнификацию как регулятивный принцип поведения личности в общении [41].

Таким образом, знание сигнификации общества – это овладение принципами регуляции общения. Сигнификация по своей сути определяет характер социокультурной технологии общения.

Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический ас-

пект этого опыта составляют процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие. В общении особое значение имеет овладение социальными ролями – организатора, участника и т.п. общения. Здесь очень важен опыт восприятия искусства.

Обладая определенным уровнем коммуникативной компетенции, личность вступает в общение, имея определенный уровень самоуважения и самоосознания. Личность становится персонифицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию. Персонификация общения проявляется также и на акциональном уровне – и как овладение кодом ситуативного общения, и как ощущение допустимого в импровизациях, уместности конкретных средств общения [14].

Таким образом, логика анализа составляющих компонентов коммуникативной компетентности личности как субъекта общения выводит на три ее уровня:

- соционормативный;
- сигнификационный;
- акциональный.

В совокупности три названных уровня и характеризуют степень коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Коммуникативная компетентность личности, а точнее возможность ее проявления, блокируется под воздействием психологических и социальных травм.

Блокировка нарушает проявление субъектности личности в общении, ведет к деформации ее отношений. Одновременно такая ситуация, если в нее вовлечены большие группы людей, ведет к эмоционально-негативному возбуждению социальной психики. Коммуникативные нарушения личности корригируются системой специальных методов. Их можно условно разделить на индивидуальные (компетенция психоанализа), групповые (методы «психодрам»), мас-

совые (в том числе экстатические) [14].

Коммуникативность определяют как владение индивидом процессуальной стороной контакта, выражающееся в сознательном использовании экспрессии, владении голосом, умении держать паузу. Коммуникабельность характеризуется владением социальной стороной контакта, выражающимся в соблюдении социальных норм, владении сложными коммуникативными умениями.

Итак, в модели коммуникативной компетентности можно выделить социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнять коммуникативные функции; в структуре коммуникативной компетентности выделяются поведенческие, аффективные, когнитивные, регулятивные, информационные составляющие; ядро коммуникативной компетентности составляют направленность, установки, ценностные ориентации, мировоззрение человека.

1.3 Коммуникативная компетентность как фактор стрессоустойчивости воспитателей

В работах многих исследователей (Добрович А.Б., Кан-Калик В.А., Кузьмина Н.В., Леонтьев А.А. и другие.) общение как форма активности рассматривается в качестве основной детерминанты познавательных процессов, или как условие организации и реализации деятельности, влияющая на развитие знаний, умений, навыков, эмоционально-нравственной и волевой сфер личности; в качестве детерминанты личностного развития [8].

Продуктивность трудовой, познавательной, мыслительной деятельности, жизнеспособность человека в значительной мере зависят от его способности к общению, от коммуникативной компетентности. Способность к общению – это природный дар человека, который развивается и изменяется в течение всей его жизни. Без человеческой коммуникации индивид не может стать полноценным социальным субъектом. Коммуникация все более усложняется, становясь мощ-

ным действенным средством, организующей силой, оказывающей влияние на все сферы жизнедеятельности человека. Коммуникация стала особо важной составляющей системы оснований и условий становления, функционирования и развития общества, а также достижения благополучия людьми [22].

В психологическом словаре (1990) коммуникация определяется как «смысловой аспект социального взаимодействия». Отмечается, что любое действие индивида прямо или косвенно имеет коммуникативный аспект. Как основная функция коммуникации выделено достижение социальной общности при сохранении индивидуальности ее членов, которая может в отдельных коммуникативных актах выражаться в функциях управленческой, информативной, эмотивной и фатической (связанная с установлением контактов).

Многие авторы не делают различия между коммуникацией и общением. К примеру, Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков пишут, что «общение – это коммуникация, то есть обмен мнениями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями. О том, насколько трудноразличимы понятия «коммуникация» и «общение», говорят два следующих определения, данные В.М. Курбатовым (1997): «Коммуникация – акт общения, связь между двумя или более индивидами, сообщение информации одним лицом другому. В более узком смысле – процесс передачи информации от отправителя к получателю (от коммуникатора к реципиенту)». «Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия между людьми, в котором происходит взаимообмен деятельностью, информацией, эмоциями, навыками, умениями, результатами труда» [12].

В.А. Лабунская (2001) отмечает, что «общение – это универсальная реальность, в которой человек существует в течение всей жизни». Использование терминов «коммуникация» или «общение» зависит от автора, какой смысл он вкладывает в содержание этих понятий.

Эффективность процесса коммуникации, достижения ее целей, зависит от способности индивида к коммуникации. Главным показателем коммуникативной способности индивида является его коммуникативная компетентность. Многими психологами коммуникативная компетентность определяется,

как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми (Крылов А.А., Прозорова Е.В.).

Коммуникативная компетентность в той или иной степени присуща всем без исключения людям и у многих из них формируется стихийно. В профессиях типа «человек – человек» она становится профессионально значимой. Кроме того, следует отметить, что для каждой профессии необходимо владение профессиональной коммуникативной компетентностью, так как каждая профессия требует владения специфическим профессиональным языком.

В условиях глубокой дифференциации и узкой специализации направлений научных исследований в пределах одной и той же научной дисциплины могут возникать проблемы для плодотворной коммуникации между научными работниками. Такая проблема может быть снята на основе овладения основополагающими теориями, знаниями, интегрирующими разные направления развития научной дисциплины, а также овладением интегрирующими междисциплинарными знаниями. Профессиональная коммуникативная компетентность не может быть сформирована стихийно, необходимы специальная работа и психологические условия [15].

Коммуникативная компетентность заключается в умении расширять (или сужать) круг общения и умении варьировать его глубину, понимать и быть понятым партнерами по общению. Коммуникативная компетентность человека преимущественно складывается на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Однако это не единственный путь приобретения человеком коммуникативной компетентности. Умения вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации.

Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведе-

ния воспринимаемого лица.

Коммуникативная компетентность это нравственно-психологическая категория, регулирующая всю систему отношений человека к природному и социальному миру, а также к самому себе как синтезу обоих миров. Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении [22].

Для коммуникативной компетентности характерна высокая степень включенности эмоциональной сферы в процесс коммуникации (учет эмоционального состояния партнера, эмоциональное воздействие, создание эмоциональной атмосферы доверия). Коммуникативная компетентность выражается в гуманистической установке по отношению к партнеру, установке на социально-психологическую активность. Коммуникативная компетентность определяется умением выбрать тон общения: дружеский, официальный или снисходительный. Дружеский тон уместен во всех ситуациях, официальный – подходит при выполнении профессиональных обязанностей в незнакомом окружении. В официальной обстановке уместно придерживаться социально-ролевых стереотипов в поведении, характер которого часто регламентируется должностными инструкциями. Коммуникативная компетентность проявляется во владении стратегией речевого общения, которая определяет цели достижения долговременных результатов (завоевание авторитета, воздействие на мировоззрение, призыв к сотрудничеству) [19].

Коммуникативная компетентность заключается в умении быть внимательным, вежливым, искренне доброжелательным по отношению к собеседнику, в умении слушать и понимать собеседника, готовности поступиться своими целями ради достижения взаимоприемлемого компромисса. Умение слушать и понимать, ответная реакция на информацию коммуникатора зависит от мотивов коммуникации, убеждений, цели, намерений, настроения, особенностей характера и многих других факторов, действующих на содержание и характер передаваемой и принимаемой информации, а также на поведение парт-

неров по общению [26].

Коммуникативная компетентность включает в себя овладение психологическими механизмами эмпатии, идентификации, адаптации, децентрации, рефлексии, каузальной атрибуции и другое.

Коммуникативную компетентность человека характеризуют:

- направленность его коммуникации, определяемая потребностью в общении (установки, ценностные ориентации, идеалы, склонности, интересы, желания, мировоззрение);
- внутренний (интернальный) или внешний (экстернальный) локус контроля;
- целенаправленность;
- общительность, выражающаяся в широком круге общения (характерна экстерналам);
- импульсивность, экспрессивность, быстрота вступления в контакт, гибкость;
- продуктивность коммуникативного процесса, достигаемая посредством сотрудничества, эмпатийности;
- структурные компоненты интраиндивидуального процесса общения (мотивация, цели, особенности социальной перцепции, коммуникативные действия, самоконтроль, сопровождающийся теми или иными эмоциями переживания);
- опыт (знания, умения, навыки, привычки);
- психические процессы (восприятие, мышление, память, эмоции, воля);
- психологические свойства (темперамент, половозрастные, этнические, патологические особенности);
- характер;
- рефлексивность;
- система отношений личности (признание ценности себя и других, доверие себе, людям, миру; глубокие, дифференцированные, прочные, продуктивные отношения; диалогическая, личностная направленность);
- стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образова-

ния, навыки и умения коммуникации, ролевые и статусные позиции личности, поведение;

- мотивационно-потребностная сфера (внутренняя мотивация признания уникальности, ценности других, удовлетворенность собственными социальными потребностями и содействие удовлетворению потребностей других);

- эмоционально-волевые характеристики (эмоциональная стабильность, эмоциональная близость, выразительность, преобладание позитивно окрашенных эмоций, саморегуляция, самоконтроль);

- социальные способности (понимание других, эмпатия, идентификация, сензитивность, наблюдательность.)

- социально-психологические свойства личности (смелость, уверенность, воспитанность, общительность, открытость, заботливость, раскрепощенность);

- способы, умения, навыки общения и взаимодействия (умение аргументировать, поддерживать контакт, обратную связь);

- соблюдение социальной и персональной дистанции;

- умения уговаривать, разъяснять, вести диалог, сотрудничать, проявлять альтруизм);

- роль, статус;

- выполнение социокультурных норм;

- преобразовательная активность (удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, достижение взаимопонимания, рефлексия) [28].

Итак, коммуникативную компетентность можно определить, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми и рассматриваем как интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида.

Стрессоустойчивость является фактором адаптации. Благодаря процессу адаптации достигается сохранение гомеостаза при взаимодействии организма с внешним миром. В этой связи процессы адаптации включают в себя не только

оптимизацию функционирования организма, но и поддержание сбалансированности в системе «организм – среда». При высокой стрессоустойчивости всякий раз, когда на организм действуют значимые изменения, процесс адаптации обеспечивает формирование нового гомеостатического состояния, которое позволяет достигать максимальной эффективности физиологических функций и поведенческих реакций. Известный зарубежный психолог Ганс Селье, основоположник западного учения о стрессах и нервных расстройствах, определил следующие стадии стресса как процесса:

- непосредственная реакция на воздействие (стадия тревоги);
- максимально эффективная адаптация (стадия резистентности);
- нарушение адаптационного процесса (стадия истощения) [6].

Эти стадии характерны для любого адаптационного процесса. У человека с низкой стрессоустойчивостью при любом нарушении сбалансированности в системе «человек – среда» недостаточность психических или физических ресурсов для удовлетворения актуальных потребностей или рассогласование самой системы потребностей приводит к состоянию тревоги. Под тревогой понимается ощущение неопределенной угрозы; чувство диффузного опасения и тревожного ожидания; неопределенное беспокойство.

Кроме того, исследователи отмечают и считают важным, что низкой стрессоустойчивости обычно соответствуют показатели нервной системы, как со стороны возбуждения, так и в отношении тормозного процесса. Для относительно слабого типа нервной системы характерны низкие пороги чувствительности, длительные, истощающие психику переживания, даже по незначительным, в сущности, стимулам.

В аспектах стрессоустойчивости, предрасположенность к эмоциональной напряженности как временному понижению устойчивости психических и психомоторных процессов, а также в аспектах быстроты и необратимой полноты восстановления функциональной реактивности органов и систем организма, типологические черты – сила, подвижность и уравновешенность нервных процессов – вероятно, играют очень важную роль.

В.А. Бодровым отмечается интерес к врожденным, генетически детерминированным биологическим факторам, обуславливающим психологическую индивидуальность человека, особенно в связи с проблемой деятельности человека, где выявляется способность к формированию реакции, адекватным условиям деятельности, определяется устойчивость к стрессогенному воздействию. Эта способность проявляется в скорости первичного приспособления организма к влиянию возникших стрессовых условий, в длительном поддержании компенсаторных реакций на эти условия, что обуславливается силой нервной системы, и в адекватной перемене образа действий, что определяется свойством подвижности нервных процессов [7].

С позиции оценки оперативной способности человека в условиях «острого» психологического стресса огромное значение принадлежит способности данного человека осуществлять сложные, специализированные виды деятельности вопреки таким эмоциональным помехам. Это определяется типологической характеристикой личности, способностью к ее эмоциональной изоляции, к подавлению возникающих психологических помех, к устойчивости по отношению к различным ситуативным изменениям [9].

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации или событиями личной жизни человека. Рассмотрим те факторы, действующие внутри организации, которые вызывают стресс:

1) Перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, т.е. задание, которое следует завершить за конкретный период времени. Работнику просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения), а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и ощущает себя явно вознагражденным.

2) Конфликт ролей. Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику

предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но, когда его видят разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забывал заполнять полки товаром.

Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания. Например, директор завода может потребовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля требует соблюдения стандартов качества.

Конфликт ролей может также возникнуть в результате различий между нормами неформальной группы и требованиями формальной организации. В этой ситуации индивидуум может почувствовать напряжение и беспокойство, потому что хочет быть принятым группой, с одной стороны, и соблюдать требования руководства – с другой.

3) Неопределенность ролей. Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования не будут противоречивыми, но и уклончивы и неопределенны. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства – что они должны делать, как они должны делать и как их после этого будут оценивать.

4) Неинтересная работа. Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие «интересная» работа у людей различается: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересно другим.

5) Существуют также и другие факторы. Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например, отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена инфор-

мацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс. Идеальным будет такое положение, когда производительность находится на возможно более высоком уровне, а стресс – на возможно более низком [12].

Индивидуально-типологические особенности стрессоустойчивости являются прямым следствием описанного физиологами индивидуального стиля реагирования на стресс, связанного в первую очередь с индивидуальными характеристиками вегетативной регуляции и не зависящего от характера стрессоров. Как указывает К.В. Судаков, у человека имеются значимые индивидуальные особенности адаптации и устойчивости к эмоциональным стрессам: «...опыт жизненных и клинических наблюдений показывает, что имеются отдельные индивиды, которые даже в острых и хронических конфликтных ситуациях, когда у других людей наблюдаются нарушения сердечно-сосудистых функций, остаются здоровыми».

Подобный «антистрессовый иммунитет» понимается как способность человека активно противостоять невротизирующим факторам, толерантность к стрессу или нейропсихологическая резистентность. В качестве противоположных по смыслу личностных характеристик, предрасполагающих к развитию дезадаптации, рассматриваются психосоциальная уязвимость по отношению к стрессу [35].

Индивидуальные особенности стрессоустойчивости человека характеризует понятие барьера психической адаптации, который объединяет все потенциальные возможности осуществления человеком адекватной и целенаправленной психической деятельности и переработки психотравмирующего воздействия. Данная модель предполагает, что барьер психической адаптации динамичен, то есть под влиянием жизненных обстоятельств его уровень постоянно колеблется и в экстремальных условиях приближается к индивидуальной критической величине, когда человек использует все резервные психические возможности. Длительные же либо кратковременные, но чрезмерно интенсивные нагрузки на барьер психической адаптации приводят к его перенапряжению,

что проявляется преневротическими состояниями (бессонницей, потерей аппетита, неустойчивостью настроения, срывами в межличностных контактах).

Известно, что в условиях напряженности физиологические показатели приобретают большую зависимость от психологических особенностей личности. Установлено, что индивидуальная выраженность проявлений стресса зависит как субъективной значимости стресс-фактора (по отношению к которому можно классифицировать людей на «репрессоров» и «скрывателей»), так и в значительной степени – от осознания человеком своей ответственности за себя, за окружающих, за происходящее, от психологической установки на ту или иную роль в экстремальных условиях.

Выделяются:

а) дезадаптивный, предрасполагающий к дистрессу тип отношения человека к себе как к «жертве» экстремальной ситуации;

б) адаптивный, стресспротективный тип, сочетающий отношение к себе как к «жертве» с отношением к себе как к «ценности», доверенной себе же. Такой тип характерен для людей, имеющих позитивный опыт адаптации в экстремальных условиях, зрелых и сохраняющих в критических условиях чувство собственного достоинства [11].

Априорно связь типологических характеристик личности с особенностями психической адаптации не вызывает сомнений. Так, еще в ранних работах психоаналитического направления (Фрейд, Джонс, Абрахам) была показана связь типологии характера с обобщенными формами поведения, или стремлением к адаптации.

Антистрессовая, эмоциональная устойчивость индивида напрямую связана с его личностными особенностями, в первую очередь характеристиками темперамента, а также силой потребностей личности. Типичные формы реагирования в ситуации стресса, свойственные для каждого индивида, также связаны с личностными особенностями.

Как отмечает Ц.П. Короленко, «адаптация человека к экстремальным условиям во многом определяется существующими у него высшими адаптив-

ными психофизиологическими уровнями. Применение тех или иных адаптационных стратегий обусловлено в большой мере особенностями психического склада человека».

Указанные психологические особенности во многом обусловлены физиологическими характеристиками. По выражению Ю.А. Александровского, «индивидуально-типологическое своеобразие человека зависит от особенностей его нервно-психической деятельности, сочетания врожденных и приобретенных свойств». В качестве одного из возможных механизмов, связывающих физиологические особенности индивида с его устойчивостью к стрессу, рассматривается индивидуальный профиль межполушарной асимметрии [31].

Таким образом, можно сказать, что стрессоустойчивость характеризует некоторую совокупность личностных качеств, позволяющих переносить значительные волевые и эмоциональные нагрузки, постоянно присутствующие в деятельности сотрудников войсковой части, но каждый специалист должен формировать свою личность, чтобы противостоять этим нагрузкам. Таким образом, чем выше будет уровень развития коммуникативной компетентности воспитателей, тем в меньшей степени он будет подвержен стрессу.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Компетенция – это знания и опыт в той или иной области деятельности человека. Компетентность, по Л. Хьеллу и Д. Зиглер – это «психосоциальное качество, означающее силу и уверенность, исходящие от чувства собственной успешности и полезности, что дает человеку осознание своей способности эффективно взаимодействовать с окружением».

Коммуникативная компетентность представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Не смотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность, являясь одной из сторон психологической компетентности, входит компонентом в психологическую культуру.

Стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих. В современных исследованиях стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности определенных компонентов.

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1) Коммуникативная компетентность воспитателей отличается наличием высокого уровня таких качеств как общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, оптимизм, отзывчивость, самостоятельность в принятии решений, самоконтроль. Исследование показало, что коммуникативная компетентность испытуемых имеет высокий уровень развития.

2) Уровень стрессоустойчивости, характеризующий способность испытуемых действовать в нестандартных ситуациях, а также противостоять различным стрессовым воздействиям, у испытуемых имеет преимущественно высокий

уровень выраженности (49,9 %). Эти испытуемые склонны активно противодействовать обстоятельствам, которые препятствуют их свободной деятельности и самореализации. Данный уровень стрессоустойчивости считается наиболее предпочтительным при выполнении профессиональных обязанностей профессий в системе «человек – человек».

3) Существует отрицательная корреляционная связь между показателем уровня стрессоустойчивости и такими показателями как:

- фактор С эмоциональная устойчивость (-0,56);
- фактор Д оптимизм (-0,42);
- фактор К рациональность (-0,71).

4) Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между стрессоустойчивостью и коммуникативной компетентностью воспитателей.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абакирова, Т.П. Социально-психологические факторы формирования коммуникативных свойств личности : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Т.П. Абакирова. – Новосибирск, 2009. – 191 с.
- 2 Аболин, Л.М. Психические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин. – Казань : Изд-во КазГУ, 2010. – 300 с.
- 3 Андреева, Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-пресс, 2009. – 204 с.
- 4 Безносков, С. П. Профессиональные деформации личности / С. П. Безносков. – СПб., 2010. – 250 с.
- 5 Беляцкий, Н. П. Управление персоналом: учеб. пособие / Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, П. Ройш. – Минск : Интерпрессервис, 2009. – 350 с.
- 6 Богданов, В.В. Коммуникативная компетенция и коммуникативное лидерство / В.В. Богданов // Язык, дискурс, личность. – Тверь, 2011. – С. 55-64.
- 7 Бодров, В. А. Информационный стресс / В. А. Бодров. – М. : БАХРАХ-М, 2009. – 163 с.
- 8 Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / В. А. Бодров. – М. : Инфра-М, 2011. – 170 с.
- 9 Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2010. – 510 с.
- 10 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М. : Взгляд, 2009. – 218 с.
- 11 Вендров, Е. Е. Психологические проблемы управления / Е. Е. Вендров. – М. : Экономика, 2011. – 257 с.
- 12 Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – М. : ВЛАДОС, 2013. – 614 с.
- 13 Вечер, Л. С. Секреты делового общения / Л. С. Вечер. – СПб. : Питер, 2013. – 533 с.
- 14 Виханский, О.С. Поведение человека в организации. Организационная

психология / сост. и общ. редакция Л. В. Винокурова, И. И. Скрипюка. – СПб. : Питер, 2009. – 340 с.

15 Водопьянова, В. Е. Синдром психического выгорания в управленческой деятельности / В. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова, Е. С. Старченкова // Вестник СПбГУ. Сер. 6. – Вып. 2. – № 13. – 2009. – С. 27-34.

16 Газиева, М.З. Стрессоустойчивость личности как предмет психолого-педагогического изучения / М. З. Газиева. – М. : Смысл, 2008. – 120 с.

17 Гремлинг, С. Практикум по управлению стрессом / С. Гремлинг, С. Ауэрбах. – СПб. : Питер, 2013. – 240 с.

18 Дмитриева, М. В. Психологический анализ системы «человек – профессиональная среда» / М. В. Дмитриева // Вестник ЛГУ. Серия 6. – 2012. – Вып. 1. – № 6. – С. 82-90.

19 Додонов, Б.И. В мире эмоций / Б.И. Додонов. – Киев : Флинта, 2009. – 144 с.

20 Душков, Б. А. Психология труда, профессиональной, информационной и организаторской деятельности / Б. А. Душков. – М. : Академ. проект, 2010. – 440 с.

21 Жмыриков, А. Н. Психология профессионального общения / А. Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2009. – 348 с.

22 Иванова, Е. М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – М., 2008. – 208 с.

23 Кабаченко, Т. С. Психология управления / Т. С. Кабаченко. – М. : Российское педагогическое агентство, 2009. – 410 с.

24 Карпов, А. В. Психология менеджмента: учебное пособие / А. В. Карпов. – М. : Гардарики, 2010. – 584 с.

25 Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – М. : Наука, 2013. – 368 с.

26 Климов, Е. А. Введение в психологию труда / Е. А. Климов. – М. : Наука, 2009. – 200 с.

27 Климов, Е. А. Психология профессионала : избр. психол. тр. / Е. А.

Климов. – М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2008. – 456 с.

28 Кочеткова, А.И. Психологические основы современного управления персоналом / А. И. Кочеткова. – М. : Норма, 2010. – 250 с.

29 Красовский, Ю.Д. Коммуникация в системе межличностного общения / Ю. Д. Красовский – М. : ВЛАДОС, 2016. – 762 с.

30 Кузнецов, Ю. В. Основы менеджмента / Ю. В. Кузнецов, В. И. Подлесных. – СПб. : Олбис, 2010. – 340 с.

31 Кулагин, Б. В. Коммуникативные способности и методы их развития / Б. В. Кулагин. – СПб. : Питер, 2014. – 418 с.

32 Ладанов, И. Д. Мастерство делового общения / И. Д. Ладанов. – М. : Дело, 2009. – 314 с.

33 Ладанов, И. Д. Психологические методы в менеджменте / И. Д. Ладанов. – М. : Инфра-М, 2008. – 284 с.

34 Лебедев, В.И. Психология и управление / В. И. Лебедев. – М. : Дело, 2009. – 488 с.

35 Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы – 2011. – № 11. – С. 116-121.

36 Лукичева, Л. И. Управленческие решения: учеб. / Л. И. Лукичева, Д. Н. Егорычев // под ред. Ю. П. Анискина. – М. : Омега-Л, 2009. – 384 с.

37 Ляхов, И.И. Социологические и психологические методы управления / И. И. Ляхов, Г. Д. Горячев. – М. : Инфра-М, 2013. – 452 с.

38 Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2009. – 416 с.

39 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М., 2008. – 134 с.

40 Никифоров, Г. С. Психология менеджмента / Г. С. Никифоров, Ю. Н. Сливкин. – СПб. : Питер, 2009. – 672 с.

41 Обозов, Н. Н. Психология делового общения / Н. Н. Обозов. – СПб, 2009. – 332 с.

- 42 Обозов, Н. Н. Психология менеджмента / Н. Н. Обозов. – СПб. : Северо-Запад, 2010. – 340 с.
- 43 Панасюк, А. Ю. Управленческое общение / А. Ю. Панасюк. – М. : Наука, 2011. – 112 с.
- 44 Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Изд-во СПб. университета, 2010. – 450 с.
- 45 Психология личности: учеб. пособие / под общ. ред. П.Н. Ермакова, В.А. Лабунской. – М. : Эксмо, 2014. – 653 с.
- 46 Психология менеджмента: учебник / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Питер, 2009. – 488 с.
- 47 Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2008. – 350 с.
- 48 Сухов, А.Н. Социальная психология / А. Н. Сухов [и др.]. – М. : Академия, 2011. – 600 с.
- 49 Тарасов, Е.А. Как победить стресс / Е. А. Тарасов. – М. : Айрис-пресс, 2011. – 230 с.
- 50 Хлызова, Н. Ю. Интерпретация понятий «компетентность» и «компетенция»: к проблеме систематизации научной терминологии / Н.Ю. Хлызова // Медиаобразование: от теории – к практике: сборник материалов II Всероссийской научно-практической конференции «Медиаобразование в развитии науки, культуры, образования и средств массовой коммуникации», Томск, 4-6 декабря, 2008 г. / сост. И. В. Жилавская. – Ч. 2. – Томск : НОУ ВПО ТИИТ, 2008. – С. 45-49.
- 51 Шепель, В. М. Управленческая психология / В. М. Шепель. – М. : Наука, 2014. – 246 с.
- 52 Шпалинский, В. В. Психология менеджмента: учебное пособие / В. В. Шпалинский. – 2-е изд. – М. : Изд-во УРАО, 2013. – 184 с.
- 53 Юксвяров, Р. К. Управленческое консультирование: теория и практика / Р. К. Юксвяров. – М. : Дело, 2012. – 224 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тест самооценки стрессоустойчивости (Коухен С., Виллиансон Г.)

Ответьте на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится.

Утверждения	никогда	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
1. Насколько часто неожиданные неприятности выводят вас из равновесия?	0	1	2	3	4
2. Насколько часто вам кажется, что самые важные вещи в вашей жизни выходят из-под вашего контроля?	0	1	2	3	4
3. Как часто вы чувствуете себя «нервным», подавленным?	0	1	2	3	4
4. Как часто вы чувствуете уверенность в своей способности справиться со своими личными проблемами?	4	3	2	1	0
5. Насколько часто вам кажется, что все идет именно так, как вы хотите?	4	3	2	1	0
6. Как часто вы в силах контролировать раздражение?	4	3	2	1	0
7. Насколько часто у вас возникает чувство, что вам не справиться с тем, что от вас требуют?	0	1	2	3	4
8. Часто ли вы чувствуете, что вам сопутствует успех?	4	3	2	1	0
9. Как часто вы злитесь по поводу вещей, которые вы не можете контролировать?	0	1	2	3	4
10. Часто ли вы думаете, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть?	0	1	2	3	4

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

Инструкция к тесту:

Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в).

Отвечать нужно следующим образом:

1. сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;
2. выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) в клеточке на листе для ответов.

Помните следующие правила:

- не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;
- старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т. п. Таких ответов должно быть как можно меньше;
- ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;
- отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Тестовый материал

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:
 1. да;
 2. не уверен;
 3. нет
2. Я предпочел бы снимать дачу:
 1. в оживленном дачном поселке;
 2. нечто среднее;
 3. в уединенном месте, в лесу.
3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:
 1. верно;
 2. не уверен;
 3. неверно.
4. По-моему, интереснее быть:
 1. инженером-конструктором;
 2. не знаю;
 3. драматургом.
5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:
 1. да;
 2. не знаю;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

3. нет.
6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:
 1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:
 1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:
 1. острый;
 2. резать;
 3. точить.
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся:
 1. да;
 2. не знаю;
 3. нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:
 1. да, это верно;
 2. не уверен;
 3. нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь:
 1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать;
 1. столяром или поваром;
 2. не знаю, что выбрать;
 3. официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
 1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
14. В школе я предпочитал:
 1. уроки музыки (пения);
 2. затрудняюсь сказать;
 3. занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни:
 1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
1. очень редко;
 2. от случая к случаю;
 3. довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:
1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:
1. улыбка;
 2. успех;
 3. счастливый.
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
1. да;
 2. когда как;
 3. нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
1. лесничим;
 2. трудно выбрать;
 3. учителем старших классов.
23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
1. чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
 2. примерно раз в неделю (как большинство);
 3. реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
1. да;
 2. когда как;
 3. нет.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
1. это верно;
 2. не уверен;
 3. это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:
1. свеча;
 2. луна;
 3. лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:
1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
30. Мои друзья:
1. меня не подводили;
 2. изредка;
 3. довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:
1. дальше работать над ним в лаборатории;
 2. трудно выбрать;
 3. позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
34. Мне больше нравится читать:
1. реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 2. не знаю, что выбрать;
 3. роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
1. если я обсуждаю их с другими;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

2. верно нечто среднее;
 3. если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не упокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали
1. верно;
 2. среднее;
 3. неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
1. храбрый;
 2. беспокойный;
 3. ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удается избежать заслуженного наказания:
1. да;
 2. по-разному;
 3. нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
1. верно;
 2. не уверен;
 3. неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
1. да;
 2. не знаю;
 3. нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
1. беседовать с заказчиками, клиентами;
 2. нечто среднее;
 3. вести отчеты и другую документацию.
43. Я считаю, что:
1. нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
 2. нечто среднее между «а» и «в»;
 3. жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
1. да;
 2. трудно сказать;
 3. нет.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
1. очень;
 2. немного;
 3. совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
1. часто;
 2. иногда;
 3. никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
1. $\frac{3}{7}$;
 2. $\frac{3}{9}$;
 3. $\frac{3}{11}$.
49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
1. да;
 2. не знаю;
 3. нет.
50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
1. я отношусь к этому спокойно;
 2. нечто среднее;
 3. испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:
1. адвокатом;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
54. Я люблю музыку:
1. легкую, живую;
 2. нечто среднее;
 3. эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня – это справиться с собой:
1. верно;
 2. не уверен;
 3. неверно.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
1. тюрьма;
 2. грешный;
 3. укравший.
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
1. это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
 2. верно нечто среднее;
 3. это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
1. художником;
 2. не знаю, что выбрать;
 3. директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
1. согласен;
 2. не уверен;
 3. не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
1. согласен;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
65. Я любил школу:
1. да;
 2. трудно сказать;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

3. нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
 1. читая хорошо написанную книгу;
 2. верно нечто среднее;
 3. участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
 1. согласен;
 2. не уверен;
 3. не согласен.
68. АВ так относится к ГВ, как СР к :
 1. ПО;
 2. ОП;
 3. ТУ.
69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:
 1. да;
 2. не знаю;
 3. нет.
70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:
 1. согласен;
 2. нечто среднее;
 3. не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся:
 1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:
 1. я согласился бы;
 2. не знаю, что сделал бы;
 3. сказал бы, что, к сожалению, очень занят.
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
 1. согласен;
 2. не уверен;
 3. не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
 1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

1. да;
 2. трудно сказать;
 3. нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
1. в коллективе;
 2. не знаю, что выбрать;
 3. самостоятельно.
77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:
1. всегда;
 2. обычно;
 3. только если это практически возможно.
78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:
1. скорый;
 2. наилучший;
 3. быстрееший.
79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:
1. да;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. нет.
82. У меня было:
1. очень мало выборных должностей;
 2. несколько;
 3. много выборных должностей.
83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:
1. да;
 2. верно нечто среднее;
 3. нет.
87. Разговаривая, я склонен:
1. высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;
 2. верно нечто среднее;
 3. прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:
1. 0XXX;
 2. 00XX;
 3. X000.
89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:
1. часто;
 2. изредка;
 3. практически никогда.
91. Я каждый день прочитываю всю газету:
1. да;
 2. трудно сказать;
 3. нет.
92. К дню рождения, к праздникам:
1. я люблю делать подарки;
 2. затрудняюсь ответить;
 3. считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность.
93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:
1. верно;
 2. не уверен;
 3. неверно.
94. В школе я предпочитал:
1. русский язык;
 2. трудно сказать;
 3. математику.
95. Кое-кто затаил злобу против меня:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»

(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

1. да;
 2. не знаю;
 3. нет.
96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т. д.:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:
1. какой-либо;
 2. несколько;
 3. большая часть.
99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:
1. да;
 2. по-разному;
 3. нет.
100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.1 – Результаты исследования по методике «Коммуникативная социальная компетентность» (КСК)

№	Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Фактор П
1	16	13	16	8	17	18	8	20
2	13	16	17	18	16	18	20	10
3	8	14	14	18	8	6	15	13
4	20	5	17	18	16	16	18	8
5	13	14	13	6	16	6	14	8
6	8	16	16	18	17	19	18	20
7	5	7	16	20	18	15	13	10
8	13	15	16	17	19	13	12	14
9	18	10	15	18	17	16	6	12
10	16	16	12	16	8	16	18	12
11	9	15	13	7	5	13	5	14
12	6	18	20	19	15	5	10	20
13	12	17	18	14	6	15	10	12
14	7	12	8	5	8	10	16	15
15	15	13	17	16	17	5	6	14
16	12	15	14	6	14	18	20	7
17	11	20	20	20	6	15	20	12
18	18	14	11	15	12	11	15	20
19	14	10	14	12	7	14	11	20
20	12	18	12	20	20	11	12	6
21	15	15	16	15	15	20	20	11
22	18	20	17	16	17	15	15	14
23	14	18	18	17	19	12	12	7
24	14	14	18	16	20	15	20	7
25	7	18	18	16	17	20	20	7
26	20	15	15	12	12	15	18	12
27	15	20	7	7	7	14	7	7
28	15	19	15	18	17	14	5	15
29	14	14	14	14	6	15	20	7
30	7	18	6	6	11	20	20	7

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.2 – Данные исследования по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости» (Коухен С., Виллиансон Г.)

№	балл	уровень
1	2	Очень высокий
2	6	Высокий
3	23	Низкий
4	6	Высокий
5	13	Средний
6	6	Высокий
7	4	Высокий
8	6	Высокий
9	6	Высокий
10	23	Низкий
11	13	Средний
12	6	Высокий
13	13	Средний
14	23	Низкий
15	6	Высокий
16	12	Средний
17	33	Очень низкий
18	13	Средний
19	13	Средний
20	23	Низкий
21	7	Высокий
22	6	Высокий
23	6	Высокий
24	4	Высокий
25	5	Высокий
26	23	Низкий
27	23	Низкий
28	3	Высокий
29	23	Низкий
30	33	Очень низкий