

ПСИХОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ И ПСИХОЛОГИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

УДК 159.9

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО МИРА СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБЫ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

И.В. Замарёхина, А.В. Черданцева (Чита)

Аннотация. Рассматривается проблема коммуникативного мира личности сотрудников службы экстренной психологической помощи. Приводятся обоснование необходимости изучения особенностей транскоммунитивных состояний в процессе осуществления профессиональной деятельности. Выявлены особенности организации внешнего и внутреннего коммуникативного пространства специалистов службы. Показано, что специфика коммуникации в профессиональной среде является главным источником развития транскоммунитивного потенциала личности специалиста службы экстренной психологической помощи.

Ключевые слова: коммуникативный мир личности; транскоммунитивный потенциал; экстренная психологическая помощь; телефон доверия (ТД).

Современная ситуация развития служб экстренной психологической помощи подчеркивает актуальность использования технологий профессиональной поддержки специалистов, одной из которых является супервизия. В поиске эффективных форм профессиональной поддержки особый интерес вызывают ресурсы профессиональной коммуникации, так как специфика телефонного консультирования обуславливается в первую очередь особенностями коммуникативного процесса.

В отечественной и зарубежной психологической науке коммуникация как феномен представляется особенностями индивидуально-психологических свойств личности (Ильина А.И., 1961; Леви В.Л., 1967; Волков Л.З., 1970; Жемчугова Л.В., 1985; Куницына В.Н., 1991; Крупнов А.И., 1995; Латынов В.В., 1995; Бодалев А.А., 1996; Менджеричка Ю.А., 1998; Кукуев Е.А., 2002; Зимбардо Ф., 1991; Зимбардо Ф., Рэдл Ш., 2005 и др.). Исследования явлений коммуникации и общения в психологическом аспекте позволили выделить в научном категориальном аппарате такие понятия, как «индивидуальный стиль общения» (Мерлин В.С., 1982), «коммуникативные модусы человека» (Бейтсон Г., 1959), «коммуникативное ядро личности» (Бодалев А.А., 1994), «коммуникативный потенциал человека» (Максимова Р.А., 1981; Рьжов В.В., 1995), «коммуникативная компетентность» (Куницына В.Н., 2001), «коммуникативные личностные ресурсы» (Сирота

Н.А., Ялтонский В.М., 2007). Все эти понятия характеризуют психологический феномен коммуникации в узком смысле, не раскрывая содержательного аспекта, всей многогранности и многоуровневости феномена коммуникации, что обуславливает необходимость в исследовании проблемы организации коммуникации в условиях телефонного психологического консультирования.

Наиболее адекватным научным конструктом, по нашему мнению, является феноменология коммуникативного мира личности. Данное понятие было введено в научно-методологический аппарат в 1978 г. В.И. Кабриным.

Психологические концепции коммуникации появлялись в разных научных школах и направлениях: бихевиоризме, психоанализе, гештальт-психологии, гуманистической и экзистенциальной психологии и др. Исторически большое значение в исследовании коммуникации придавалось диалогу, а личность при этом понималась как уникальная, целостная система, стремящаяся к постижению собственной индивидуальности через интеграцию многогранных сторон жизненной организации в интрапсихическом, интерперсональном и трансперсональном плане.

О континууме диалогических форм писал М.М. Бахтин. Такой континуум предполагает существование двух полюсов. На одном полюсе сосредоточены монологические компоненты, а на другом – подлинно диалогические феномены, связующим звеном континуума являются двойственные переходные формы между монологом и диалогом.

Исходя из философских представлений феномена диалога М.М. Бахтина, М. Бубера, С.Л. Франка, П.А. Флоренского, В.А. Библиера, современной психологии диалога Т.А. Флоренской, Г.А. Ковалева, А.Ф. Копьева, Г.М. Кучинского, А.Б. Орлова, можно сделать вывод о том, что диалог не следует понимать как стереотипный акт речевого общения, отражающий процесс коммуникативного взаимодействия. Диалог – это многомерный, многоуровневый, многофакторный, трансцендентный феномен, сущность которого открывается человеку в интеграции его многогранных, парадигмальных форм, структур, ракурсов, аспектов. В диалоге происходит трансперсональное раскрытие человеческой сущности. Диалог – это экзистенциальная встреча человека с человеком, человека с самим собой, человека с миром, в которой раскрывается личность.

М.М. Бахтин считал, что личность – это прежде всего «говорящее бытие». Например, давая определение голосу человека, М.М. Бахтин писал: «Определение голоса. Сюда входят и высота, и диапазон, и тембр, и эстетическая категория (лирический, драматический и т.п.). Сюда входят и мировоззрение, и судьба человека» [1. С. 337]. Им было конкретизировано положение о том, что человеческая мысль отражает не только бытие объекта, но и бытие познающего субъекта. М.М. Бахтин утверждает, что ни одно словесное высказывание не может быть

отнесено полностью на счет только высказывающего, так как является продуктом взаимодействия говорящего и социальной ситуации. В данном контексте он выделил такие явления, как скрытый диалог, скрытая полемика, внутренняя диалогизация речи говорящего и т.п. Все эти положения находят отражение в специфике телефонного консультирования, которое обусловливается диалогичностью отношений консультанта и абонента. В результате таких отношений происходит динамика собственной позиции абонента, которая инициирует внутренний диалог и способствует осознанию экзистенциальных феноменов бытия.

Рассматривая особенности коммуникативной деятельности в условиях телефонного консультирования, необходимо учитывать особенности процессов мышления, так как коммуникация, речь непосредственно связаны с мышлением. Интересным представляется подход К. Дункера к определению мышления. В рамках психологии мышления К. Дункер понимал мышление как динамический процесс, в котором большое значение имеет коммуникация. Он акцентировал внимание на возможности реструктурирования проблемной ситуации на уровне мыслительного процесса, где посредством аутокоммуникации происходит понимание проблемы и определение значения ее элементов, что способствует возникновению инсайта и позволяет формировать функциональное решение, которое в последующем воплощается в материале актуальной ситуации.

Психологическая сущность ситуации не порождается физическим окружением. Она определяется как структура целостных связующих элементов, существующих по законам гештальта. Субъект решает проблему через задачу. Решение заключается в трансформации (добавления или ликвидации) элементов проблемной ситуации в рамках целого, основанного на гештальтподходе.

Реструктурирование проблемной ситуации предполагает решение задачи. Решение задачи достигается посредством метода рассуждения вслух. Рассуждение вслух – это интерактивный процесс решения задачи, который определяется инструкцией. Сущность метода заключается в том, что рассуждая вслух, субъект актуализирует внутренне диалогичное коммуникативное пространство, что является неотъемлемой частью процесса успешного решения задачи. Установка «думать вслух» является не только результатом самонаблюдения. В процессе самонаблюдения человек определяет самого себя мыслящим индивидом, являющимся предметом самостоятельного наблюдения. Способы мышления субъекта при рассуждении вслух концентрируются непосредственно на сущности возникающих вопросов, на вербализации возможных решений. Однако рассуждение вслух предполагает анализ и невербального компонента речевой активности субъекта. Учитываются и интерпретируются с точки зрения функциональности жесты и знаки. Таким образом, с помощью метода рассуждения вслух появляется возможность интерпретации данных с учетом особенностей

и определенной динамики как способа переструктурирования проблемной ситуации. Рассуждение вслух осуществляется посредством диалогичности, отражающей интерперсональную сферу субъекта [2].

Психотехники дункеровского мышления находят свое отражение и в специфике телефонного консультирования. Анализ показывает, что в процессе беседы абонента с консультантом первый проговаривает проблемную ситуацию, рассуждает о возможностях ее решения, что приводит к осознанию ее предмета и определению пути решения. Зачастую это происходит без вмешательства консультанта и достигается за счет эффекта проговаривания.

Исследуя особенности коммуникативной деятельности специалистов службы экстренной психологической помощи, мы обратились к методологическим основаниям коммуникативного подхода, в частности, концепции транскомуникации В.И. Кабрина. В данной концепции показано, что транскомуникация позволяет синтезировать уровни ментальной сферы личности в контексте ее коммуникативного мира, а значит, во многом может определять динамику роста и развития личности в процессе осуществления профессиональной деятельности, в том числе специалиста службы экстренной психологической помощи.

Потенциал данного категориального понятия позволяет отразить невидимую, скрытую сторону сверхсложных, находящихся в непрерывной динамике психических явлений, отражающих процесс становления многомерного мира человека. Транскомуникация как явление объединяет и обуславливает процессы и состояния, которые определяются «пиковым» душевным процессом и состоянием стресс-трансформации. Трансперсональное пространство является незаменимым фактором в процессах перехода человека на новые уровни транскомуникативного бытия и приобретения нового, более совершенного и осмысленного способа существования, где задействуются творческие коммуникативные интеграционные факторы, определяющие траекторию жизненного развития. При этом коммуникабельность выступает как универсальный биокультуральный феномен, отвечающий за интеграцию жизненного пространства человека, где транскомуникабельность является универсальным фактором ее развития. Идеология транскомуникативного подхода показывает, что когда общаются два человека – общаются две вселенные как своеобразно синхронистические иерархии разнопорядковых (однако внутренне транскомуникабельных) миров [4]. Путем эмпирического поиска теория подтвердила систему многогранности и многоуровневости структуры коммуникативного мира как особой психологической реальности. Она понимается как некое смыслообразующее и житнетворческое психологическое пространство жизненного мира человека, которое задается транскомуникативным потенциалом личности и способствует ее самореализации и личностному росту [Там же].

Транскомуникация выводит человека за рамки обыденного, в сферу познания неизведанного, нового опыта действительности, который приобретается путем переживания потрясения, инсайта, катарсиса, транса и других состояний. В соответствии с этим А.У. Хараш указывает, что содержанием психической жизни субъекта является не *закрытое*, «внутрииндивидуальное», пространство, ограниченное поверхностью кожного покрова, а пространство коммуникаций и взаимодействий между людьми, которое выступает условием *открытости* человека в мир (культуры, социума, природы). А.У. Хараш различает интросубъектный и интерсубъектный подходы к пониманию процесса коммуникации. В этом контексте коммуникация является не только функцией, организующей связи и контакты между людьми. Коммуникация детерминирована интерпсихической деятельностью каждого субъекта, порождая тем самым интенцию к межличностной коммуникации [6]. Диалогичность как коммуникативное состояние характеризует межличностную коммуникацию и выражается в степени обращенности субъектов друг к другу. Коммуникативное состояние определяется уровнем готовности человека к приему со стороны других людей разного рода воздействий, под влиянием которых происходит трансформация личностной и деятельностной сфер жизни субъекта. Коммуникативное состояние не является статичным, оно изменяется в процессе взаимодействия с субъектом. Таким образом, можно заключить, что коммуникативное состояние возникает в процессе общения на внутриличностном уровне, затем выходит за его рамки в сферу межличностного взаимодействия, где встречается с коммуникативным состоянием «Другого», порождая тем самым новое пространство «между» как уникальную онтологическую реальность (М. Бубер). Это пространство является первостепенной формой человеческой действительности, существующей только в природе человеческих отношений.

Сказанное имеет прямое отношение к проблеме исследования коммуникативного мира в условиях осуществления профессиональной деятельности. Основанием для сохранности и устойчивости специалистов помогающих профессий является определенная степень открытости человека в мир, одним из условий которой является коммуникация.

В концепции транскомуникации *открытость* характеризуется личностным ростом и общим развитием человека. В связи с этим личностное развитие предстает как транскомуникативный синтез жизненных миров, определяющих сущность многомерного мира человека в условиях *открытого* жизненного пространства. Личностная незрелость в рамках данной концепции понимается как недоразвитие высшего уровня коммуникации и может характеризоваться *закрытостью* коммуникативного мира личности. Отсюда ключевыми факторами личностного роста являются коммуникабельность как свойство лично-

сти, характеризующее уровень общей жизнеспособности, и транскоммуникабельность, отвечающая за развитие потенциала личности.

Полнота и универсальность коммуникативной сущности личности воплощаются во внешних и внутренних диалогах, в динамичном взаимопроникновении субъектных и смысловых позиций. «Диалогичная личность» стремится жить в реалистичной ситуации, она способна к избирательности, ответственности, самоконтролю и выступает как сознающая и творящая себя индивидуальность. Благодаря *открытости* человек открывается новому опыту переживания встречи с иными мирами и субъектами, ценностями и смыслами, культурами и деятельностью, тем самым направляя вектор своей жизни в трансцендентные, трансграничные сферы развития своего человеческого потенциала.

Как уже было отмечено ранее, коммуникация в рамках телефонного консультирования имеет ряд специфических особенностей. Уточним, что коммуникация понимается нами как связь, сутью которой является процесс создания, передачи и понимания значимых сообщений между психологом и абонентом, целью которой является оказание психологической помощи абоненту. Специфика коммуникации в телефонном консультировании проявляется в том, что:

1) коммуникация преимущественно носит вербальный характер, другие каналы восприятия партнера по общению остаются не задействованными, что может выражаться в определенной степени отстраненности консультанта, а также в искажениях образа партнера по общению, формирующегося в процессе консультирования;

2) основной принцип осуществления экстренной психологической помощи по телефону состоит в анонимности звонящего. Эффектом реализации этого принципа является, с одной стороны, эффект доверительной беседы, когда личность консультанта идеализируется, с другой стороны, анонимность позволяет абоненту пренебрегать социальными нормами общения;

3) консультант службы «Телефон доверия» не выбирает себе партнеров по общению, не выбирает время беседы, имеет меньше возможностей завершить беседу, в то время как абонент свободен в выборе времени беседы, волен прервать коммуникацию по своему желанию.

Коммуникативный мир личности в теории транскоммуникации характеризуется такими особенностями, как избирательность; особенности отношений между партнерами; преемственность в отношениях, а также взаимность.

Избирательность детерминируется свободным выбором тем общения, связанных с интересами и проблемами, наполняющими жизнь человека, а также характеризуется добровольным выбором партнеров по общению в своем коммуникативном пространстве. Выше нами было показано, что абонент обладает большими степенями свободы как в выборе партнера по общению (есть возможность в любой момент завершить

контакт, если коммуникация с консультантом не устраивает), так и темы общения. Отсутствие возможности выбора для консультанта партнеров и тем для общения, по нашему мнению, является стрессогенным фактором коммуникативной ситуации телефонного консультирования.

Взаимодействие партнеров выстраивается в процессе определения сути контакта. Определенность взаимоотношений в коммуникации проявляется как обозначение профессиональной позиции консультанта и понимания абонентом возможностей и ограничений телефонного консультирования, когда контекст сообщения становится важнее самого сообщения. Выбирая службу «Телефон доверия» как способ получения психологической помощи, абонент не имеет представления о том, как этот процесс будет происходить. У абонента есть свои представления и ожидания относительно коммуникативного процесса с психологом службы, и зачастую они не совпадают с реальными коммуникативными возможностями консультанта, поэтому специалисту необходимо приложить определенные усилия по установлению взаимопомогающих отношений с абонентом в коммуникативном пространстве телефонного диалога.

Преимственность в теории транскомуникации проявляется в соотношении образа себя с образом партнера, которые формируются в результате анализа и синтеза предыдущих встреч. В телефонном консультировании существуют два феномена, связанных с преимущественностью взаимодействия. Во-первых, клиент может больше не обращаться за помощью к консультанту, что определяет отсутствие преимущественности в коммуникациях. Другой фактор, влияющий на трудности установления параметров преимущественности, заключается в особенностях поведения «регулярных» и «зависающих» абонентов, которые обращаются за психологической помощью постоянно. Отсутствие обратной связи от абонентов, а также целенаправленные действия по дестабилизации деятельности службы являются распространенным стрессогенным фактором коммуникативной ситуации. Продуктивная вовлеченность во взаимоотношения обуславливается возможностью быстро создавать конструктивные коммуникативные связи и умением эффективно завершать коммуникативный процесс, что накладывает дополнительную нагрузку на консультанта службы экстренной психологической помощи по телефону.

Взаимность рассматривается как эквивалент, дополняющий сформировавшиеся отношения. Эта особенность коммуникации в телефонном консультировании проявляется в эффективности взаимодействия, взаимной удовлетворенности результатом консультирования со стороны консультанта и абонента.

Таким образом, организация коммуникативного мира образуется синхронизацией встречных устойчивых коммуникативных ориентаций партнеров общения на базе общей предметной ситуации. Дифференциация коммуникативных отношений по факторам коммуникативной ситуации характеризуется:

- отношением к предмету общения; образует тему контакта;
- отношением к системе коммуникативных средств общения; оформляется в виде позиции;
- отношением к способу трансформации взаимосвязей между предметом и его отображением в коммуникативных средствах, связанной с решением коммуникативных проблем; выражается продуктивной вовлеченностью в общение;
- характером отношений субъекта общения к партнеру; рассматривается с точки зрения близости (диапазона приемлемости).

Коммуникативный мир также образуется и координационными факторами, связывающими коммуникативные отношения в динамическую систему, соответствующую фазам интеракций. Наиболее существенными составляющими этого процесса являются коммуникабельность (понятность), коммуникативность (понятливость), сопричастность (солидарность) и самоопределение. В.И. Кабриным было показано, что данные аспекты существенно влияют на формирование персонификаций, выполняющих регулятивные функции в общении и определяющих характер инструментальной самореализации личности.

Путем выделения из интерактивных свойств устойчивых транзактных тенденций определяется характер совместимости между субъектом коммуникативного мира и партнерами по общению, который включает в себя:

- стремление к самоутверждению в общении – коммуникативная предрасположенность;
- стремление к перспективному согласованию коммуникативных ориентаций – коммуникативная согласованность;
- стремление дополнять, продолжать начатое партнером – коммуникативная дополнительность;
- стремление быть всегда на уровне партнера и отвечать взаимностью – коммуникативная эквивалентность.

Устойчивость, надситуативность этих характеристик делают их соразмерными основным свойствам личности (общей эмоциональной направленности, отношению к другим и к себе, продуктивности, оригинальности и т.д.), интегрирующим воедино ее мотивационный, когнитивный, инструментальный, эмоциональный аспекты активности [4, 5].

Проявление этих особенностей в организации коммуникации по телефону заключается в больших ограничениях и большей ответственности консультанта за результат коммуникации, что является фактором коммуникативного стресса и увеличивает риски эмоционального выгорания. Таким образом, коммуникация является необходимым условием осуществления профессиональной деятельности специалиста службы экстренной психологической помощи по телефону и обязательно должна быть предметом его профессиональной поддержки.

Для выявления особенностей коммуникативного мира личности специалистов (консультантов) службы экстренной психологической по-

мощи по телефону доверия (ТД), нами проведено исследование с использованием метода моделирования коммуникативного мира личности (ММКМ) В.И. Кабрина. Исходя из специфики изучаемого предмета, методика ММКМ была модифицирована нами в части инструкции, где респондентам предлагалось определить интересы и проблемы, наполняющие процесс профессиональной деятельности, и выделить партнеров общения в профессиональном коммуникативном пространстве. В исследовании приняли участие 19 консультантов службы экстренной психологической помощи по телефону, 10 из них являются сотрудниками линии ТД при государственном учреждении социального обслуживания «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края, а 9 – сотрудниками линии ТД государственного стационарного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края.

Наиболее общим интегральным показателем динамики коммуникативного мира в методике ММКМ является невербальный показатель «вектор роста», определяющий обобщенную субъективную оценку перспектив личностного роста и саморазвития, и проявляется как позитивная стресс-трансформация в пространственно-временных координатах коммуникативного мира личности. Средний показатель этого параметра по выборке равен 3,8, что свидетельствует о положительной динамике коммуникативного мира специалистов службы ТД. При этом в пространстве внутренних коммуникаций и в пространстве внешних коммуникаций значения этого показателя совпадают, что свидетельствует об относительно равномерной динамике коммуникативного мира личности.

Отдельным невербальным показателем транскомуникативных состояний по ММКМ является показатель *разнообразия шкальных типов* (РТ), который является, по нашему мнению, также показателем *открытости – закрытости* [3], поскольку он может отражать креативный транс, указывать на насыщенность жизненных переживаний и событий, а также широту взаимосвязей с окружающими. Степень открытости по этому показателю детерминируется диапазоном названных тем и партнеров.

Количество разных шкальных типов по интересам преобладает над количеством разных шкальных типов по партнерам (рис. 1). Это свидетельствует о том, что спектр чувственного переживания в большей степени выражен у испытуемых в сфере интересов, что вполне характерно для консультантов ТД, поскольку их деятельность обусловлена именно коммуникативной составляющей, представленной разнообразием переживаемых тем и проблем, которые наполняют их коммуникативный мир. Общее количество представленных шкальных типов по интересам также преобладает над общим количеством представленных шкальных типов по партнерам, что свидетельствует о большей степени открытости в сфере интересов. Обобщенные показатели по общему количеству представленных шкальных типов демон-

стрируют степень выраженности открытости, в нашем случае эта степень представлена средним значением, которое равно девятнадцати; максимальное значение общего количества представленных шкальных типов по ММКМ равно двадцати.

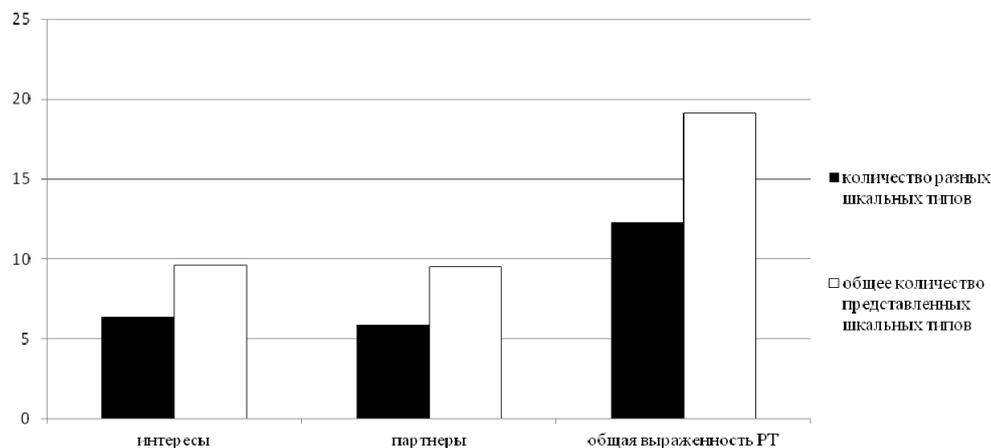


Рис.1. Средние значения показателя разнообразия шкальных типов в группе специалистов службы экстренной психологической помощи

Контент-анализ данных ММКМ позволяет представить систему вербальных показателей коммуникативного мира личности (рис. 2).

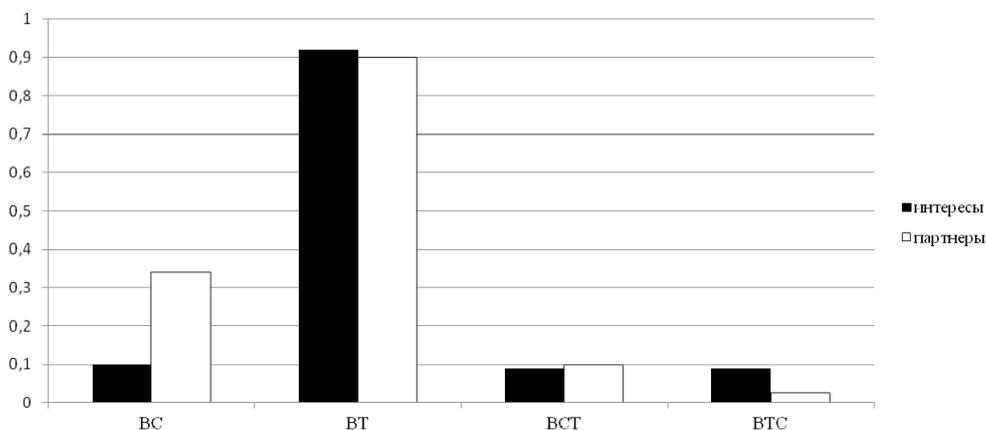


Рис. 2. Средние значения вербальных показателей коммуникативного мира специалистов службы экстренной психологической помощи: BC – вербализация стресса; BT – вербализация транса; BCT – вербализация стресс-транс-формации; BTC – вербализация транс-стресс-формации

Вербализация транса (BT) является преобладающей тенденцией коммуникативного мира консультанта ТД, при этом трансовые состояния характерны приблизительно в одинаковой степени как для внешнего, так и для внутреннего коммуникативного пространства. Необходи-

димо отметить, что транс в теории транскомуникации В.И. Кабрина является фактором расширения коммуникативного мира.

Стресс в вербальных показателях (ВС) выражен значительно меньше. При этом специфика переживания стресса проявляется в его преобладании во внешних коммуникациях. Контент-анализ данных исследования показал, что основным источником стресса в коммуникациях являются абоненты как партнеры по общению. Вербализация стресс-транс-формации (ВСТ) представлена в данных незначительно, как и показатели транс-стресс-формации (ВТС).

Следующая группа показателей, с помощью которых можно охарактеризовать особенности коммуникативного мира личности, позволяет выявить факторы транскомуникативного потенциала коммуникативного мира личности. К ним относятся: Рцт – ретроспективная значимость избранных (подчеркнутых в бланке) темы и партнера (КТС); Ацт – актуальная значимость избранных темы и партнера (КТС); Пцт – перспективная значимость избранных темы и партнера (КСС); Ицс – значимость избранной темы (КСС); Сцс – значимость близкого избранного партнера (КСС); Рос – ретроспективная значимость открытых тем и партнеров (КСС); Аос – актуальная значимость открытых тем и партнеров (КСС); Пос – перспективная значимость открытых тем и партнера (КТС); Иот – значимость темы, обсуждаемой с самым большим количеством партнеров (КТС); Сот – значимость партнера, с которым обсуждается наибольшее количество тем (КТС).

В теории транскомуникации В.И. Кабрина показано, что транскомуникативный потенциал личности является движущей силой (определяющим фактором) в процессе личностного роста, самоактуализации и самореализации личности. В связи с этим важным моментов в исследовании коммуникативного мира личности консультанта ТД является исследование именно факторов транскомуникативного потенциала. Успешность осуществления профессиональной деятельности консультанта ТД, по нашему мнению, будет зависеть от положительной динамики транскомуникативных состояний личности (ТК-состояния).

С помощью ММКМ мы смоделировали систему транскомуникативных параметров в коммуникативном мире консультантов ТД.

Из таблицы видно, что центрация имеет наибольшую степень выраженности в системе транскомуникативных параметров. Она показывает степень концентрации профессиональных и личностных проблем консультанта в сфере профессиональных интересов. Высокая степень выраженности центрации в факторе «перспектива» свидетельствует об отсутствии перспективы развития внутреннего коммуникативного пространства консультанта (расширение профессионального кругозора и формирование новых профессиональных компетенций), что, по нашему мнению, может являться показателем синдрома профессионального выгорания.

Система параметров ТК-состояний в К-мире личности по ММКМ

Параметры		Макроуровень К-мира				
		Ретроспек- тива	Актуаль- ность	Перспекти- ва	Интересы	Соуча- стие
Микро уро- вень К-мира	Центра- ция	0,2	2,0	7,8	2,7	2,0
	Откры- тость	0,8	3,0	3,5	2,0	2,8

Открытость как координата коммуникативного пространства личности менее выражена в системе транскомуникативных параметров по показателю «перспектива». Данная тенденция может обуславливаться спецификой профессиональной деятельности (коммуникативная нагрузка, коммуникативное истощение, степень удовлетворенности качеством коммуникативных связей с абонентами), характеризующей коммуникативный мир личности консультантов ТД. Необходимо отметить, что открытость проявляется в факторах «ретроспектива», «актуальность» и «соучастие, партнерство» т.е. обуславливает прошлый опыт и настоящее состояние профессиональной поддержкой и партнерскими отношениями с коллегами. Таким образом, открытость обусловлена особенностью межличностных взаимоотношений в профессиональной среде телефонных консультантов, характеризующихся партнерством и соучастием, что в параметрической модели типологии транскомуникативных состояний представлено коммуникативным транс-состоянием (КТС), где КТС соотносится с понятием личностной интеграции и индивидуации, сформулированным К.Г. Юнгом [7]. В концепции В.И. Кабрина данное проявление называется фактором коммуникативного трансa, или «общим транскомуникативным потенциалом личности, ответственным за ее рост и трансформацию» [5. С. 66].

В отсутствие возможности развития транскомуникативного потенциала возникает риск деформации коммуникативного мира консультанта: консультант, не находящий адекватной профессиональной поддержки в коммуникациях с коллегами, начинает искать помощи и поддержки у абонента, обратившегося за психологической консультацией. Это будет выражаться в зависимости консультанта от мнения абонента о нем, в невозможности противостоять манипулирующим абонентам, появлению чувства счастья и радости, если абонент поблагодарил за работу, и ощущении опустошенности при агрессивных и манипулятивных звонках. Подобные риски диктуют необходимость мощной профессиональной поддержки в работе телефонного консультанта, когда его профессионализм и результативность деятельности не оказываются центрированными на клиенте и зависящими от последнего целиком и полностью.

Таким образом, профессиональная среда, специфика ее коммуникации, является главным источником развития транскомуникативно-

го потенциала личности специалиста службы экстренной психологической помощи по телефону. Профессиональное общение с коллегами в таком случае является ресурсом профессионального развития и роста консультанта и служит основной точкой опоры в выстраивании системы профессиональной поддержки.

Литература

1. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. М. : Искусство, 1986. 337 с.
2. Дункер К. Психология продуктивного (творческого) мышления // Психология мышления : сб. статей / под ред. А.М. Матюшкина ; пер. с нем. М., 1965. С. 86–234.
3. Замарёхина И.В. Особенности коммуникативного мира личности с разными показателями открытости – закрытости : дис. ... канд. психол. наук. Томск : Том. гос. ун-т, 2010. 209 с.
4. Кабрин В.И. Коммуникативный мир и транскомуникативный потенциал жизни личности: теория, методы, исследования. М. : Смысл, 2005. 248 с.
5. Кабрин В.И. Ментальная структура и динамика коммуникативного мира личности: методология, методы, эмпирические исследования : учебно-методическое пособие. Томск, 2002. 116 с.
6. Хараиш А.У. «Другой» и его функции в развитии «Я» // Общение и развитие психики / под ред. А.А. Бодалева. М. : Изд-во НИИ ОПП АПН СССР, 1986. С. 31–46.
7. Юнг К.Г. Исследование процесса индивидуации. Тавистокские лекции. Киев : СИНТО, 1995. 236 с.

FEATURES OF THE COMMUNICATIVE WORLD OF SPECIALISTS OF SERVICE OF THE EMERGENCY PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE
Zamarehina I.V., Cherdantseva A.V. (Chita)

Summary. The problem of the communicative world of the individual members emergency psychological assistance. We present the rationale for studying the characteristics transcommunicative states in the implementation of professional activity. The features of the organization of internal and external communication space specialist services. It is shown that the specifics of communication in a professional environment is a major source of development of individual transcommunicative potential specialist emergency psychological assistance.

Key words: the communicative world of the individual; transcommunicative potential; emergency psychological help; Telephone hotline.