

### **Список использованных источников:**

1. Василюк, Ф.Е. Проблема критической ситуации [Электронный ресурс]. – Электронная библиотека. – Режим доступа: <http://psychlib.ru/> Дата доступа: 12.10.2024.
2. Программа непрерывного воспитания детей и учащейся молодежи в Республике Беларусь на 2021–2025 годы, утвержденная постановлением Министерства образования Республики Беларусь 31 декабря 2020 года [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://bgam.by/Programma\\_nergruguvnogo\\_vospitaniya\\_dna\\_2021-2025.pdf](https://bgam.by/Programma_nergruguvnogo_vospitaniya_dna_2021-2025.pdf). – Дата доступа: 11.01.2025.
3. Краснова, О. В. «Мы» и «Они»: эйджизм и самосознание пожилых людей / О. В. Краснова // Психология зрелости и старения. – 2000. – № 3 (11). – С.18–36.
4. Ядов, В.А. Трансформация постсоветских обществ: что более значимо – исторически традиционное или недавнее прошлое / В.А. Ядов / Социологические исследования. – 2014. – №7. – С. 47–50.
5. Живейко, А.Д. Идеологические аспекты формирования патриотизма и гражданственности белорусского студенчества: информационные материалы для преподавателей, кураторов и студентов / Министерство образования Республики Беларусь, Учреждение образования «Витебский государственный технологический университет». – Витебск: ВГТУ, 2008. – 20 с.
6. Кусмарцев, М. Б. Феномен патриотизма как основа патриотического воспитания в общем образовании / М. Б. Кусмарцев // Гуманитарные и социальные науки. – 2012. – №5. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomen-patriotizma-kak-osnova-patrioticheskogo-vospitaniya-v-obschem-obrazovanii> (дата обращения: 16.02.2025).
7. Лукашенко, А.Г. Нам предстоит перезагрузить систему образования, это вопрос государственной важности. – URL: <https://www.sb.by/articles/patriota-mozhet-vospitat-tolko-patriot.html> (дата обращения 24.12.2024).
8. Качан, Г. А. Взаимосвязь социальной активности и ценностных ориентаций подростков / Г. А. Качан, В. И. Цыбульская // Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер : сб. науч. статей. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2019. – С. 179-182. – URI: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/18707> (дата обращения 19.03.2025).

**УДК 351.91:316.776:316.72:37**

## **САМОКОНТРОЛЬ В ОБЩЕНИИ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СФЕР**

**В.Н. Молокова, Т.В. Савицкая**  
*Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*  
(e-mail: [viktoria.molokova417](mailto:viktoria.molokova417))

Коммуникативная культура является важнейшей составляющей профессиональной компетентности работников как социальной, так и образовательной сфер. Высокий уровень коммуникативной культуры необходим для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Роль самоконтроля в коммуникативной культуре работников социальной и образовательной сфер весьма значима. Самоконтроль помогает

профессионалам эффективно управлять своими эмоциями, поведением и реакциями в различных ситуациях. Представляется целесообразным проведение работы по формированию навыков самоконтроля в общении среди как среди студентов – будущих педагогов, психологов, специалистов по социальной работе, так и среди практикующих работников социальной и образовательной сфер [1].

Вышесказанное обусловило цель исследования: выявить уровень самоконтроля в общении у работников социальной и образовательной сфер, а также определить техники, методы работы по совершенствованию навыков самоконтроля в общении.

**Материал и методы.** В ходе исследования была использована методика «Диагностика самоконтроля в общении» (М. Шнайдера). В исследовании приняло участие 74 респондента (54 работника образовательной сферы и 20 специалистов социальной сферы).

**Результаты и их обсуждение.** Коммуникативная культура определяет характер взаимодействия между специалистом и клиентом, между педагогом, психологом, социальным педагогом и учениками, воспитанниками, между коллегами. Она способствует формированию атмосферы доверия и взаимопонимания, что способствует более эффективному обучению, воспитанию, социализации. Важно, чтобы специалист, педагог не только передавал знания, сообщал соответствующую информацию, но и умел слушать, поддерживать диалог, создавая условия для интерактивного взаимодействия [2].

Как в социальной, так и в образовательной сфере приходится иметь дело с самыми разными людьми: застенчивыми, агрессивными, замкнутыми, недоверчивыми, словоохотливыми и т.д. Важно к каждому найти подход, устанавливая контакт, располагать человека к диалогу. Знания закономерностей сознательного поведения личности и неосознаваемого, понимание механизмов направленности личности, степени проявления эмоций помогут адекватно оценить и понять человека, оказать ему именно ту помощь, в которой он нуждается. Более того, мимика, пантомимика, экспрессия дополняют это понимание и выбор оптимальных вариантов решения проблемы человека, его поддержки. Умение владеть первичной диагностикой коммуникативности своих клиентов, групп лиц – необходимое звено в компетентности как специалиста по социальной работе, так и педагогического работника.

Эффективное взаимодействие с клиентами, коллегами и другими заинтересованными сторонами требует не только теоретических знаний, но и практических навыков общения. Одним из ключевых элементов этой культуры является уровень самоконтроля в процессе коммуникации.

Так, О.Б. Полякова, изучив особенности самоконтроля в общении среди педагогов и психологов, обосновала необходимость учета уровня выраженности эмоционального напряжения в ситуациях общения; отношения к людям, доли негативизма в суждениях о них; уровня коммуникативных

умений, самоконтроля в общении, способности к самоуправлению в общении; уровня негативного личного опыта общения с окружающими [3].

Работники социальной и образовательной сфер часто сталкиваются с эмоционально напряженными ситуациями. Самоконтроль позволяет им сохранять спокойствие и уверенность, что способствует более качественному взаимодействию с клиентами.

Самоконтроль в общении важен также и для коллектива, в котором работает специалист, создавая здоровую и продуктивную рабочую среду.

А.С. Макаренко считал, что «наиболее благоприятно складываются отношения там, где коллектив достиг высокого уровня развития, где развита форма самоуправления» [4].

Исследование дало нам следующие результаты:

1) низкий коммуникативный контроль, характеризующий поведение как устойчивое, не склонное к изменениям в зависимости от ситуации, выявлен у 13 респондентов, что составляет 17,8 % от общего числа опрошенных;

2) средний коммуникативный контроль, характеризующийся искренностью, но несдержанностью в эмоциональных проявлениях, выявлен у 38 человек, что составляет 52 % от общего числа опрошенных;

3) высокий коммуникативный контроль, характеризующийся легкостью «вхождения» в любую роль, гибкостью реакции на изменение ситуации выявлен у 23 респондентов, что составляет 31 % от общего числа опрошенных (рисунок 1).

Таким образом, среди опрошенных специалистов социальной и образовательной сфер преобладает средний уровень коммуникативного контроля. Лица с низким уровнем коммуникативного контроля нуждаются в формировании навыков гибкого реагирования на изменение ситуации общения, поведения собеседника, клиента, умении сдерживать свои эмоциональные проявления, считаться с чувствами и поведением другого человека.



**Рисунок 1 – Результаты исследования по методике «Диагностика самоконтроля в общении» (М. Шнайдера)**

Способность воспринимать, понимать и регулировать свои эмоции и эмоции других является неотъемлемой составляющей коммуникативной культуры специалистов социальной и образовательной сфер. Эффективным методом в формировании навыков самоконтроля в общении представляются тренинги [5].

Существует ряд техник, приемов для повышения уровня самоконтроля в общении. Среди простых и доступных техник в ситуации эмоционального напряжения, тревоги, беспокойства или раздражения можно использовать следующую – сделать несколько глубоких вдохов и выдохов. Такой подход позволяет снизить уровень напряжения, сосредоточиться на текущем моменте.

Моделирование возможных «рабочих» ситуаций, их проигрывание, осмысление собственных чувств, их истоков, социальных установок, решение кейсов также способны повысить навыки самоконтроля. Использование метода кейсов (case-study), т.е. разрешения проблемных ситуаций на основе фактов из реальной жизни, позволяет закрепить практически теоретические знания по проблеме самоконтроля. Возможно использование различных видов кейсов: ситуации-иллюстрации, ситуации-упражнения, ситуации-проблемы. Метод кейсов развивает аналитические, практические, творческие, коммуникативные и социальные умения.

Специалисту по социальной работе, социальному работнику, педагогу, психологу необходимо владеть разнообразными техниками слушания: активное (рефлексивное), пассивное (нерефлексивное слушание, принцип молчания), эмпатическое слушание.

Так, эмпатическое слушание позволяет как можно более точно понять чувства собеседника, клиента, сообщить это понимание, при этом не навязывать ему собственные чувства. Важным представляется умение выражать свои чувства. Этому могут препятствовать как недостаточная осознанность чувств, так и бедность словарного запаса. На способности выражать свои чувства отрицательно могут сказаться социальные установки, негласные запреты на выражение собственных желаний, чувств.

Техника активного слушания направлена на более точное понимание смысла сообщения клиента, его «расшифровку». Активное слушание также помогает в управлении и собственными эмоциями, т.к. сосредотачиваясь на собеседнике, специалист меньше отвлекается на свои мысли и чувства.

На осознание собственных чувств направлена техника «эмоционального диктанта», которая предполагает запись возможных эмоций, переживаний, чувств перед запланированной встречей. Такая форма работы позволяет лучше подготовиться к общению, управлять своими эмоциями.

Если же произошла ситуация, которая вывела специалиста из состояния равновесия, спокойствия, рекомендуется перед ответной реакцией сделать паузу, обдумать собственные действия и избежать импульсивных действий.

Техника «Я-сообщения» позволяет выразить собственные чувства, при этом, не задевая чувства собеседника, не провоцируя его защитную реакцию.

Визуализация ситуации успеха позволяет спроектировать благоприятный вариант развития предстоящего диалога, уверенного контроля своих эмоций.

Эти техники могут помочь специалистам социальной сферы эффективно управлять своими эмоциями и улучшить качество взаимодействия с клиентами.

**Заключение.** Среди опрошенных специалистов социальной и образовательной сфер преобладает средний уровень коммуникативного контроля. Повышение уровня коммуникативной культуры работников социальной и образовательной сфер в целом и в частности самоконтроля в общении позволяет управлять своими эмоциями, принимать взвешенные решения, эффективно взаимодействовать с клиентами и оказывать им необходимую помощь в соответствии с их потребностями. Это будет способствовать более качественному осуществлению профессиональной деятельности.

Умение общаться и слушать поможет устанавливать доверие между работниками и клиентами, что особенно важно в социальной и образовательной сферах, где часто требуется поддержка и понимание. Самоконтроль в общении способствует налаживанию эффективного взаимодействия и внутри коллектива, что также важно для достижения общих целей и повышения эффективности общей работы.

Среди методов и техник работы по развитию навыков самоконтроля в общении можно выделить тренинги, метод кейсов, техники активного, пассивного, эмпатического слушания, «Я-сообщения», визуализации ситуации успеха и др.

#### **Список использованных источников:**

1. Савицкая, Т. В. Диагностика уровня коммуникативного контроля студентов – будущих специалистов по социальной работе / Т. В. Савицкая, Н. Э. Шабанова // Наука – образованию, производству, экономике: материалы 73-й Регион. науч.-практ. конф. преподавателей, науч. сотрудников и аспирантов, Витебск, 11 марта 2021 г. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2021. – С. 338–340. – URI: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/27004>.
2. Касаткина, Н. А. Формы взаимодействия учителя с родителями в средней школе / Н. А. Касаткина. – Волгоград: Учитель, 2006. – 94 с.
3. Полякова, О. Б. Самоконтроль в общении как фактор преодоления состояний деперсонализации психологов и педагогов / О. Б. Полякова // Вестн. Том. гос. ун-та, 2011. – № 348. – С. 133 – 137.
4. Макаренко, А. С. Коллектив и воспитание личности / А. С. Макаренко; [Сост. и авт. вступ. ст., с. 3-46, В. В. Кумарин]. – Челябинск: Юж.-Урал. кн. изд-во, 1988. – 261 с.
5. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. – Москва: Альпина Паблишер, 2022. – 544 с.