

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

В.Л. АСЛАНЯН, Л.В. ВАНДЫШЕВА, Л.В. КУРИЛЕНКО

СПЕЦИАЛИСТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

С А М А Р А

Издательство Самарского университета

2023

УДК 364.4(075)

ББК С 9я7

А904

Рецензенты: канд. пед. наук, доц. С. А. С е в е н ю к,
канд. пед. наук, доц. Н. В. И в а н у ш к и н а

Асланян, Виктория Левовна

А904 Специалист социальной работы: особенности профессиональной деятельности: учебное пособие / *В.Л. Асланян, Л.В. Вандышева, Л.В. Куриленко.* – Самара: Издательство Самарского университета, 2023. – 84 с.

ISBN 978-5-7883-2004-5

В учебном пособии последовательно изложены вопросы, связанные со спецификой и особенностями деятельности специалиста социальной работы, коммуникациями в деловом общении специалиста социальной работы и особенностями взаимодействия в профессиональной сфере.

Учебное пособие адресовано обучающимся по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (бакалавриат).

УДК 364.4(075)

ББК С 9я7

ISBN 978-5-7883-2004-5

© Самарский университет, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Раздел 1. Взаимосвязь социальной сферы и социальной среды и профессиональной деятельностью специалиста социальной работы (Л.В. Куриленко)	7
1.1. Особенности социальной сферы и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы	7
1.2. Особенности социальной среды и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы	21
Рекомендуемая литература	36
Раздел 2. Взаимодействие как особенность профессиональной деятельности специалиста социальной работы (В.Л. Асланян)	39
2.1. Сущность понятий «взаимодействие» и «социальное взаимодействие»	39
2.2. Содержание профессионального взаимодействия специалиста социальной работы	47
Рекомендуемая литература	57
Раздел 3. Деловая коммуникация в социальной работе (Л.В. Вандышева)	60
3.1. Понятие и сущность деловой коммуникации	60
3.2. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работе	66
Рекомендуемая литература	76
Заключение	80

ВВЕДЕНИЕ

Социальная сфера, являясь одной из основных сфер общества (ее дополняют экономическая, политическая, духовная сферы) представляет собой сложный конструкт, сущность которого ученые понимают неоднозначно. Анализ имеющихся точек зрения позволяет говорить о социальной сфере как о сложном многоаспектном явлении, в котором основные функции направлены на эффективную реализацию потенциала каждого человека (адаптивная функция), удовлетворение всех потребностей людей (продуктивная функция), повышение уровня и качества жизни (динамическая функция), обеспечение самоисцеления социальной сферы за счет способности общества выживать долгие годы при условии нормального функционирования всех остальных сфер (защитная функция), что в результате находит свое отражение в степени социальной защищенности населения, его безопасности, в минимизации социальной напряженности.

Многоаспектностью содержания функций социальной сферы, сложностью их реализации объясняется наличие особенностей социальной сферы, которые порождаются еще и тесной взаимосвязью состояния социальной сферы и состояния общества, востребованных необходимостью позитивных изменений как в социальной сфере, так и в обществе. Кроме того, поскольку главными исполнителями перечисленных выше функций являются специалисты социальной сферы, задачи, решаемые ими в процессе профессиональной деятельности определяются особенностями самой социальной сферы.

Так, первая особенность связана с зависимостью благополучия социальной сферы от уровня развития определенных качеств членов общества. Отсюда вытекает необходимость развития у членов общества важных социальных компетенций, связанных с укреплением семейных родственных связей, культурных особен-

ностей, присущих данному обществу (знание языка, норм поведения, обычаев и традиций), получением образования и выполнении важных социальных функций.

Вторая особенность определяется эффективностью развития социальной сферы, что недостижимо без удовлетворения индивидуальных потребностей членов общества, поэтому специалисты социальной сферы должны создавать условия для удовлетворения этих потребностей. Третья особенность содержится в коммуникационной составляющей социальной сферы, влекущей за собой обязательное регулирование процессов взаимодействия в обществе, причем его выстраивают таким образом, чтобы не возникло причин для конфликта ни между обществом и личностью, ни между существующими в обществе социальными группами, классами, этносами. Четвертая особенность вытекает из сложной структуры социальной сферы, демонстрирующей прогрессивный характер развития общества, что востребует от профессиональной деятельности специалистов решение задачи по усложнению структуры социальной сферы путем выявления тех социальных отношений, регулирование которых еще не предусмотрено.

Обобщая выделенные особенности профессиональной деятельности специалистов социальной сферы, приходим к выводу о корреляции выделенных особенностей с особенностями профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

Миссия специалиста социальной работы благородна, но условия ее выполнения далеки от идеальных: решая «чужие» проблемы, считая это своим профессиональным долгом, с одной стороны, и предназначением, с другой, он помогает социально больным людям и обществу освободиться от негативных явлений: непродуктивных жизненных позиций, несовершенства общественных отношений, поведенческих стереотипов, негативных установок, не нашедшей выхода агрессии, социальной напряженности, страхов и

т.д. Обучая людей самостоятельно решать свои проблемы, специалист социальной работы поднимает тем самым общественное сознание на новый уровень, использует свои профессиональные и личностные возможности, чтобы влиять на рост самосознания конкретной личности, общности, нации, общества и человечества.

С этих позиций следует четко различать понятия «социальная сфера», «социальная среда». Если под первым мы понимаем совокупность отраслей, предприятий, организаций, непосредственным образом связанных и определяющих образ и уровень жизни людей, их благосостояние, потребление, включающих в себя экономическую, политическую, социальную и духовную подсистемы, то социальная среда представляет собой совокупность материальных, экономических, социальных, политических и духовных условий существования, формирования и деятельности индивидов и социальных групп. Т.е. социальная сфера – это сложная система, влияющая на жизнедеятельность общества, а социальная среда – это условия, которые создаются для того, чтобы социальная сфера оказывала позитивное влияние на жизнедеятельность общества.

В этом случае социальная работа – это проводник, позволяющий соединить в единое целое миссию социальной работы и функции социальной сферы, что в сумме означает направленность социальной сферы и социальной среды на гуманизацию общественных отношений, что объясняет возрастающие требования к специалисту социальной работы.

В учебном пособии использованы материалы исследований О.А. Карпенко и Ю.А. Карповой.

Учебное пособие адресовано студентам, преподавателям, аспирантам и всем тем, кто интересуется особенностями профессиональной деятельности специалистов социальной работы и процессом их подготовки.

РАЗДЕЛ 1.

Взаимосвязь социальной сферы и социальной среды с профессиональной деятельностью специалиста социальной работы

Вопросы для изучения

1.1. Особенности социальной сферы и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы.

1.2. Особенности социальной среды и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы.

1.1. Особенности социальной сферы и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы

Ключевые слова: социальная сфера, специалист социальной сферы, профессиональная деятельность специалистов социальной сферы, специалист социальной работы.

Существование той или иной профессии означает, что для поддержания благополучия и развития общества необходимо стабильное выполнение определенных функций на качественном, профессиональном уровне. Любая профессиональная деятельность обладает спецификой, которая может быть обусловлена широким рядом различных факторов. Природа этих факторов зависит от сферы, в которой осуществляется рассматриваемая профессиональная деятельность.

Несмотря на то что профессии социальной сферы существуют уже давно, тем не менее на сегодняшний день среди большинства членов общества не сформировано четкое представление о поле деятельности таких специалистов. В современной научной литературе не сложилось общепринятого определения специалиста соци-

альной сферы. Данное понятие является собирательным, включает в себя множество более узких профессий, на первый взгляд лишь отдалённо связанных между собой. Однако существует признак, позволяющий выделять эти профессии в одну группу. Основная особенность деятельности специалистов социальной сферы заключается в том, что она направлена на позитивные изменения социальной сферы конкретного общества, способствующие оптимизации социальных процессов и достижению социального благополучия.

Примером специалистов социальной сферы могут послужить представители ряда профессий, а именно: психологи, конфликтологи, профилактиологи, социологи, социальные педагоги, социальные работники, специалисты социальной работы, преподаватели, педагоги, воспитатели, медиаторы, ювенологи, кураторы волонтерских и благотворительных проектов, работники здравоохранения, исследователи социальной медицины, тренеры, кейс-менеджеры, адвокаты, юристы, работники пенитенциарных учреждений, политологи, геронтологи, специалисты по работе с молодёжью и др. Стоит отметить, что список специалистов социальной сферы остаётся открытым.

Представляя цель и задачи деятельности специалистов социальной сферы в общем и в частности, предполагаем, что они обусловлены особенностями и нуждами этой сферы. Так, появление профессии психиатра во второй половине XVIII в. объясняется формированием в обществе гуманного отношения к душевнобольным. Подобным образом можно объяснить и появление профессиональной социальной работы – ответ существующим социальным проблемам сначала в американском, европейском, а потом и российском обществах.

Исследователи не пришли к однозначному мнению о том, что именно представляет собой социальная сфера. Так, используя социологический подход, Г.И. Осадчая считает, что социальная сфера – это целостная, непрерывно изменяющаяся подсистема, порожденная объек-

тивной потребностью общества в непрерывном воспроизводстве субъектов социального процесса [12, с. 318]. Логика рассуждения приводит к тому, что сущность социальной сферы заключается в поддержании существования общества как такового. Речь идет не только о физическом воспроизводстве, но и о наделении людей качествами, необходимыми для успешного социального взаимодействия и поддержания процессов. К качествам можно отнести наличие семейных родственных связей, наделение человека культурными особенностями, присущими данному обществу (знание языка, норм поведения, обычаев и традиций), получение образования и выполнение важных социальных функций. Стоит отметить, что данное определение описывает социальную сферу в широком смысле.

М.М. Хохлова рассматривает социальную сферу с точки зрения социальной работы. Исследователь дает следующее определение: социальная сфера – это инструмент удовлетворения социальных, культурно-бытовых и других потребностей населения, обеспечения его разнообразными благами и услугами, а также механизм, позволяющий укреплять и улучшать положение в обществе [20, с.12]. Таким образом, автор раскрывает рассматриваемый элемент с точки зрения его функциональных особенностей. Ю.Г. Волков отмечает, что каждый субъект социальной сферы имеет свои специфические особенности, которые отражают его роль и место в обществе. Субъекты занимают в обществе разное положение. Отношения же в социальной сфере – есть отношения по поводу сохранения или изменения роли и места субъекта [4, с. 46].

В.Н. Лавриненко раскрывает социальную сферу несколько с другой стороны, используя системный подход к рассмотрению данного термина. По мнению автора, социальная сфера – это сфера взаимоотношений имеющихся в обществе социальных групп, в том числе классов, профессиональных и социально-демографических слоев населения (молодежи, лиц пожилого возраста и др.), а также

национальных общностей по поводу социальных условий их жизни и деятельности [11, с. 78]. Стоит отметить, что автор включил в данное определение немаловажную составляющую – социальные группы и классы как участники социальной сферы.

Таким образом, социальная сфера – это сфера постоянного взаимодействия людей и удовлетворения потребностей друг друга.

Очевидно, что поддержание существования общества и его развитие возлагает на социальную сферу выполнение широкого ряда функций. Разнообразие общественных отношений, социальных процессов и видов деятельности человека является следствием разнообразия функций, выполняемых в рамках социальной сферы. Исследователи систематизировали эти функции, объединив их в группы. Так, Г.И. Осадчая называет основные группы функций, которые обеспечивают функционирование всего общества. Среди них такие, как социальное воспроизводство субъектов жизнедеятельности различных слоев и групп населения, их всестороннее жизнеобеспечение. Социоадаптивная способствует достижению согласованных действий людей в обществе и направлена на наиболее эффективную реализацию потенциала каждого человека; социопродуктивная дает возможность удовлетворять все потребности людей, обеспечивая население товарами и услугами. Социодинамическая способствует повышению уровня и качества жизни. Социозащитная обеспечивает социальные гарантии и права нетрудоспособным и депривилигированным слоям населения и выражается показателями социальной защищенности населения [12, с. 318]. Таким образом, функции социальной сферы направлены на воспроизводство, подготовку и сохранение новых членов общества, а также сохранение социальной безопасности и минимизацию социальной напряженности. Хотелось бы отметить, что специалисты социальной сферы являются главными исполнителями этих функций, особенно социозащитной, являющейся своего рода функцией самоисцеления социальной сферы,

придающей обществу способность выживать при условии нормального функционирования всех остальных сфер.

Очевидно, что социальные сферы различных обществ отличаются по своей структуре и уровню развития. Исследователями (Ю.Г. Волков) выделяются следующие критерии, наличие которых информирует о развитости рассматриваемой сферы [4, с. 56]:

- социальные общности, основанные на различии отношений их членов к средствам производства (классовая дифференциация);

- социальные общности, обусловленные общественным разделением труда (социально-профессиональная дифференциация);

- общности, возникшие на базе культурно-исторической самобытности (этноты);

- территориальные социальные общности (город, село, регион и т.д.);

- социально-демографические общности (половозрастной, семейный критерий);

- институциональная дифференциация выделяет социально-политические институты (собственность, семья, государство, воспитание, образование, наука, право и т. д.);

- религиозные общности.

Таким образом, чем больше социальных общностей мирно сосуществует друг с другом, тем выше организационная структура социальной сферы. Успешное совместное существование этих общностей является главным индикатором благополучия социальной сферы.

Очевидно, что благополучие всех групп и составляющих социальной сферы зависит от специалистов, работающих в данном ключе. Профессионализм, компетентность и качество принимаемых ими решений оказывает прямое влияние на социальную ситуацию в обществе, уровень социальной напряженности, качество жизни. Важнейшая особенность профессий социальной сферы заключается в

отдаленности результата принимаемых решений, то есть изменения от воздействия на социальную сферу могут проявиться через несколько лет и даже десятилетий. Они также несут двойственный характер: принятое решение всегда влечет как положительные, так и отрицательные последствия.

Рассматривая деятельность специалистов социальной сферы с точки зрения функционирования ее элементов между собой, можно прийти к выводу о том, что среди ее профессий именно социальная работа взаимодействует со всеми группами-элементами социальной сферы, и с другими специалистами социальной сферы в том числе. Логика рассуждений приводит к тому, что социальная работа несет в себе интегративный характер, а значит, содержит в себе элементы функций всех профессий социальной сферы (табл.1).

На основе приведенной таблицы можно прийти к выводу о том, что специалист социальной работы является представителем многоаспектной профессии. Он должен быть посредником, юристом, социальным педагогом, психологом, социологом, проектировщиком. Многозадачность социальной работы обеспечивает стабильность социальной сферы, элементы успешно сосуществуют, развиваются, взаимодействуют. Конфликты, возникающие между ними, регулируются силами социальной работы на профессиональном уровне, а значит, при оказании высококвалифицированной помощи, их негативные последствия сведены к минимуму. Взаимодействие социальной работы с элементами социальной сферы позволяет социальной работе выступать в роли коммуникативного связующего поля, через которое происходит урегулирование взаимоотношений между их участниками, учет их интересов и потребностей, поиск оптимальных путей взаимодействия. Такой широкий спектр функций, возлагаемый на социальную работу как профессию, обуславливает ее интегративность и наличие нескольких социальных ролей профессионального специалиста социальной работы.

Таблица 1. Социальные роли социального работника

Социальная роль	Деятельность
Посредник, «буфер»	Связующее звено между людьми, человеком и группой, двумя группами с целью помочь людям преодолеть разногласия и продуктивно работать вместе
Учитель	Передает информацию и знания и помогает людям развивать умения
Адвокат, защитник	Борется за права и достоинства людей, нуждающихся в этой помощи; включает борьбу за обслуживание, помощь отдельным людям, группам, общностям
Корректор поведения	Работает над тем, чтобы внести изменения в поведенческие стереотипы, навыки и восприятия людей или групп
Менеджер информации, эксперт	Собирает, классифицирует и анализирует данные о социальной среде; собирает информацию; оценивает проблемы людей, групп, сообществ; помогает принять решение для действия
Проектант сообщества, консультант	Планирует развитие программ деятельности сообществ; действует совместно с другими работниками или агентствами с целью помочь им усовершенствовать их умения в решении проблем клиента
Брокер, мобилизатор	Направляет людей в существующие службы, которые могут быть им полезны с целью дать возможность людям использовать систему социальных служб и связать их; собирает, приводит в движение, запускает, активизирует, организует действия уже существующих или (после того, как их соберет) новых групп для решения проблем

Появление социальной работы стало важнейшим этапом развития социальной сферы в российском обществе. Ранее среди специалистов в рассматриваемом поле деятельности были психологи, социологи, преподаватели разных уровней (детских садов, школ, профессиональных училищ, университетов), воспитатели, медицинские работники и т.д. Однако в силу серьезных политических изменений в конце XX в. в российском обществе появилась совершенно новая профессия, а именно социальная работа. Офици-

альное появление отечественной социальной работы закреплено за годом внесения этой профессии в Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Долгое время социальная работа как профессия вызывала спорное мнение о том, является ли эта деятельность профессиональной. Такое неоднозначное мнение обосновано тем, что область деятельности рассматриваемой профессии несет ярко выраженный междисциплинарный характер.

Стоит отметить, что утверждение социальной работы как профессии в России произошло благодаря многолетнему успешному опыту зарубежных стран. Основателями профессиональной социальной работы считаются американские общественные деятели М. Ричмонд и Д. Аддамс. Среди современных отечественных исследователей и деятелей можно назвать П.Д. Павленка, М.В. Ромм и Т.А. Ромм, М. В. Фирсова, Е. И. Холостову и др.

Существует несколько подходов к определению социальной работы. Разные исследователи рассматривают ее как профессиональную деятельность, учебную дисциплину и область научно-практических знаний. Так, И.Ф. Албегова определяет социальную работу как профессиональную деятельность по оказанию помощи отдельным людям, группам или общностям для усиления или восстановления их способности социального функционирования и создания условий (экономических, юридических, психологических и др.), способствующих решению данных задач [1, с. 26]; Е.И. Холостова рассматривает социальную работу как деятельность по оказанию помощи индивидам, семьям, группам в реализации их социальных прав и в компенсации физических, психических, интеллектуальных, социальных и иных недостатков, препятствующих полноценному социальному функционированию [21, с. 27]. Данные определения указывают на то, что социальная работа как профессиональная деятельность направлена на работу

с клиентом – индивидуальным, групповым. Основной задачей социальной работы является повышение уровня адаптации клиента к социальной среде. При этом инструментами социальной работы могут выступать государственные и негосударственные рычаги, экономические, психологические, юридические. Конечная цель профессиональной деятельности заключается в задействовании ресурсов клиента и модификации его окружающей среды для достижения благополучия и благосостояния. Как научная дисциплина социальная работа изучает сферу человеческой деятельности, функция которой – выработка, систематизация знаний об определенной действительности – социальной сфере и специфической социальной деятельности [13]. Социальная работа как наука находится на стыке традиционных направлений социальных наук: философии, психологии, социологии, медицины, политологии, экономики и других. (В.И. Курбатов, Г. А. Гусякова, М.В. Фирсов). Таким образом, социальная работа является узкопрофильной наукой, направленной на исследование социальной сферы, а именно, социальных отношений и процессов, а также способов регулирования социального статуса клиента. Уникальность социальной работы заключается в том, что, несмотря на ее междисциплинарность, она таки является полноценной наукой, обладает предметом и объектом исследования. Учитывая высокую прикладную направленность социальной работы, научное исследование в данной области проводится одновременно с профессиональной практикой.

Итак, социальная работа – это профессиональная деятельность, область научного знания и учебная дисциплина. В то же время существует определение социальной работы, раскрывающее все стороны этого явления, так называемое глобальное определение социальной работы. В 2014 году Международная Федерация социальных работников раскрыла этот термин как практическую профессию и академическую дисциплину, которая способствует

общественным изменениям и развитию, содействует социальной сплоченности и укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, их освобождению. Принципы социальной справедливости, прав человека и уважения многообразия являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, общественные и гуманитарные науки, специализированные знания, социальная работа вовлекает людей и структуры в решение жизненно важных проблем и повышение благополучия [13].

Важнейшая особенность социальной работы заключается в ее многоаспектности. Этому свидетельствует и то, что социальная работа как наука является междисциплинарной, социальная работа как профессиональная деятельность обладает комплексным характером, и как учебная дисциплина требует разносторонних знаний. Логика рассуждений приводит к тому, что социальная работа является связующим звеном между личностью и социальными институтами общества. Она помогает развивать социальную сферу, исходя из объективных потребностей личности, а также помогать личности адаптироваться к социальной сфере. Исходя из вышесказанного, активные субъекты социальной работы – социальные работники – единственная профессиональная группа, которая напрямую работает над формированием комфортной социальной сферы.

Специфические условия профессиональной социальной работы формируются как со стороны социальной сферы, так и со стороны клиентов. Исходя из стратегических соображений благополучия социальной сферы, основное внимание специалистами уделяется клиентам, находящимся в социально опасном положении или подверженным социальным рискам.

В виду широкого спектра различных групп клиентов профессиональный специалист социальной работы должен обладать

большим объемом знаний и навыков. Для успешного взаимодействия с клиентом специалист социальной работы должен знать основные характеристики групп клиентов, проблемы, с которыми они сталкиваются, причины, по которым эти проблемы возникают, применять имеющиеся методики по устранению этих проблем, в том числе вырабатывать собственные, адаптировать их под индивидуального клиента. Специалист социальной работы должен обладать достаточной психологической подготовкой; знать существующие нормативные акты в отношении людей, находящихся в социально опасном положении, и уметь применять их; в случаях, того требующих, привлекать узкопрофильных специалистов (психологов, медиков, юристов, профилактологов, социальных педагогов) и органы государственной власти; распределять клиентов в соответствующие социальные учреждения. Функционал специалиста социальной работы можно сравнить с работой терапевта, который изучает пациента, диагностирует его и назначает прием соответствующего врача, и даже не одного.

Стоит также отметить, что деятельность специалиста социальной работы не акцентируется только на клиенте, она распространяется на его ближайшее окружение. В ряде случаев именно социальная среда является причиной возникновения неблагополучия клиента. Успех социальной работы напрямую зависит от окружения, в котором находится клиент, от жизненных ценностей и установок людей, с которыми он тесно общается, от поддержки близких и друзей.

Анализируя все выше сказанное, можно выделить ряд особенностей профессиональной деятельности специалистов социальной работы, которые непосредственно вызваны особенностью самой социальной сферы.

1. В силу того, что благополучие в социальной сфере общества напрямую влияет на благополучие и процветание общества в

целом, особенностью рассматриваемой профессиональной деятельности является возможность вызывать необходимые на данный исторический момент изменения в социальной сфере.

2. Для благополучия социальной сферы необходимо, чтобы члены общества обладали определенными качествами, поэтому специалисты социальной работы должны развивать у членов общества важные социальные компетенции, а именно: наличие семейных родственных связей, культурных особенностей, присущих данному обществу (знание языка, норм поведения, обычаев и традиций), получение образования и выполнение важных социальных функций.

3. Эффективность развития социальной сферы недостижима без удовлетворения индивидуальных потребностей членов общества, поэтому специалисты социальной работы должны выявлять и запускать механизмы для удовлетворения этих потребностей.

4. Социальная сфера – это сфера коммуникации между ее элементами – социальными группами, и в основе ее лежит конфликт. Поэтому специалисты социальной работы должны регулировать коммуникационные процессы, выстраивая их таким образом, чтобы не возникло причин для конфликта ни между обществом и личностью, ни между существующими в обществе социальными группами, классами, этносами. Эффективность работы специалистов социальной сферы отражается в сдерживании уровня социальной напряженности на некритическом показателе.

5. Социальная сфера выполняет ряд важнейших для существования общества функций, среди которых можно назвать функцию социального воспроизводства, социоадаптивную, социопродуктивную, социодинамическую, социозащитную и др. Специалист социальной работы должен иметь четкое представление о сущности этих функций и на их основе выстраивать свою работу.

6. Появление новых элементов в структуре социальной сферы (социальных институтов) напрямую свидетельствует о прогрессивном развитии общества. Чем больше таких институтов, тем сложнее структура социальной сферы, тем больше общественных отношений и процессов поставлено в благоприятные условия. Отсюда следует, что специалист социальной работы должен способствовать усложнению структуры социальной сферы путем выявления тех социальных отношений, регулирование которых еще не предусмотрено (социальное проектирование и программирование).

Все вышеизложенное формирует специфические условия работы специалистов социальной работы, за счет которых к ним предъявляется ряд требований: во-первых, специалист социальной работы должен обладать обширным запасом знаний о различных категориях клиентов, а также, о социальных проблемах, присущих им, он должен быть готов к тому, что их рабочая среда будет состоять из людей, находящихся в тяжелой жизненной ситуации; во-вторых, специалист социальной работы должен уметь оценивать степень тяжести жизненной ситуации и уметь применять методики по восстановлению социального благополучия клиента; в-третьих, специалист социальной работы должен сам быть примером социально благополучного человека, а для этого ему необходимо уметь адаптироваться к быстроменяющимся социальным условиям; в-четвертых, специалист социальной работы должен уметь использовать индивидуальный подход к каждому клиенту и находить решения, оптимальные именно для этого клиента; в-пятых, деятельность специалиста социальной работы направлена на долгосрочные перспективы, то есть результат проявляется не сразу и его сложно предопределить с какой-либо долей точности; в-шестых, результатом деятельности специалистов социальной работы являются духовные, моральные, этические изменения, а не материальные. Специалисты должны быть готовы к небыстрому

получению результатов их профессиональной деятельности, понимая особенности социальной сферы.

Важно отметить, что не каждый человек может стать высококвалифицированным специалистом социальной работы, так как для этого недостаточно обладать только лишь знаниями, умениями, навыками, полученными в рамках образовательных программ. Личность специалиста играет важнейшую роль в установлении контакта с клиентом и его окружением, развитии отношений между специалистом и клиентом в профессионально-доверительные. В отсутствии природных данных сложно развить такие способности как умение слушать и слышать (эмпатичность), выявлять проблемы клиента в его окружении, в случае, когда они тщательно скрываются, способность принять решение за судьбу другого человека и осознавать всю полноту ответственности за благополучие клиента, которая возлагается на специалиста социальной сферы. Вышесказанное указывает на то, что личные ценности специалиста должны быть близки с этическими ценностями социальной работы.

Таким образом, профессиональная деятельность специалистов социальной работы обладает рядом значимых специфических характеристик, определяемых особенностью самой социальной сферы. Все они несут характер моральных принципов, норм, культурных особенностей, следуя которым, достигается социальное благополучие. Указанные особенности важно учитывать при выборе профессии. Работа в социальной сфере, пожалуй, одна из немногих профессиональных областей, в которой роль играют не только профессиональные качества специалиста, но и качества его личности.

Вопросы для самопроверки

1. Поясните, чем обусловлено появление профессий социальной сферы и выделите причины появления профессии «Социальная работа».

2. Определение «социальная сфера» какого ученого, на ваш взгляд, наиболее полно отражает его сущность?

3. Определение «социальная работа» какого ученого, на ваш взгляд, полно отражает его сущность?

4. Поясните взаимосвязь между социальной сферой и профессией «Социальная работа».

1.2. Особенности социальной среды и их влияние на профессиональную деятельность специалиста социальной работы

Ключевые слова: социальная среда, структура социальной среды, функции социальной среды, социальная адаптация.

Влияние среды на человека исследовано многими учеными: Б..Г. Ананьевым, С.Д. Дерябо, А. Менегетти, В.И. Пановым, В.А. Ясвиным и др., каждый из которых заостряет внимание на определенном, отдельном аспекте ее влияния на человека. Очевидно, что среде присущи два взаимосвязанных элемента: пространственно-предметный и социальный.

Под пространственно-предметным элементом социальной среды понимается совокупность пространственно-предметных свойств и отношений окружающей среды, которая может иметь естественно-природный характер (лес, море, горы, степь, растения, животные и т.п.) и/или антропогенный (продукт человеческой деятельности) характер: городская среда, парковый ландшафт, архитектурная среда, виртуальная среда (пространство, представленное на экране компьютера) и т.д.

Согласно теории мест поведения Р. Баркера, среда предоставляет возможность для определенного количества ролей, но в действительности ролей может быть больше, чем средовых ролей, или меньше, чем создается напряжение в обществе [16].

Следовательно, социальная среда понимается как «полный, исчерпывающий набор условий и обстоятельств, в которых живет человек, как физических, так и социокультурных» [16, с.43]. При этом различают два вида таких обстоятельств: 1) у индивида имеется ограниченный выбор действий, вследствие чего он вынужден максимально адаптироваться к данной ситуации; 2) обстоятельства, в которых индивид обладает полной свободой в выборе собственных действий и относительно которых человек рассматривается как целеполагающее существо, воздействующее на социальную среду и сам находящийся под ее воздействием. Таким образом, человек и социальная среда находятся в состоянии постоянного динамического взаимодействия: «...человек и среда испытывают воздействие одного и того же поля. Более того, человек уже давно живет в искусственной, им же созданной среде, которая уже поэтому несет в себе его способ восприятия мира и действия, его мотивы и ценности, то есть среда одухотворена человеком» [24, с.36].

Учеными были выделены функции социальной среды. По мнению А. Менегетти, Р. Уоррена, Г.П. Щедровицкого, ими могут быть функции производства, распределения, потребления, социализации, социального контроля, социального участия, взаимоподдержки. Очевидно, что эти функции социальной среды направлены на развитие жизненного сценария как самого сообщества, так и отдельной личности, группы. Следовательно, социальная среда оказывается той сферой, где реализуются все жизненно важные функции человека в социуме; определяются нормы потребления и производства, модели социально необходимого поведения; осуществляется контроль за социальным функционированием индивида в социуме через систему формальных принципов; осуществляется система поддержки отдельного индивида через различные типы организаций: религиозных, общественных, специализированных [24].

Среди разных подходов к изучению взаимоотношений человека и пространственно-предметной среды можно обозначить изучение пространственного поведения, восприятия качества окружающей среды, процессов пространственного познания и мышления, персонализации среды и т.п. С точки зрения практики социальной работы интерес представляет подход к исследованию социальной среды, основанной идее о персонализации социальной среды.

Под персонализацией среды понимается исходящее от человека индивидуальное ее структурирование. Именно персонализация выражает индивидуальность человека в пространственных отношениях, его уникальность как индивида. Персонализация среды имеет целью регулировать социальную интеракцию и удовлетворение различных социальных и физических потребностей (Г.А. Ковалев, Ю.Г. Абрамова).

В пространственно-предметный элемент социальной среды входит и архитектурная среда. Архитектурное пространство рассматривается как «универсальный бытийный синтез», что определяет и сложность процессов восприятия. В эту иерархию следует поместить и аспект художественного пространства, который называется экспрессивным пространством.

Таким образом, как отмечает В.И. Панов, жизнь современного человека протекает преимущественно в среде, которую можно представить совокупностью предметных пространств, в которых она отражается (или, скажем иначе, состояния, которые она порождает).

Пространственно-предметный элемент социальной среды, объективно существуя, оказывает как позитивное, так и негативное влияние на жизнедеятельность человека. Однако возможности специалиста социальной работы в коррекции влияния на пространственно-предметный элемент ограничены, поскольку отсутствуют механизмы воздействия на архитектурное пространство, не всегда бла-

гоприятное для человека, предметный мир, семантическое поле и т.д., поэтому социальный элемент социальной среды представляется наиболее значимым с точки зрения решения проблем клиентов специалиста по социальной работе.

Рассмотрим исследования ученых, изучавших влияние среды с точки зрения ее социального элемента. С.Д. Дерябо и В.А. Ясвин, рассматривая человека и его социальную среду как компоненты единой системы, считают, что социальная среда в современной России характеризуется своими особенностями, главной из которых является нестабильность, вызываемая общим кризисом социально-экономических и человеческих отношений.

Проблема влияния социального элемента среды на человека усложняется еще и тем, как отмечает В.И.Еленский, что само воздействие среды переживается и осознается только в первое время, когда среда воспринимается как новая, дальше человек адаптируется в ней, привыкает и практически не замечает, но тем не менее, на подсознательном уровне она продолжает воздействовать на человека. Но самое главное – эффект влияния среды становится ощутимым после длительного пребывания в ней. Поэтому необходимо корректировать влияние этого элемента социальной среды в интересах развития человека, помогать ему позитивно существовать в ней.

Так, семья переживает кризис как социальная ячейка общества и как первичная психологическая среда для социализации ребенка, а ведь семья является той исходной микросредой, в которой дети получают свой первый опыт социально-психологического и духовного становления. От того, какой опыт семейной жизни приобретает ребенок от своих родителей, в значительной мере зависит то, насколько успешным будет в будущем создание им своей собственной жизни и семьи.

Л.С. Выготский, определяя природу социальной ситуации развития ребенка, писал: «...отношение ребенка к среде и среды к ре-

бенку дается через переживание и деятельность самого ребенка; силы среды приобретают направляющее значение благодаря переживаниям ребенка» [5, с.95].

Проанализировав точки зрения ученых (Л.С. Выготского, С.Д. Дерябо, В.И. Еленского, В.А. Ясвина), можно сделать вывод: социальная среда оказывает разностороннее влияние на любого члена социума, которое, имея обоюдный характер, с течением времени переходит с сознательного на подсознательный уровень и становится естественным, неощутимым для человека.

В этой связи особого внимания заслуживает исследование Б.Н. Алмазова, который выявил характер влияния среды на подрастающее поколение. В своей работе ученый, определяя факторы влияния среды на ребенка, опирается на понятие средовой адаптации, под которой понимает внутреннее состояние личности с «неосознанным формированием навыков и обычаев общественного существования» [2].

Одним из факторов влияния социальной среды на развитие личности является ее способность с 18 месяцев жизни к речевому общению, в этом случае основу психической адаптивности человека составляют эмпатийные по своему содержанию переживания.

В ситуации отсутствия данного фактора потребность в общении не удовлетворяется, что вызывает состояние психической депривации, неизбежным следствием которого является отставание в развитии, сочетающееся с утратой или уменьшением эмоциональных задатков общения.

Как показывает практика социальной работы, клиентами социальных служб часто становятся семьи, чьи дети в будущем становятся педагогически запущенными вследствие лишения их в раннем возрасте эмпатийного общения.

Потребность в общении, ранее окрашенная, главным образом, эмпатийным чувством, начинает включать аффилиативную мотива-

цию, ориентированную на сообщество сверстников. При ее достаточном развитии завязывание контакта происходит непринужденно, дружелюбно и адекватно ситуации, в противном случае – неуверенно, робко и неловко. Включаясь индивидуально в сам способ общественного бытия, ребенок воспринимает проблемы группы как свои личные, и это служит основой для формирования его сознания.

В число дезадаптированных рискуют попасть прежде других дети, отстающие в своем индивидуальном развитии от сверстников как в области интеллекта (возможности мышления), так и в области характера (сохранение инфантильных интересов). Причины отставания могут быть связаны с замедленными темпами онтогенеза данного конкретного ребенка, наличием заболеваний, истощающих силы организма, неверной тактикой предшествующего воспитания, но при всей их независимости от самого несовершеннолетнего как личности, от его собственной воли и характера, последствия падают на социальное развитие, так как в глазах окружающих предстают в виде недостатков, заслуживающих порицания.

Суть проблемы средовой адаптации таких детей состоит в том, что у них не удастся вызвать достаточный интерес к деятельности как способу достижения социального успеха. Им бывает проще и желательнее придерживаться менее дифференцированных, основанных на эмоциях личного порядка способов построения отношений с учителем и коллективом.

Таким образом, период обучения в начальной школе следует признать наиболее социально значимым. Отклонения в формировании личности маскируются защитной формой поведения, представляющей как послушание и подчиняемость. Слабость когнитивных механизмов регуляции поведения внешне незаметна и создает удобства в управлении, не вызывая у поверхностного воспитателя чувства тревоги, а порою и приветствуется, когда методика воспитания ориентирована на внешние показатели воспитанности учащихся.

По завершении обучения в начальной школе дети вступают в своеобразный период личностного развития, охватывающий возраст до 14 лет – отроческий возраст.

Здесь выявляется фактор влияния социальной среды на развитие человека – получение возможности самостоятельного выбора своей позиции без обретения независимости.

Таким образом, возраст в промежутке между кризисами 7 и 14 лет представляет собой период активного формирования общественного сознания. За это время ребенок проделывает сложный путь от появления потребности понять свою позицию в коллективе до уточнения тех границ, в которых его личности предстоит пройти этап персонификации-самоутверждения перед лицом собственного Я.

За отрочеством наступает самая сложная пора в формировании личности человека – ранняя юность. Потребность в самоутверждении становится наиболее актуальной и обуславливает стремление включиться в жизнь общества. Причем эмоциональная значимость предмета потребности состоит в переживании себя как самостоятельного члена общества.

Имея в виду выявленные особенности развития человека в зависимости от социальной среды, интересен вывод Б.Н. Алмазова о необходимости решения проблемы социальной адаптации. С этой целью ученый выделил три микросреды: семью, коллектив, среду неформального общения. В каждой из основных микросред человек получает представление о своих возможностях и формирует у себя обоснованный уровень притязаний, способный обеспечить прогресс в дальнейшем усвоении культуры предшествующих поколений.

Безусловно, ведущим элементом, оказывающим влияние на развитие навыков общественного существования, является микросреда, поскольку входящие в нее элементы интегрируют в себе все другие характеристики.

Исходя из анализа воздействия социальной среды на человека и подчеркивая наличие негативного влияния наряду с позитивным, можно определить содержание деятельности специалиста социальной работы по преодолению негативного влияния среды на человека (табл.2).

Таблица 2. Содержание деятельности специалиста социальной работы по преодолению негативного влияния микросреды на ребенка

Возрастной период	Компоненты микросреды (по Б.Н. Алмазову)	Помощь специалиста по социальной работе
0–6 месяцев	Семья	Обучение матерей, помощь в выработке воспитательной тактики, семейные консультации, включение элементов реабилитации детей: преодоление недоверчивости, развитие коммуникативных навыков, умения включаться в игру и др.
	Коллектив	— —
	Среда неформальных отношений	— —
7–18 месяцев	Семья	Преодоление детской настороженности, отчужденности. Социальная работа с семьями группы риска.
	Коллектив	— — с
	Среда неформальных отношений	— —
1,5–3 года	Семья	Консультирование семьи по проблеме кризиса ребенка 3-х лет. Социальная работа с семьями группы риска.
	Коллектив	Профилактическая и коррекционная деятельность по адаптации ребенка к дошкольному учреждению.
	Среда неформальных отношений	Развитие коммуникативных навыков, умения включаться в игру.
3–7 лет	Семья	Обучение родителей способам снятия психологического напряжения детей, способам приучения к труду, проявления самостоятельности ребенка.

	Коллектив	Развитие эмоционально-волевой сферы ребенка, использование технологий сплочения детского коллектива; работа с семейно запущенными детьми.
	Среда неформальных отношений	Формирование основ способности разрешения конфликтов, коррекция тревожности и агрессивности; создание ситуаций успеха; деятельность по разрешению конфликтов между детьми.
7–9 лет	Семья	Социальная защита и поддержка семей и детей группы риска. Межведомственная интеграция специалистов различных учреждений (врачей, юристов, педагогов, психологов и др.). Реабилитационная работа с проблемными семьями. Работа с родителями с целью формирования сотрудничества с педагогом, школой по преодолению трудностей ребенка.
	Коллектив	Участие в создании комфортной социально-образовательной среды в микросоциуме. Работа с учителем по преодолению дезадаптации учащихся, коррекции отклонений в развитии и поведении детей, по построению методически верной системы поощрения и наказания. Помощь ребенку безболезненно войти в новую для него социальную среду, справиться с требованиями, предъявляемыми школой, разделить с ним ответственность за успехи в учебе. Деятельность по сплочению детского коллектива, снятие тревожности. Помощь и посредничество в коррекционно-развивающей работе с детьми с особыми нуждами.
	Среда неформальных отношений	Социальная диагностика, социальное консультирование, прогнозирование. Подтверждение ребенку его индивидуальной ценности в коллективных отношениях.

10–14 лет	Семья	<p>Социальная работа с семьями группы риска, проблемными семьями.</p> <p>Интеграция специалистов различных учреждений.</p> <p>Методическая помощь педагогам, семье, ребенку в отборе средств жизненного самоопределения личности, успешной самоорганизации ее деятельности и взаимодействия с людьми.</p> <p>Деятельность по преодолению негативных процессов в семье: конфликтов, алкоголизма и пр.</p>
	Коллектив	<p>Социально-психолого-педагогическая поддержка детей со специфическими нуждами.</p> <p>Участие в организации культурно-воспитательных мероприятий. Работа по повышению социальной роли, престижа и позиции дезадаптированных детей в коллективе.</p> <p>Деятельность с учителями по повышению их профессиональной компетентности в области подростковой психологии.</p>
	Среда неформальных отношений	<p>Социальная диагностика, социальное прогнозирование, проектирование. Профилактика и коррекция девиантного и делинквентного поведения.</p>
14–18 лет	Семья	<p>Комплексная деятельность по месту жительства, работа с семьей. Профилактика суицида. Деятельность по преодолению трудных жизненных ситуаций семей.</p>
	Коллектив	<p>Социально-психологическая поддержка, профилактика и коррекция девиантного и делинквентного поведения среди молодежи.</p> <p>Деятельность с педагогически запущенными, девиантными и делинквентными детьми.</p>
	Среда неформальных отношений	<p>Вовлечение молодежи в общественно полезную деятельность, изучение неформальных объединений подростков. Помощь в самоопределении и самореализации молодежи.</p>

Таким образом, проблема социальной адаптации в системе социальной защиты населения объективно требует более глубокого изучения. Социальная адаптация – процесс управляемый. Управление им может осуществляться не только в русле воздействия социальных институтов на личность в ходе ее производственной, внепроизводственной, допроизводственной, постпроизводственной жизнедеятельности, но и в русле самоуправления. Последнее предполагает требовательное, самокритичное отношение человека к самому себе, к своим мыслям и поступкам.

Социальная адаптация человека проходит следующие этапы:

1. Выработка адаптационных навыков и способностей, облегчающих впоследствии социальную адаптацию. Этот период во многом зависит от тех установок и ценностей, которые индивид вынес из трудных жизненных ситуаций. Средствами убеждения, а подчас и принуждения социальный работник должен добиться нейтрализации или уменьшения антиобщественной установки личности, если таковая имеется.

2. Приспособительный, когда человек решает насущные жизненные проблемы, связанные с бытовым и трудовым устройством. Хотя этот этап должен быть кратким, но он очень важен для дальнейшей реализации планов и установок индивида: стремления трудиться, наладить внутрисемейные, дружеские отношения в социальной среде и т.д.

3. Усвоение социально полезных ролей. Он наиболее сложен и противоречив, связан с психологическими и нравственными трудностями человека. Происходит изменение социальных ролей, ломка стереотипов поведения, сознания. Профилактическое значение этого этапа состоит в том, чтобы не допускать влияния неблагоприятного социального окружения и других факторов, обуславливающих асоциальное поведение.

4. Правовая адаптация, когда в сознании утверждаются и закрепляются социально значимые установки и цели исправления личности.

Поскольку социальная адаптация представляет собой не одно-моментное изменение системы, а протекающий во времени процесс, то возникает вопрос о его стадиях. Здесь можно говорить о четырех качественных стадиях социальной адаптации:

– первая (начальная), когда адаптирующийся индивид улавливает лишь правила поведения, но система ценностей социума внутренне им не признается;

– вторая (терпимость), когда как социальная среда, так и индивид, признают равноценность эталонов поведения в отношении друг друга;

– третья – приспособления, «аккомодации» – связана со взаимными уступками: индивид признает и принимает систему ценностей среды, но и представители этой среды признают некоторые его ценности;

– четвертая – полной адаптации, «аксимилиации», когда индивид отказывается от прежних образцов и ценностей и полностью принимает новые.

Только с помощью специалиста социальной работы человек, попавший в трудную жизненную ситуацию, способен целенаправленно контролировать и регулировать процесс социальной адаптации, варьировать свое поведение при изменении условий и обстоятельств. Содержание деятельности специалиста социальной работы по преодолению трудностей клиентов в социальной адаптации будет зависеть от того или иного вида социальной адаптации (табл. 3).

Итак, какой бы возраст мы не рассматривали, социальная среда имеет огромное значение для развития личности человека. Она влияет на человека своим предметно-пространственным и социальным окружением и представляет собой образовательно-культурную среду, под которой понимаем систему влияний, содержащихся в социальном и пространственно-предметном окружении и предоставляющих возможности для развития личности [23; 25].

Таблица 3. Содержание деятельности специалиста социальной работы по преодолению трудностей клиентов в социальной адаптации

Виды социальной адаптации	Категория населения	Деятельность специалиста по социальной работе
Управленческая	Взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Помощь в развитии творческого, жизненного потенциала каждого индивида посредством полномочий и административных методов, использование приемов и методов организации работы людей.
Экономическая	Взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Обеспечение основных прав граждан, адресная социальная помощь, оказание воздействия на материальные, моральные, национальные, семейные и др. социальные интересы и потребности клиентов с помощью социально-экономических методов.
Педагогическая	Дети и подростки, взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Использование социально-педагогических методов, повышение эффективности обучения, воспитания, создание условий для развития личности, деятельность по перевоспитанию и самовоспитанию.
Психологическая	Взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Использование терапевтических (психотерапевтических) методов воздействия, таких как дискуссионная терапия, интеракционно-коммуникативные методы (психодрама, гештальттерапия, трансактный анализ), методы, основанные на невербальной активности (арттерапия, музыкотерапия, пантомимика, хореотерапия и т.д.), групповая (индивидуальная) поведенческая терапия, суггестивные методы.

Профессиональная	Взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Социальное обслуживание, социальное консультирование, социальная поддержка, использование технологий адаптации и реадaptации работников на предприятии, профилактика социально-нежелательных явлений, разработка социальных программ, осуществление социального мониторинга, профотбор.
Социально-психологическая	Взрослые, находящиеся в трудной жизненной ситуации: пожилые, инвалиды, бывшие заключенные	Психологическое консультирование, психологическая коррекция, психопрофилактическая работа, психодиагностика.

Следовательно, социальная среда составляет диалектическое единство пространственно-предметных и социальных элементов, тесно связанных между собой и взаимообусловленных. В образовательно-культурной среде каждый ее субъект осуществляет свою деятельность, используя пространственно-предметные элементы этой среды в контексте сложившихся социальных отношений. В этом случае качество локальной социальной среды определяется как (1) качеством пространственно-предметного содержания данной среды и (2) качеством социальных отношений в данной среде, так и (3) качеством связей между пространственно-предметным и социальным компонентами этой среды [25].

Опираясь на теорию возможностей Дж. Гибсона, под системой возможностей социальной среды мы понимаем возможности среды, комплиментарные потребностям и таким образом мотивирующие деятельность, то есть человек становится реальным субъектом своего собственного развития, а не остается объектом влияния условий и факторов социальной среды.

Предоставление социальной средой той и иной возможности, позволяющей удовлетворить определенную потребность, «провоцирует» субъекта проявить соответствующую активность, присоединить к факту наличия этой возможности в среде факт своего поведения.

Следовательно, принципиальным показателем качества социальной среды служит способность этой среды посредством предоставляемых возможностей обеспечивать удовлетворение всего иерархического комплекса потребностей всех субъектов жизнедеятельности, создавая, таким образом, соответствующую мотивацию их деятельностной активности.

Важным представляется положение теории В.А. Ясвина о том, что каждый элемент социальной среды, наряду с физическими характеристиками, обладает также социальным значением. В социальном значении каждого элемента среды зафиксирован определенный общественный опыт. Эти социальные значения усваиваются человеком в процессе социализации и в дальнейшем во многом определяют восприятие им социальной среды.

Социальная среда с помощью системы закодированных в ней символов транслирует человеку соответствующие указания к определенному способу поведения. В этом смысле социальная среда может стать как интегральным стимулятором личностной активности, так и оказать депрессивное воздействие. Поэтому необходим специалист, способный скорректировать негативное воздействие социальной среды, которым может быть специалист социальной работы.

Вопросы для самопроверки

1. Чем характеризуются социально-средовые факторы жизни и развития человека? Перечислите относящиеся к этим факторам сферы жизни человека.

2. Попробуйте, используя факты современной жизни, доказать необходимость специалиста социальной работы в помощи в адаптации клиента к социальной среде.

3. Назовите и охарактеризуйте основные компоненты социальной среды.

4. Чем является для человека социальная среда?

Рекомендуемая литература

1. Албегова, И.Ф. Введение в специальность «Социальная работа» / И.Ф. Албегова. – Ярославль: Ярославский государственный университет, 2002. – 80 с.

2. Алмазов, Б.Н. Становление личности и средовая адаптация / Б.Н. Алмазов // Социальная педагогика: теория, методика, опыт исследования. – Свердловск: Изд-во Уральского университета, 1989. – С. 67–101.

3. Вебер, М. Основные понятия стратификации / М. Вебер // Социологические исследования. 1999. – №5. – С. 147–156.

4. Волков, Ю.Г. Политическая социология / Ю.Г. Волков. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с.

5. Выготский, Л.С. Лекции по психологии / Л.С. Выготский. – Санкт-Петербург: СОЮЗ, 1997. – 144 с.

6. Данакин, Н.С. Социальная работа: наука и профессия. Обучение социальной работе в России / Н.С. Данакин. – Москва: Ассоциация социальных педагогов и социальных работников РФ, 1997. – 298 с.

7. Дерябо, С.Д. Экологическая педагогика и психология / С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 480 с.

8. Законодательные документы и инструктивно-методические материалы по социальной работе. – М.: АСОПиР, 1992. – 170 с.

9. Касаркина, Е.Н. Типологии клиентов социальной работы / Е.Н. Касаркина, Л.Е. Горобец, Ю.А. Тузова // Newofscienceandedu-

ation, 2016. – URL: http://www.rusnauka.com/6_PNI_2012/Psihologia/14_102218.doc.htm (дата обращения: 30.08.2023).

10. Куриленко, Л.В. Методологические обоснование сферного подхода к подготовке специалистов социальной сферы. Вестник. – 2021. – Т. 27. – № 4. – С. 66-71.

11. Лавриненко, В.Н. Философия /В.Н. Лавриненко. – Москва: Юристъ, 2006. – 516 с.

12. Осадчая, Г.И. Социология социальной сферы. / Г. И. Осадчая. – Москва: Академический проект, 2003. – 334 с.

13. Павленок, П.Д. Теория, история и методика социальной работы: избранные работы 1991-2006 гг. / П.Д. Павленок. – Москва: Дашков и К, 2007. – 476 с.

14. Панов, А.М. Социальная работа в России: Состояние и перспективы // Социальная работа. – 1992. – Вып. 6. – С.40-48.

16. Панов, В.И. Введение в экологическую психологию / В.И. Панов. – Москва: Изд-во МНЭПУ, 2001. – 170 с.

17. Ромм М.В., Ромм Т.А. Теория социальной работы / М.В. Ромм, Т.А. Ромм. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 1999. – 154 с.

18. Соколова, А.С. Специфика общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе / А.С. Соколова // Психология, социология и педагогика. – 2012. – № 2. – URL: <http://psychology.snauka.ru/2012/02/231>

19. Фирсов, М.В. Методологические основы институализации социальной работы / М.В. Фирсов. – Москва: МГСУ «Союз», 2000. – 36 с.

20. Хохлова, М. М. Социальная политика / М. М. Хохлова. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2010. – 246 с.

21. Холостова, Е.И. Теория социальной работы /Е.И.Холостова. – Москва: Юристъ, 1999. – 334 с.

22. Шавель, С. А. Сферный подход в социологической методологии / С.А. Шавель // Социология. – №1. – 2014. – С. 29-41.

23. Шендрик, А.И. Теория культуры /А.И.Шендрик.– Москва: Единство, 2002. – 400 с.

24. Штейнбах, Х.Э. Психология жизненного пространства / Х.Э. Штейнбах, В. И. Еленский. – Санкт-Петербург: Речь, 2004. – 240 с.

25. Ясвин, В.А. Образовательная среда: от моделирования к проектированию / В.А. Ясвин. – Москва: Смысл, 2001. – 400 с.

РАЗДЕЛ 2.

Взаимодействие как особенность профессиональной деятельности специалиста социальной работы

Вопросы для изучения

2.1. Сущность понятий «взаимодействие» и «социальное взаимодействие».

2.2. Содержание профессионального взаимодействия специалиста социальной работы.

2.1. Сущность понятий «взаимодействие» и «социальное взаимодействие»

Ключевые понятия: взаимодействие, социальное взаимодействие, обмен, символический интеракционизм, структурный функционализм, концепция управления впечатлениями

Отражая широкий круг процессов окружающей действительности, посредством которых происходит обмен между взаимодействующими субъектами, их взаимное изменение, способствующее решению проблем клиента, взаимодействие является неотъемлемым элементом профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

Взаимодействие – относится к категории философской, отражающей сущность и связь между всеми живыми. В толковых словарях русского языка С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой термин «взаимодействие» трактуют как: «взаимное отношение между кем-нибудь или чем-нибудь», а также как «взаимная связь явлений» [9, с. 56].

Согласно современному философскому словарю, «взаимодействие является базовой философской категорией, отражающей

процессы взаимного воздействия различных объектов (субъектов) друг на друга, взаимную обусловленность» [16, с. 93]. Особенность взаимодействия заключается в том, что его участников объединяет стремление к достижению цели с помощью осуществления взаимообусловленных действий.

С диалектической точки зрения философа В.П. Кохановского, *взаимодействие* представляет собой философскую категорию, отражающую процесс, когда воздействуют различные объекты друг на друга, их взаимное обусловленное, измененное состояние.

Один из подходов к определению взаимодействия объясняет его через деятельность и совокупность действий. Так, К.А. Абульханова-Славская характеризует взаимодействие как систему взаимообусловленных групповых действий; В.Н. Панферов и Т.Г. Галактионова видят взаимодействие как процесс совместной деятельности с целью достижения общего результата; Г.М. Андреева определяет через призму обмена целесообразными действиями и информацией [3]. По мнению Л.И. Уманского [15], основанием взаимодействия является совместная работа и общение членов группы, каждый из которых включен в общую взаимосвязь и взаимозависимость.

По мнению Е.С. Пайгиной, *взаимодействие* представляет собой вид непосредственного или опосредованного, внешнего или внутреннего отношения, связи и включает в себя: восприятие людьми друг друга; взаимную оценку друг друга; совместное действие – сотрудничество, конфликт и т.п. [11].

Возможность плодотворно осуществлять деятельность в соответствии с поставленными задачами может быть обеспечена только с помощью взаимодействия с клиентом, обратившимся за профессиональной помощью, его социальной средой и иными субъектами социальной сферы. В связи с этим актуальным становится анализ понятия социальное взаимодействие.

Изучением социального взаимодействия занимались ученые в различные исторические периоды. Институционализация гуманитарных наук в XIX веке дала импульс развитию ряда концепций социального взаимодействия, связанных с именами О. Конта и Э. Дюркгейма, К. Маркса и Ф. Энгельса, М. Вебера и Г. Зиммеля.

Так, у истоков научного изучения проблем *социального взаимодействия* стоял О. Конт, по мнению которого взаимодействие является базовым элементом изменяющейся структуры общества. Позже Э. Дюркгейм определил *социальное взаимодействие*, как объединяющие людей связи, специфика которых диктуется социальной реальностью, а социальные нормы и другие социальные факторы оказывают влияние на поведение отдельных членов общества. Социальное взаимодействие, с точки зрения К. Маркса, является естественной основой человеческой трудовой деятельности; М. Вебер основывается на постижении внутреннего смысла человеческих поступков, а Г. Зиммель считал, что взаимодействие – взаимные воздействия людей друг на друга, исходя из их целей и интересов.

Основой взаимодействий между людьми Д. Хоманс и П. Блау считали *обмен*, являющийся характерной чертой социального взаимодействия, отличающей его от просто действия. Эти теоретические воззрения являются отражением теории обмена. Одна из исходных предпосылок, на которых базируется теория обмена, – это допущение, что в социальном поведении человека заложено рациональное начало, которое побуждает его вести себя расчетливо и постоянно стремиться к получению разнообразных «выгод»: товаров, денег, дружбы, любви и т.д.[6].

Через призму *феноменологической социологии* Э. Гуссерля и А. Шюца социальное взаимодействие имеет созидающую характеристику, в основе которой лежат типовые интерпретации, связанные с предшествующим опытом, что является препятствием для построения общей социальной реальности между взаимодействующими [18].

С точки зрения представителей школы *символического интеракционизма*, которая ставит своей целью дать его объяснительное описание, социальное взаимодействие определяется как коммуникация с одинаковой системой символизирования. Одним из основоположников этого направления является Дж. Г. Мид, который трактует взаимодействия преимущественно в их символическом содержании, и коммуникация становится возможной благодаря тому, что люди придают одинаковое значение символу. Особое внимание уделяется анализу языка как главного символического посредника взаимодействия [6].

В *структурном функционализме*, связанном, в первую очередь, с именем Т. Парсонса, социальное взаимодействие рассматривалось как первый шаг к пониманию социальной системы. От изучения элементарного взаимодействия Т. Парсонс переходит к самой социальной системе. Последняя есть спонтанный результат любых процессов взаимодействия. Внутренняя согласованность социальных систем оказывается результатом длительного социального взаимодействия. Чем выше частота взаимодействия, как это бывает в малых группах и обществах, тем более интегрирована система [6].

В рамках *драматургического подхода*, а именно концепции управления впечатлениями, создателем которой является Э. Гофман, *социальное взаимодействие* понимается через скоротечные встречи повседневной жизни, где люди разыгрывают друг перед другом своеобразные «шоу», режиссируя впечатления о себе, воспринимаемые другими. Социальное взаимодействие становится механизмом создания выгодных для людей символических значений поведения, где каждый сам может произвести наиболее благоприятное впечатление на других [4].

Значительный вклад в развитие концепций социального взаимодействия в XX веке внес Питирим Сорокин, который в своем

труде «Системы социологии» акцентирует внимание на том, что вся общественная жизнь и все социальные процессы могут быть разложены на явления и процессы взаимодействия [12]. В своих трудах П. Сорокин формулирует три составляющие и условия социального взаимодействия (рис. 1).

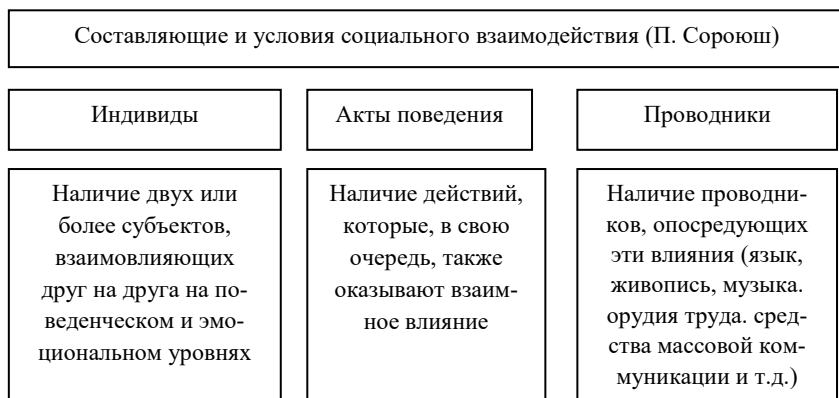


Рисунок 1 – Составляющие и условия социального взаимодействия (П. Сорокин)

Определяя модель взаимодействия субъектов, П. Сорокин, выделяет три ключевые составляющие: 1) *индивиды*; 2) *акты поведения*; 3) *проводники взаимодействия*.

По мнению П. Сорокина, в связи с динамичностью развития общества в социальных взаимодействиях все большую значимость приобретают символы, «проводники», такие как язык, письменность, живопись, музыка, орудия труда, средства массовой коммуникации и т.д.

Таким образом, обнаруживается три условия возникновения социального взаимодействия: наличие двух или более субъектов, взаимовлияющих друг на друга на поведенческом и эмоциональном уровнях; наличие действий, которые в свою очередь также оказывают взаимное влияние; наличие проводников, опосредующих эти влияния и воздействия.

Стоит отметить, что профессор В.Ф. Анурин добавляет к этому еще и четвертое условие, а именно «наличие общей основы для контактов, соприкосновения». В этом случае важным моментом становится причинно-функциональная зависимость или связь между составляющими социального взаимодействия, которая ведет к образованию «коллективного единства или коллективной индивидуальности» [1].

Кроме того, П.В. Сорокин выделяет три типа социальных взаимодействий: 1) передача идей (любими представлениями, сведениями, убеждениями, мнениями и т. д.); 2) передача волевых импульсов, при которых люди согласуют свои действия для достижения общих целей; 3) передача чувств, когда люди объединяются или разделяются на основании своего отношения к чему-либо (любви, ненависти, презрения, осуждения и т. д.) (рисунок 2).



Рисунок 2 – Типы социальных взаимодействий по П. Сорокину

Обратимся к отечественной научной литературе, в которой меньше значение уделяется определению социального взаимодействия.

Для определения специфики именно социального взаимодействия необходимо и правомерно проанализировать феномен социальности. Признак «социальное» в исторической и современной перспективе, по мнению ряда ученых (А.В. Брушлинский, Г.В. Осипов, В.Е. Кемеров), отражает приобретенные в результате

отношений и совместной деятельности индивидов в обществе совокупность свойств. «Независимо от того, в какой сфере жизнедеятельности общества (экономической, политической и т.д.) имеет место взаимодействие, – пишет Г. В. Осипов, – оно всегда социально по своему характеру, так как выражает связи между индивидами и группами индивидов; связи, опосредуемые целями, которые каждая из взаимодействующих сторон преследует» [14].

Исследователь Г.В. Осипов, обобщив теоретические воззрения, сформулировал следующее определение: «*социальное взаимодействие* – это любое значимое для общества и его членов поведение индивидов, различающихся по виду выполняемой деятельности, функциям и социальным статусам» [14].

Такие ученые, как В.И. Добренков, А.И. Кравченко, анализируют коммуникативную и информационную стороны социального взаимодействия, делая акцент на передаче информации, которая обладает социальной значимостью [7].

Исследователь Л.В. Байбородова в своих трудах делает акцент на стихийности процесса социального взаимодействия, который протекает в определенное время в определенном социальном пространстве, но отмечает возможность регулировать его. По ее мнению, назначение социального взаимодействия связано с включение субъекта в систему социальных отношений. По мнению ученой, взаимную обусловленность имеет организация совместной деятельности и процесс социального взаимодействия: с одной стороны, осуществление совместной деятельности предусматривает взаимодействие между людьми, с другой стороны, совместная деятельность является условием взаимодействия.

Социальное взаимодействие, согласно Ю.Ю. Чилипенюк, – это возобновляемые или регулярные, непосредственные или опосредованные действия, направленные на других субъектов данного процесса, участвующих в совместной деятельности, имеющих

собственные интересы и стремящихся удовлетворить потребности и ожидания за счет ресурсов друг друга [18].

Исследуя *функции социального взаимодействия*, можно выделить (Н.Ф. Радионова): *познавательную* – в процессе взаимодействия субъекты познают предмет совместной деятельности, особенности друг друга и свои проявления в контексте взаимодействия; *преобразовательную* – происходит преобразование предмета совместной деятельности, изменение самого взаимодействия и характеристик взаимодействующих; *ценностно-ориентационная* – осуществляется процесс коррекции ценностей, формируются новые ценностные ориентации; *коммуникативная* – устанавливается связь между взаимодействующими и происходит передача информации о предмете совместной деятельности.

Структура социального взаимодействия представлена компонентами, выделенными Е.С. Пайгиной [10]:

1) *когнитивный* (осознание себя как субъекта взаимодействия, понимание целей взаимодействия, получение информации о содержании и способах взаимодействия, особенностях другого субъекта),

2) *эмоциональный* (участие во взаимодействии сопровождается изменениями в эмоциональном состоянии каждого субъекта, возникают эмоциональные отклики, способствующие повышению качества характеристик взаимодействия);

3) *поведенческо-волевой* (происходит планирование, анализ мотивов и совершенных действий).

Социальное взаимодействие является частью социальной реальности и имеет место в любой сфере жизни общества, поэтому исследователь Е.С. Пайгина выделяет *типы социального взаимодействия по сферам*: *собственносоциальное* (социальный институт, социальные роли, социальные функции, семейно-родственные отношения); *экономическое* (индивиды выступают как собствен-

ники и наемные работники); *политическое* (индивиды противостоят или сотрудничают в качестве представителей политических партий, общественных движений, а также в качестве субъектов государственной власти); *профессиональное* (взаимодействие индивидов в процессе решения профессиональных задач); *демографическое* (включая контакты между представителями различных полов, возрастов, национальностей и рас); *территориально-поселенческое* (происходят столкновение, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, постоянно и временно проживающими и т. п.); *религиозное* (подразумевает контакты между представителями разных религий, а также верующими и атеистами) [11].

Проанализировав теоретические подходы, можно сделать вывод о многообразии трактовок и взглядов к определению сущности взаимодействия и социального взаимодействия. Являясь одной из важнейших особенностей деятельности специалиста социальной работы, взаимодействие имеет свои характеристики, зависящие от особенностей профессиональной деятельности, что обуславливает потребность в определении профессионального взаимодействия специалиста социальной работы.

2.2. Содержание профессионального взаимодействия специалиста социальной работы

Ключевые понятия: профессиональное взаимодействие специалиста социальной работы, вмешательство, влияние, контакт, эмпатия, толерантность, сотрудничество, диалог, соглашение, опека, индифферентность, конфронтация, подавление

Проблемой профессионального взаимодействия специалиста социальной работы занимались многие исследователи: Б.Н. Куприянов анализируя социальное взаимодействие между клиентом и специалистом обосновал актуальность опоры на внут-

ренный потенциал клиента; М.В. Фирсов выделял специфику характера взаимоотношений специалиста и клиента в основном на уровне субъект-субъектных взаимодействий и преимущественно вспомогательный характер содействия клиенту в решении его проблем; Е.И. Холостова уделяла внимание активизации позиции клиента во взаимодействии со специалистом; и др.).

Говоря о профессиональном взаимодействии специалиста социальной работы, следует учитывать особенности профессиональной деятельности, такие как: 1) *полинаправленность* (социальная работа в сфере образования, здравоохранения, в пенитенциарной системе, иных сферах жизнедеятельности и с различными категориями граждан); 2) *полифункциональность* (специалист социальной работы выполняет различные функции – диагностическая, информационная, воздействующая и другие, а также принимает такие роли, как «посредник/буфер», «адвокат/защитник», «воспитатель/учитель», «консультант», «брокер/мобилизатор» и т.д.); 3) *полидеятельность* (в процессе осуществления профессиональных функций специалист социальной работы решает задачи по социальной адаптации, социальной реабилитации, социальной профилактике и т.д.).

Профессиональное взаимодействие в сфере социальной работы – система взаимообусловленных действий субъектов (специалиста) и объектов (потребителя результатов его активности – клиента) профессиональной деятельности, направленных на удовлетворение потребностей потребителя посредством предоставления социальных услуг или выплат [17].

Профессиональное взаимодействие специалиста социальной работы – это сложный процесс, направленный на установление сотрудничества с клиентом/социальной группой для выхода из трудной жизненной ситуации, который базируется на следующих основаниях, предполагающих: во-первых, построение субъект-

субъектных отношений с клиентом/социальной группой; во-вторых, признание принципов перевоплощения себя в другого, толерантности, свободы выбора в принятии решения; в-третьих, формирование доверия, проявление толерантности, эмпатии; в-четвертых, осуществление целеполагания и планирования совместной деятельности с клиентом/социальной группой.

Стоит отметить, что профессиональное взаимодействие специалиста социальной работы не ограничивается контактом с клиентом/социальной группой, существуют и другие направления, их можно разделить на три группы:

1. *С клиентом/социальной группой:* а) *субъект – субъектная модель взаимодействия*, в которой специалист по социальной работе и клиент в равной мере признаются в качестве субъектов социального процесса, возможности осуществления выбора и реализации своего «Я»; б) *субъект – объектная модель взаимодействия*, в которой специалист по социальной работе выступает носителем общественного закона, целей, социальных программ, т.е. роль субъекта. Клиенту отводится пассивная роль, он выступает в роли объекта воздействия, который должен обладать тем, что ему предлагают; в) *объект – субъектная модель взаимодействия*, в которой в качестве субъекта выступает клиент, специалисту по социальной работе отводится пассивная роль.

2. *Со службами, организациями и другими специалистами по поводу трудной жизненной ситуации.*

3. *С естественной сетью клиента/социальной группы по поводу трудной жизненной ситуации.*

Выявив сущность профессионального взаимодействия специалиста социальной работы следует охарактеризовать его формы, признаки, условия, типы и направления.

К формам воздействия в процессе профессионального взаимодействия специалиста социальной работы с клиентом/социальной группой можно отнести вмешательство и влияние [11].

Вмешательство – одна из форм воздействия, при котором специалист социальной работы независимо от направления деятельности, осуществляемых функций и используемых технологий, осуществляет процесс вмешательства (интервенции) в трудную жизненную ситуацию клиента/социальной группы. Реакция специалиста на ситуацию или отклонение в поведении клиента проявляется через вмешательство с целью преодолеть эти отклонения и найти выход из сложившейся ситуации.

Влияние – форма воздействия в процессе профессионального взаимодействия специалиста социальной работы, которая представляет собой создание условия, чтобы развить клиента/социальную группу и активизировать ресурсы для выхода из трудной жизненной ситуации. В процессе влияния на трудную жизненную ситуацию клиента учитываются следующие предпосылки: социальный работник, способствует эффективному воздействию на сознание клиентов; клиент социальной работы воспринимает и принимает это воздействие.

Отметим, что обе формы воздействия в процессе профессионального взаимодействия специалиста социальной работы направлены не исключительно на самого клиента/социальную группу, а на ситуацию в целом с учетом всех факторов, отражая таким образом многогранность профессиональной деятельности специалиста.

Анализ форм профессионального взаимодействия специалиста социальной работы позволяет выявить его признаки (Е.С. Пайгина) (табл.4).

Помимо признаков профессионального взаимодействия специалиста социальной работы можно выделить две группы условий: *внешние* и *внутренние*. К внешним можно отнести наличие *контакта* между участниками, а к внутренним – *эмпатию* и *толерантность* (рисунок 3).

Таблица 4 – Признаки профессионального взаимодействия специалиста социальной работы (Е. С. Пайгина)

Название признака	Описание
<i>Активность между субъектами</i>	Результативность взаимодействия зависит от активности клиента/социальной группы и специалиста
<i>Предметность и целеполагание</i>	Без предмета взаимодействия, постановки цели и конкретизации задач невозможно осуществление профессионального взаимодействия, так как достижение результата по выходу из трудной жизненной ситуации будет осложнено
<i>Рефлексия</i>	Представляет собой анализ совместных действий, полученных результатов, а также наличие обратной связи от клиента/социальной группы
<i>Общий интерес</i>	Повышение интереса и мотивации клиента/социальной группы к совместным действиям позволяет специалисту в более короткие сроки и более глубоко определить сущность и причины трудной жизненной ситуации и предложить варианты по выходу из нее
<i>Ситуативность</i>	Связана с уникальностью каждой трудной жизненной ситуации и каждого клиента, проявляется в подборе типа взаимодействия и характера совместных действий в соответствии с конкретной ситуацией, требующей вмешательства или влияния со стороны для ее положительного разрешения

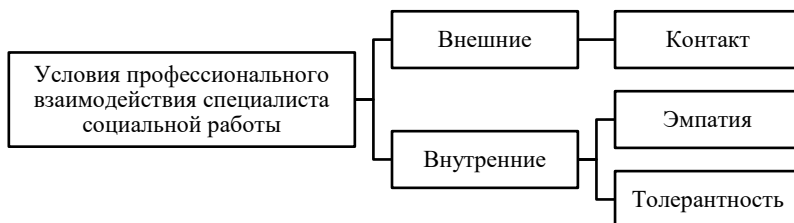


Рисунок 3 – Условия профессионального взаимодействия специалиста социальной работы

Контакт представляет собой создание благоприятных условий для развития профессионального взаимодействия между субъектами посредством внешнего проявления чувств, мыслей, выстраивания доверительных связей, повышающих результативность совместной деятельности [12].

Эмпатия является необходимым условием развития доверительных отношений. Эмпатия – это участливое отношение к переживаниям и страданиям клиента, понимание его чувств, что обеспечивает возможность взаимопонимания, согласованности взаимодействий. Кроме того, К. Роджерс выделил несколько граней эмпатического взаимодействия: проникновение во внутренний мир клиента и понимание его особенностей, чувствительность к изменяющимся переживаниям клиента, проверка своих впечатлений посредством внимательного вслушивания [5].

Толерантность является внутренним условием, способствующим установлению контакт между субъектами профессионального взаимодействия. Толерантность специалиста социальной работы связана с внутренними установками на уважение каждого клиента/социальной группы, признание права на свободу выбора, действий и мыслей каждого участника взаимодействия. Учитывая тот факт, что клиенты/социальные группы, обращающиеся за помощью к специалисту, имеют свои особенности, взгляды, ценности и убеждения, которые не всегда совпадают со взглядами и ценностями специалиста, наиболее важным является уважение человеческого достоинства, независимо от различия по этническому, расовому, возрастному, сексуальному, политическому, религиозному, социально-экономическому, языковому и иным признакам особенностями, статусу или состоянию [8].

Помимо форм, признаков и условий профессионального взаимодействия специалиста социальной работы, выделяют типы.

Классификация типов взаимодействия, предложенная исследователем Л.В. Байбородовой [2], включает *сотрудничество*, *диалог*, *соглашение*, *опеку*, *индифферентность*, *конфронтацию*, *подавление* (рисунок 4).



Рисунок 4 – Типы профессионального взаимодействия специалиста социальной работы (по Л.В. Байбородовой)

Сотрудничество определяется, как процесс совместной деятельности специалиста, клиента/социальной группы и других участников взаимодействия при которой происходит достижение согласия для достижения общей цели по выходу из трудной жизненной ситуации. Характеристиками данного типа являются: опора на лучшие качества клиента/социальной группы, адекватность оценок, активность, гуманность, доверительность и демократичность в выстраивании взаимоотношений; стремление достичь согласия в выборе средств по выходу из трудной жизненной ситуации.

Диалог – процесс речевой деятельности коммуникантов, при котором каждое высказывание обращено непосредственно к собеседнику, каждый из которых обеспечивает обратную связь. В теории диалогической педагогики М.М. Бахтин делает акцент на ин-

терапевтическую природу диалога, что дает возможность посредством диалога активизировать субъективную и творческую природу каждого человека [13]. В диалоговом взаимодействии содержится большой потенциал заложенный в равных позициях между участниками, в доверительных отношениях между ними, в возможности получить обратную связь от клиента/социальной группы.

Соглашение предусматривает договоренность между взаимодействующими относительно цели совместной работы, способов ее достижения, функция каждого участника взаимодействия. Этот тип бывает необходимым в случае, когда взаимодействие характеризуется психологической несовместимостью, тогда заинтересованные в положительных результатах социальной работы, участники понимают необходимость построения конструктивной деятельности.

Опека представляет собой заботу и защиту со стороны специалиста социальной работы над клиентом/социальной группой. Специалисты в этом случае берут на себя большую ответственность, а клиенты/социальные группы становятся потребителями готового опыта, поэтому профессиональное взаимодействие носит опекающе-потребительский характер.

Индифферентность выражается в сдержанном и нейтральном отношении в процессе профессионального взаимодействия клиента/социальной группы со специалистом с одной или другой стороны. Такой тип профессионального взаимодействия усложняет совместную деятельность по поиску выхода из трудной жизненной ситуации и возникает или в случае низкой мотивации специалиста, или в случае, когда клиент не готов осуществлять решительные действия по выходу из трудной жизненной ситуации.

Конфронтация. Профессиональное взаимодействие может выступать в качестве конфронтации, характеризующейся открытыми противоречиями, противоборством, столкновением между

специалистом и клиентом/социальной группой или между иными участниками профессионального взаимодействия. В этом случае наблюдается психологическая несовместимость взаимодействующих сторон, расхождение целей и мировоззрений.

Подавление еще один тип взаимодействия, которому характерен процесс пассивного подчинения одной стороны другой, проявляющийся открытыми, требованиями, предписаниями, что и как необходимо сделать. Результатом подавления может стать пассивность, приспособленчество и беспомощность одной стороны и деспотичность и агрессия с другой.

Таким образом, ее особенности деятельности специалиста социальной работы, такие как – полинаправленность, полифункциональность, полидеятельность, а также анализ ключевых понятий позволило определить взаимодействие одной из важнейших особенностей профессиональной деятельности специалиста социальной работы, характерной чертой которого является субъект-субъектность, проявляющаяся в совместной деятельности участников взаимодействия и достижении согласия посредством диалога и обратной связи.

Вопросы для самопроверки

1. Приведите несколько определений понятия «взаимодействие» и «социальное взаимодействие». Какие вы знаете концепции социального взаимодействия? Охарактеризуйте их и назовите авторов.

2. Охарактеризуйте функции социального взаимодействия.

3. На основании определений дайте сравнительную характеристику таким формам воздействия, как «вмешательство» и «влияние».

4. Какие признаки и условия профессионального взаимодействия специалиста социальной работы вы знаете? Перечислите и охарактеризуйте их.

5. Назовите типы профессионального взаимодействия специалиста социальной работы. Как вы считаете, какой из типов наиболее предпочтителен при взаимодействии специалиста и клиента? Аргументируйте свой ответ.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте сравнительную таблицу концепций социального взаимодействия (Огюст Конт, Эмиль Дюркгейм, Макс Вебер, Георг Зиммель, Питирим Сорокин, символический интеракционизм, структурный функционализм, теория обмена, драматургический подход, феноменологическая социология, теория социального конструирования реальности и др.) (табл.5).

Таблица 5. Концепции социального взаимодействия

Автор /Название научной школы	Суть концепции/определение социального взаимодействия

Задание 2. Приведите примеры ошибок в профессиональном взаимодействии специалиста социальной работы и предложите варианты их профилактики/разрешения.

Типовые ошибки: *стратегические ошибки* (приводят к отказу клиента от услуг или ухудшению качества результата); *тактические ошибки* (вызывают временное ухудшение взаимодействия, напряжение между клиентом и специалистом); *коммуникативные ошибки* (связаны с установлением контакта, процессом обсуждения совместных действий и результата, с передачей информации); *ошибки в стиле межличностных отношений* (связаны с выстраиванием доверительных отношений и индивидуальным подходом в выборе стиля взаимоотношений); *этические ошибки* (связаны с соблюдением этических принципов).

Рекомендуемая литература

1. Анурин, В.Ф. Общая социология: учебное пособие для вузов. М.: Академический проект, 2003. – 492 с.
2. Байбородова, Л.В. Внеурочная деятельность школьников в разновозрастных группах: пособие для учителей общеобразовательных учреждений / Л.В. Байбородова. – М.: Просвещение, 2014. – 176 с.
3. Брижатая, О.А. Взаимодействие как социальный феномен / О.А. Брижатая // Мир человека: материалы ежегодных конференций; под общей редакцией В.В. Игнатовой. – Красноярск: ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева», 2019. – С. 11–14.
4. Вахштайн, В.С. Драматургическая теория Ирвинга Гофмана: два прочтения // Социологическое обозрение. – 2003. №4. – С. 104–118.
5. Зарубина, Ю.Н. Эмпатия как основа помогающего поведения в социальной работе / Ю.Н. Зарубина, Е.А. Серова // Вестник социально-политических наук Ярославского гос. ун-т им. П.Г. Демидова. – 2019. – №18. – С. 25–27.
6. Кареева, С.Г. Классики социологической мысли о категории социального взаимодействия / С.Г. Кареева // Социально-гуманитарные знания. – 2008. – №6. – С. 212–218.
7. Ковчина, Н.В. Междисциплинарный анализ феномена «социальное взаимодействие» / Н.В. Ковчина, В.В. Игнатова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №3. – URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=13350> (дата обращения: 30.08.2023).
8. Мартюшова, Е.Д. Толерантность как одно из базовых качеств социального работника / Е.Д. Мартюшова // Проблемы толерантности: история и современность: материалы Международной

научной конференции. – Череповец: Череповецкий государственный университет. – 2015. – С. 143–144.

9. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – 4-е изд. – М.: ИТИ Технологии, 2003. – 944 с.

10. Пайгина, Е.С. Социальное взаимодействие как основа построения содержательных и процессуальных сторон профессиональной деятельности бакалавра социальной работы / Е.С. Пайгина // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2017. – № 2 (19). – С. 118-120.

11. Пайгина, Е.С. Формирование компетенции социально-профессионального взаимодействия будущих бакалавров социальной работы: дис. ... канд.пед.наук: 13.00.08.: защищена 25.06.2019 / Пайгина Евгения Сергеевна. – Благовещенск, 2019. – 293 с.

12. Питирим Сорокин: новые материалы к научной биографии: сб. науч. тр. / РАН. ИНИОН. Центр социал. науч.-информ. исслед. отд. социологии и социал. психологии; Отв. ред. Ефременко Д.В., Кротов П.П. – М., 2012. – 12 л. – 232 с.

13. Редкозубова, Т.М. Диалогическая теория М.М. Бахтина и ее методологическая действенность для современных методов обучения / Т.М. Редкозубова, И. А. Кудряшов // Язык и право: актуальные проблемы взаимодействия: материалы IV-й Всероссийской научно-практической конференции; отв. ред. В. Ю. Меликян. Вып.4. – Ростов н/Д: Дониздат, 2014. – с. 256.

14. Социология: основы общей теории / отв. ред. Г. В. Осипов, Л. Н. Москвичёв. – М.: НОРМА; ИНФРА-М, 2002. – с. 128.

15. Уманский, Л. И. Психология организаторской деятельности школьников / Л. И. Уманский. – М., 1980. – 160 с.

16. Фролова, И. Т. Современный философский словарь / И.Т. Фролова. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Республика, 2001. – 719 с.

17. Черканова, Е.А. Социальное взаимодействие специалиста и клиента в профессиональной социальной работе: анализ понятия и содержания / Е.А. Черканова // Теория и практика современной науки. – 2018. – №1 (31). – С. 869–872

18. Чилипенко, Ю.Ю. Социальное взаимодействие как основа социально-трудовых отношений / Ю.Ю. Чилипенко // Петербургская социология сегодня. – 2015. – №6. – С. 64–88.

РАЗДЕЛ 3.

Деловая коммуникация в социальной работе

Вопросы для изучения

- 3.1. Понятие и сущность деловой коммуникации.
- 3.2. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе.

3.1. Понятие и сущность деловой коммуникации

Ключевые понятия: коммуникация, деловая коммуникация, функции деловой коммуникации, структура деловой коммуникации, особенности деловой коммуникации, классификация деловой коммуникации, форма документа, формы деловой коммуникации.

Одно из определений *коммуникации* (от лат. Communication – сообщение, передача) сводится к сообщению, общению. Этимологическое значение данного понятия может быть сведено к античному термину κοινωνία и его латинскому аналогу communion, которые означали общение, совместную деятельность.

Так, эффективность любой коммуникации определяется, прежде всего, способностью социального субъекта к обоснованному способу трансляции информации. В свою очередь, для специалиста по социальной работе особое значение имеет деловая коммуникация.

Деловая коммуникация специалиста социальной работы – это процесс взаимодействия специалиста с клиентами, коллегами, социальными партнерами, направленный на организацию и оптимизацию социальной работы.

Целевые установки, возникающие в процессе деловой коммуникации в социальной работе, определяют ее *функции*. Сущность данных функций выражается в следующем:

контактная функция заключается в установлении контакта между специалистом и клиентом как обоюдной готовности к приему, передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи.

Информационная функция предполагает обмен сообщениями, мнениями, решениями между коммуникантами.

Функция понимания означает, что в результате деловой коммуникации специалист адекватно воспринимает и понимает смысл переданного ему сообщения, что способствует дальнейшему установлению взаимного понимания.

Побудительная функция сводится к тому, что специалист стимулирует других коммуникантов к выполнению определенных действий.

Координационная функция ориентирует специалиста на обеспечение согласования действий всех коммуникантов.

Экспрессивная функция проявляется в способности специалиста управлять собственными эмоциями, определенным образом регулировать их проявление, а также при необходимости корректировать нежелательные эмоции другого человека.

Функция установления отношений во обеспечивается благодаря тому, что коммуниканты занимают определенные места в системе статусных и ролевых отношений. Эта функция помогает оказать клиенту социальную поддержку, помощь.

Функция социализации деловой коммуникации сводится к изменению специалистом состояния, поведения, личностно-смысловых образований другого коммуниканта в процессе.

Перечисленные функции предполагают стремление специалиста по социальной работе к достижению согласия, обеспечению сотрудничества и соблюдению договоренностей.

Структура деловой коммуникации предполагает:

передачу информации (идей, оценок, установок) от одного коммуниканта к другому и наоборот;

канал, соединяющий коммуникантов;
взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается.

Особенности деловой коммуникации в социальной работе:

во-первых, *деловая коммуникация является намеренной*, т.е. использование вербальных и невербальных средств коммуникации должно быть продуманно. Специалист по социальной работе несет ответственность за применение тех или иных выразительных средств речи. Необдуманное речевое или невербальное поведение в условиях деловой коммуникации может стать причиной межличностного конфликта и негативно отразиться на эффективности деятельности специалиста. Посредством системы знаков (вербальная и невербальная коммуникация) происходит взаимное влияние коммуникантов друг на друга.

Во-вторых, *любое сообщение содержит определенное содержание* (информация, которая передается) и *экспрессию* (способы выражения и сообщения информации). В деловой коммуникации непременно присутствует предметно-целевое содержание. Для того, чтобы получатель информации произвел нужные действия, от специалиста требуется высокий уровень культуры речи, риторической компетентности, которые позволяют специалисту быть понятным, убедительным и т.п. При этом следует учитывать, что коммуникативное влияние возможно при наличии единой или схожей системы кодификации и декодификации у коммуникатора (человека, направляющего информацию) и реципиента (человека, принимающего ее). Выбранный специалистом способ выражения содержания демонстрирует характер взаимоотношений между коммуникантами.

В-третьих, *коммуникация происходит в определенном контексте*, рамки которого очерчивают правила поведения и возможную интерпретацию происходящего в деловом общении. Для специали-

ста по социальной работе важно соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия с учетом ролей, функциональных обязанностей, субординации и делового этикета. Контекст коммуникации определяется местом, временем встречи, целями коммуникантов, присутствием посторонних лиц и т.д. Интерпретация деловой коммуникации находится в сильной зависимости от ее контекста. При его игнорировании или неверной интерпретации возрастает возможность возникновения коммуникативных барьеров.

Коммуникативные барьеры – это психологические трудности (препятствия), возникающие при обмене информацией в деловом общении, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию между партнерами по общению.

В-четвертых, *коммуникация необратима*. В этой особенности заключено несколько смыслов. Во-первых, обязательность коммуникации для коммуникантов, независимо от их симпатий и антипатий. Во-вторых, следуя поговорке «слово не воробей, вылетит – не поймаешь», нужно помнить о том, что, если по каким-то причинам в деловой коммуникации сформировалось негативное впечатление, то в арсенале специалиста по социальной работе есть средства, способные изменить характер коммуникации (извинения, комплимент, просьба, конструктивная критика и т.п.). Кроме этого, соблюдение правил делового этикета во многом способствует восстановлению взаимодействия.

В-пятых, *в ситуации встречи не вступать в деловую коммуникацию невозможно*. Однако может наблюдаться и желание уйти, выйти из коммуникации. Психологи подчеркивают, что нежелание одного из коммуникантов общаться – тоже сообщение. При этом уход от коммуникации в деловой сфере должен быть продуман, приемлем для другого коммуниканта и способствовать продолжению коммуникации, но уже в ином контексте.

Классификация деловой коммуникации в социальной работе представлена:

по положению собеседников. Деловая коммуникация в социальной работе может быть отнесена к *контактной коммуникации*, поскольку коммуниканты не разделены пространством и временем (отсутствует какой-либо опосредующий «аппарат»), высказывания строятся и интерпретируются с опорой на конкретную коммуникативную ситуацию, в деловой коммуникации присутствуют невербальные средства, имеющие информативную значимость.

Вместе с тем деловую коммуникацию можно определить и как *дистантную коммуникацию*, поскольку коммуниканты могут быть разделены, например, пространством и временем (разговор по телефону, общение в сети Интернет). Кроме этого, может исключаться зрительное восприятие партнера и жестово-мимический приём/передача информации. Дистантную коммуникацию обычно связывают с опосредованной коммуникацией, предполагающей наличие опосредующего «аппарата».

В свою очередь непосредственная коммуникация предполагает нахождение партнера в коммуникативном пространстве говорящего и визуальный контакт с ним. Деловая коммуникация может осуществляться через опосредующего адресата, который передает информацию непосредственному адресату информации.

По форме существования языка деловая коммуникация может быть устной (речевой) и письменной (текстовой).

Устная деловая коммуникация связывается с признаками контактности и непосредственности, а также сопровождается невербальными элементами, несущими смысловую нагрузку. Деловая коммуникация связана с речевой ситуацией и неотделима от нее, что обуславливает наличие фоновых знаний, необходимых для поддержания диалога. Участники деловой коммуникации не разделены пространством и временем, высказывания строятся и ин-

терпретируются с опорой на данную коммуникативную ситуацию, наличие невербальных средств общения, которые также информативно значимы (порой даже в большей степени, чем вербальные).

Устная деловая коммуникация может быть непосредственной, устной, диалогической коммуникацией, что и образует совокупность признаков, отличающих устную коммуникацию от письменной.

Устная деловая коммуникация строится по законам делового стиля: выражается в клишированных выражениях, фразах, идиомах и др., а также имеет свой набор жанров, типичных именно для устной деловой коммуникации.

Письменная коммуникация ассоциируется с признаками дистантности и опосредованности. Письменный текст в деловой коммуникации подчиняется более строгим правилам лексического и синтаксического отбора и отличается точностью наименования адресата информации. Этот текст легко обозрим (членение на пункты, подпункты, наглядная внешняя форма построения, регламентация заголовков, подписей).

Письменная коммуникация реализуется во всех функциональных стилях и многочисленных жанрах внутри этих стилей. В частности, деловые тексты имеют жесткую текстовую форму, отвечающую формально-логическому принципу организации, соблюдению правил оформления документа.

Форма документа – совокупность элементов оформления и содержания, оцениваемых с точки зрения их состава, объема, последовательности расположения и взаимной связи. С учетом целей и мотивов участников деловой коммуникации выделяют:

модальную коммуникацию, цель которой – психологический контакт, психологические взаимоотношения между специалистом и клиентом.

Диктальная коммуникация осуществляется с целью побуждения партнера к какому-либо действию.

Цели коммуникации и возникающая психологическая дистанция между коммуникантами позволяют выделить **уровни коммуникации**:

ритуальный (социально-ролевой) уровень;

деловой (манипулятивный) уровень;

интимно-личностный уровень.

Данные уровни соотносятся с макро-, микро-, мезоуровнями социальной работы. Как показывает практика, на деловом и интимно-личностном уровнях часто возникают коммуникативные конфликты.

К **формам деловой коммуникации** относят: деловую беседу по телефону, деловые переговоры, деловой разговор, деловое совещание, дискуссию, презентацию, пресс-конференцию, публичную речь, самопрезентацию.

3.2. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы

Ключевые понятия: коммуникативная компетентность, коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе, структура коммуникативной компетентности, языковая компетенция, этическая составляющая, риторическая грамотность, языковой паспорт человека, коммуникативные установки, коммуникативная некомпетентность

Коммуникативная компетентность представляется значимой характеристикой личности специалиста социальной работы, поскольку она позволяет устанавливать и поддерживать эффективную коммуникацию в работе с различными категориями граждан, коллегами, социальными партнерами.

Д. Хаймс ввел в научный оборот понятие «**коммуникативная компетентность**» как способность человека использовать ком-

муникативный набор языковых средств, имеющихся в его памяти, с целью восприятия и построения программ речевого поведения в устной и письменной форме с учетом социальных и культурных норм общества.

Коммуникативная компетентность, по мнению А.В. Брушлинского, является системой внутренних ресурсов личности (когнитивные возможности человека по восприятию, оценке и интерпретации ситуаций, планирование коммуникативных действий в общении с людьми, правила регуляции коммуникативного поведения и средства его коррекции).

В настоящее время отсутствует единое понимание коммуникативной компетентности. Однако неоспоримым является признание значения ее сформированности, что продиктовано необходимостью решения личностью, в частности, специалистом по социальной работе социально и личностно-значимых задач. В социологической практике наряду с «коммуникативной компетентностью» (Т.П. Вострикова) используется синонимичный термин «компетентность в общении» (С.И. Григорьев).

Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе – характеристика личности, способной устанавливать и поддерживать эффективную деловую коммуникацию.

Исследователь В.Н. Куницына считает, что коммуникативная компетенция является компонентом социальной компетентности.

Обратим внимание на ***структуру коммуникативной компетентности*** специалиста по социальной работе.

Научный коллектив кафедры русского языка и речевой коммуникации Саратовского университета (О.Б. Сиротинина, М.А. Кормилицына, Е.П. Захарова) разработал типологию составляющих коммуникативной компетентности, в которой каждая составляющая представлена соответствующим набором знаний и умений:

Языковая компетенция (правильность речи (знания орфоэпические, акцентологические, орфографические, пунктуационные, морфологические, синтаксические, лексико-семантические); творческая целесообразность речевых изменений в значении слов, их сочетаемости, фразеологизмах, наращении смысла; баланс стандарта и творчества в речи).

Этическая составляющая (приоритет убеждения при ограниченности манипулирования; уважение к адресату и забота о нем; приоритет вежливости; толерантность; ограниченность категоричности; приоритет скромности).

Риторическая грамотность (знание риторических законов и умение ими пользоваться; стремление к гармонизации речи и поиску компромисса; умение предупреждать возникновение конфликтов и гасить возникшие; соблюдение принципов необходимой и достаточной информативности).

Собственно коммуникативная составляющая (умение учитывать конкретную ситуацию общения; умение ориентироваться на конкретного адресата; всемерная помощь адресату для правильной интерпретации сказанного/написанного; умение адекватно реагировать на реплики собеседника; умение слушать; владение как диалогической, так и монологической формой речи, соблюдение избранной стратегии и использование эффективных для нее тактик; выбор тональности в соответствии с типом общения; выбор жанра, формы речи и типа общения соответственно коммуникативным условиям общения; умение целесообразно пользоваться системой знаков невербальной коммуникации).

Ядром коммуникативной компетентности выступает *речевая коммуникация*, проявляющаяся в умении «владеть языком»:

а) умение выразить заданный смысл разными (в идеале всеми возможными в данном языке) способами (способность к перефразированию);

б) умение извлекать из сказанного на данном языке смысл, в частности – различать внешне сходные, но разные по смыслу высказывания и находить общий смысл у внешне различных высказываний;

в) умение отличать правильные в языковом отношении предложения от неправильных.

Итак, вербальную компетентность составляют: уместность высказываний, учет контекста и подтекста высказывания, отсутствие трудностей в письменной и устной речи, вариативность интерпретации информации, хорошую ориентацию в сфере оценочных стереотипов и шаблонов, множественность смыслов употребляемых понятий, метафоричность речи. Компетентность в данном случае характеризует субъективные качества специалиста.

Для описания особенностей речевого поведения человека филологи используют понятие языкового паспорта человека.

Языковой паспорт человека – это информация, которую человек «автоматически», бессознательно передает о себе, когда он говорит.

Языковой паспорт человека свидетельствует о поле, возрасте человека, городским или сельским жителем он является, насколько он эмоционален, каково его физическое состояние (бодр или устал), действия в момент речи (передвигается, ест, стоит на месте), месторасположение (в шумной толпе или в читальном зале) и т.д. Этот паспорт позволяет судить об уровне общей культуры, воспитанности человека, уровне сформированности коммуникативной компетентности. Для специалиста по социальной работе важно обладать благоприятным языковым паспортом.

Понятие коммуникативной компетентности усложняется включением в него *коммуникативных установок* (В.А. Горянина), необходимых для эффективной коммуникации: активные позиции партнеров, совместная разработка целей, разделение ответствен-

ности за результаты деятельности, доброжелательные и доверительные отношения, решение конфликта и т.д. Однако стоит иметь в виду, что конфликтное общение не всегда связано с низким уровнем коммуникативной компетентности субъекта. Причина может зависеть от цели, которую преследует человек.

В послесловии к книге И. Атватера отечественный ученый Ю.М. Жуков подразделяет коммуникативную компетентность не на компоненты, а на *уровни*:

стратегический – представляет собой комплекс ориентаций, выражающих отношение к общению как к цели или как к средству; ориентация на диалог или на монолог, на интимно-личностные или на функционально-ролевые отношения;

тактический уровень включает знание правил организации общения;

технический уровень – приемы, позволяющие реализовать намеченную стратегическую линию.

Таким образом, коммуникативная компетенция раскрывается, прежде всего, во взаимоотношениях между людьми, в особенностях этих взаимоотношений, умении управлять деловым общением в разных ситуациях, добиваясь коммуникативной цели.

Однако наряду с коммуникативной компетентностью исследователь О.Б. Сиротина обращает внимание на существование коммуникативной некомпетентности. Составляющими **коммуникативной некомпетентности** являются:

языковая некомпетентность – незнание языка, принятого как средство общения в конкретной стране – это предел проявления данной некомпетентности; кроме этого, она проявляется в незнании орфоэпической, акцентологической, морфологической, синтаксической, лексико-семантической правильности речи.

Речевая некомпетентность проявляется в неразличении норм устной и письменной речи.

Риторическая некомпетентность заключается в неумении украшать речь с помощью риторических фигур, отсутствии рационального начала в рассуждениях, несоблюдении норм этикета.

Общекультурная некомпетентность сводится к отсутствию определенных знаний и неготовности носителя языка совершенствовать свою эрудицию, общекультурный уровень.

Дискурсивная некомпетентность заключается в повторяющихся однообразных заполнителях пауз словами-паразитами, гезитациями.

Итак, заявленные составляющие коммуникативной некомпетентности вредят имиджу говорящего, создавая впечатление о наличии у него низкой культуры, приводят к непониманию между партнерами, способны спровоцировать конфликты и т.п.

Резюмируя, отметим, что коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе определяет не только его имидж, но и влияет на имидж социальной службы.

Вопросы для самопроверки

1. Предложите определение деловой коммуникации специалиста социальной работы.
2. Перечислите и прокомментируйте функции деловой коммуникации.
3. Укажите основные элементы деловой коммуникации.
4. В чем заключаются особенности деловой коммуникации в социальной работе?
5. Представьте классификацию деловой коммуникации в социальной работе.
6. Какие формы деловой коммуникации вам известны?
7. Предложите определение коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.
8. Из каких структурных элементов складывается коммуникативная компетентность? Перечислите и уточните их содержание.

9. Почему реализация коммуникативной компетентности может усложняться коммуникативными установками партнеров по деловому общению?

10. В чем суть коммуникативной некомпетентности? Почему ее наличие недопустимо для специалиста по социальной работе?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Прокомментируйте пословицы и поговорки в контексте деловой коммуникации в социальной работе.

- За худые слова слетит и голова.
- Мы говорим на разных языках.
- Не всякое слово в строку.
- Не давши слова, крепись, а давши – держись.
- Не кричи: гости на полатах.
- Он на ветер слов не молвит.
- Птица поет – сама себя продает.
- Кабы криком брать – кого б мы к рукам не прибрали?
- Каковы свойства, таковы и речи.
- Умел в гости звать, умей и встречать.
- От приветливых слов язык не отвалится.
- Слово не стрела, а пуще стрелы разит.
- Спорить спорь, а браниться грех.

Задание 2. Подготовьте доклады о формах деловой коммуникации.

2.1. В содержании доклада отразите следующие критерии: цель проведения той или иной формы; характеристика участников; регламент проведения; особенности коммуникативных средств реализации намерений участников; организация пространственной среды; результат, который ожидается от проведения.

Примерные темы докладов: «Деловая беседа по телефону», «Деловые переговоры», «Деловой разговор», «Деловое совеща-

ние», «Дискуссия», «Презентация», «Пресс-конференция», «Публичная речь», «Самопрезентация».

2.2. *Разработайте Памятку (правила) организатора деловой коммуникации. Выбор форм(-ы) деловой коммуникации на выбор обучающихся.*

Задание 3. *Укажите ошибки в тексте и предложите варианты их исправления.*

- Критиками были неоконсерванты
- Социальный приют по адресу Мостовая, 15, а в поселке Управленческий есть улица Крайняя, 7
- Под угрозой является ребенок
- Характерных черт личности
- Сперва начали строить
- Система будет давить на клиента и менять его
- Из наших это изучали
- Подводя единый итог, делаем вывод
- Освобождение из мест лишения свободы
- Спасибо за знания, которые в нас буквально вложили
- Дается время на грубо говоря интервьюирование друг друга
- Дипломная работа не лишена недостатков. В качестве недостатка можно отметить недостаточное раскрытие такого аспекта...
- Необходимо создание штатного специалиста по фандейзингу
- Благодарю за возможность выступать в этой кафедре
- Большой вклад вложили в мою работу
- Я делала метод интервью со специалистами
- Положение усугубляется тем что, льгот на содержание
- Получили помещение оно весной поступило в реализацию
- Как отмечал карифей отечественной психологии С.Л. Рубинштейн

- В ходе исследования дети поменялись...
- С учеными Германии при чтении научной литературы мы не столкнулись...
- Спасибо членам комиссии, что нашли возможность прийти на защиту...

Задание 4. *Подготовьте доклад* на тему «Невербальная коммуникация и ее особенности». Доклад выполняется одним студентом или в паре. Доклад должен сопровождаться презентацией.

На основе изучения и анализа работ А.Пиза Язык телодвижений; Г. Крейдлина Невербальная семиотика; В.Н. Куницыной, Н.В. Казариновой, В.М. Погольша Межличностное общение; А. Панфиловой Деловая коммуникация в профессиональной деятельности, подготовьте доклады на следующие темы:

1. Жесты в их соотношении с речью
2. Функции жестов в коммуникации
3. Виды жестов
4. Жесты в различных культурах
5. Эмоции и жесты
6. Функции поз в коммуникации
7. Функции голоса
8. Тон речи в общении
9. Улыбка и ее роль в общении
10. Язык глаз в коммуникации
11. Типы касаний
12. Характеристика приветствий
13. Характеристика прощаний
14. Коммуникативное пространство человека
15. Физическая и психологическая дистанция человека
16. Способы размещения за столом
17. Невербальные средства в процессе ухаживания
18. Аксессуары в невербальной коммуникации

19. Руки и их значение как средства невербальной коммуникации

20. Мимика как средство невербальной коммуникации

21. Позы в деловом общении

22. Смех и его роль в деловом общении

23. Паралингвистика: голос, тон

Задание 5. *Подготовьте доклады, посвященные деловому этикету.*

Примерные темы: «История и принципы делового этикета», «Приветствие, представление, титулирование», «Визитные карточки и требования к ним», «Одежда в деловой сфере», «Требования этикета к рабочему месту», «Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины», «Деловые приёмы», «Сувениры и подарки в деловой сфере».

Задание 6. *Прочтите и законспектируйте предложенные работы.*

- Чуковский К.И. Живой как жизнь. Разговор о русском языке.
- Лихачев Д.С. Письма о добром и прекрасном.
- Аристотель. Риторика.
- Цицерон Марк Туллий. Об ораторе.
- Якимов В.А. О красноречии в России до Ломоносова.
- Ломоносов М.В. Краткое руководство к красноречию (1748г.).
- Ломоносов М.В. Краткое руководство к риторике на пользу любителей сладкоречия.
- Сперанский М.М. Правила высшего красноречия.
- Рижский И.С. Опыт риторики.
- Кошанский Н.Ф. Общая риторика.
- Стернин И.А. Практическая риторика.
- Кони А.Ф. Советы лекторам.
- Сергеич В. (Пороховщиков П.С.) искусство речи на суде.

– Толмачев Я.В. Военное красноречие, основанное на общих началах словесности с присовокуплением примеров в разных родах оного.

Задание 7. *Сформулируйте правила эффективного слушания.*

Задание 8. *Подготовьте публичное выступление.*

Тема выбирается обучающимся самостоятельно. Желательно, чтобы она была связана с будущей профессиональной деятельностью.

Жанр красноречия (социально-бытовое, академическое, дискусивно-полемиическое, судебное, военное, духовное (религиозно-нравственное)) также выбирается обучающимся самостоятельно.

Задание 9. *Составьте список литературы (по алфавиту) с аннотациями к теме «Основы деловой коммуникации в социальной работе».*

Список должен включать не менее трех источников (учебники, пособия, публикации в научных журналах, монографии и др.). Важно подготовить аннотацию с каждому источнику в списке. Аннотация предполагает краткое изложение содержания источника. Объем аннотации: до 10 предложений.

Задание 10. *Напишите эссе на тему «Особенности общения с ... (категория получателей социальных услуг выбирается обучающимся). Эссе может быть написано после просмотра художественного фильма, в котором затронут аспект коммуникации с представителями выбранной категории получателей социальных услуг.*

Рекомендуемая литература

1. Брушлинский, А. В. Проблемы психологии субъекта / А.В. Брушлинский. – Москва, 1994. – 109 с.

2. Вострикова Т. П. Психолого-педагогическая оценка компетентности социальных педагогов в профессиональном общении / Т.П. Вострикова: дис. ... к. психол. наук. – Самара, 2005. – 245 с.

3. Горянина, В. А. Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002. – 416 с.

4. Григорьев, С. И. Базовые критерии оценки качества образования и ключевые социальные компетенции: контекст современности России / С.И. Григорьев. – Москва: Издательство РСГУ, 2006. – 16 с.

5. Сиротинина, О.Б. Следствия коммуникативной некомпетентности в разных сферах общения и в жизни страны / О.Б. Сиротинина // Проблемы речевой коммуникации: межвуз. сб. науч. ст. Вып. 11. / Под ред. М.А. Кормилицыной. – Саратов: Изд-во Саратовского университета. – 2011. – С. 5-11.

6. Селевко, Г.К. Компетентности и их классификации / Г.К. Селевко // Народное образование. – 2004. – № 4. – С. 138-144.

7. Чанышева, Г.О. коммуникативной компетентности / Г.О. Чанышева // Высшее образование в России. – 2015. – № 2. – С.148-151.

Дополнительная литература

1. Айнштейн, В.Г. Преподаватель и студент: искусство общения / В.Г. Айнштейн // Высшее образование в России. – 2000. – N 6. – С. 85-92.

2. Аминов, И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2006. – 304 с.

3. Бадмаев, Б.Ц. Психология обучения речевому мастерству / Б.Ц. Бадмаев, А.А. Малышев. – Москва: ВЛАДОС, 1999. – 224 с.

4. Введенская, Л.А. Риторика и культура речи / Л. А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 538 с.

5. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов н/Д : Феникс, 2016. – 539 с.

6. Глозман, Ж.М. Общение и здоровье личности / Ж.М. Глозман. – Москва: Academia, 2002. – 208 с.

7. Зарецкая, Е. Н. Логика речи / Е.Н. Зарецкая. – Москва: Дело, 2007. – 424 с.

8. Зимняя, И. А. Компетентность и компетенции в контексте компетентного подхода / И. А. Зимняя // Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр.; отв. ред. Е.В. Ткаченко, М.А. Галагузова. Вып. 7. Екатеринбург, 2012. – С. 64-76.

9. Казаринова Н.В. Межличностное общение: Конспект лекций / Н.В. Казаринова. – Санкт-Петербург: Издательство Михайлова В.А., 2000. – 64с.

10. Культура русской речи / под ред. Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяева. – Москва: Изд-во НОРМА, 2000. – 560 с.

11. Куницына, В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Поголыша. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 544 с.

12. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – Москва: ИНФРА-М, 2009. – 423 с.

13. Леви, В.Л. Искусство быть другим: Общение и понимание / В.Л. Леви. – Москва: Торофан, 2007. – 381 с.

14. Морозова, О.Н. Особенности интернет-коммуникации: определение и свойства / О.Н. Морозова // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2010. – Вып. 5. – Т. 1. – С. 150-157.

15. Мурашов, А.А. Профессиональное общение: воздействие, взаимодействие, успех: Общая риторика в компактном изложении / А.А. Мурашов. – Москва: Педагогическое общество России, 2000. – 96 с.

16. Назарчук, А.В. Эволюция понятия коммуникации в социальной мысли XX века // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Философия». – 2012. – № 1. – С. 48-54.

17. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – Санкт-Петербург: Знание, ИВЭСЭП, 2001. – 496 с.

18. Риторика / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2012. – 559 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Портрет современного специалиста социальной работы представляет собой некую структуру, в котором можно выделить основные компоненты:

1. Деятельностный компонент – цепочка таких элементов, как мотивы – цель – задачи – содержание – формы – методы – результаты, означающий, что любой процесс начинается с побудительных стимулов субъектов этого процесса: специалиста социальной работы, получателя социальных услуг и др., с определения целей деятельности, а также с выделения задач, конкретизации содержания и форм ее протекания. Но не следует забывать, что при классификации и отборе методов достижения поставленных целей для получения спрогнозированных результатов, основная нагрузка ложится на плечи специалиста социальной работы, который осуществляет и внедряет в практику профессиональной деятельности те или иные ее способы.

2. Субъектный компонент характеризует деятельность специалиста социальной работы, получателя социальных услуг. Она предполагает четкую фиксацию функций каждого из них. Так, специалист социальной работы выступает разработчиком стратегии и тактики своей деятельности, экспертом вводимых способов деятельности, новшеств, получатель социальных услуг – главный исполнитель всех замыслов специалиста социальной работы.

3. Содержательный компонент включает в себя рождение, разработку и освоение содержания профессиональной деятельности с той или иной целью. Естественно, что освоение является самым главным в данном компоненте, так как именно он дает ответ на вопрос: возможно ли достижение цели или нет? Утвердительный ответ на этот вопрос даст только специалист социальной

работы, поскольку он отбирает методы, формы, приемы и средства деятельности.

4. Управленческий компонент для специалиста социальной работы служит руководством к действию, так как он возглавляет процесс профессиональной деятельности в социальной организации. Составляющие управленческого компонента: диагностическая, прогностическая, собственно организационная, практическая, обобщающая, внедренческая. Очевидно, что именно практическая составляющая должна стать объектом пристального внимания со стороны специалиста социальной работы, так как на данном этапе подтверждается или нет сделанный прогноз, собирается и обобщается материал, который затем можно внедрять и предлагать для освоения другими специалистами.

Обобщая представленные компоненты, делаем вывод: как бы ни были они различны по своему основанию, содержанию и нацеленности, объединяются они по одному, но самому главному параметру: в основе деятельностного, субъектного, содержательного и управленческого компонентов лежит практическая составляющая, суть которой – активная преобразующая деятельность специалиста социальной работы. Он выступает не только как носитель информации, владеющий методами и формами работы, но как руководитель, помощник и участник развития и дальнейшего формирования как своей личности с позиций профессионализма, так и личности получателя социальных услуг с позиции активизации его ресурсов.

В связи этим меняется характер взаимоотношений специалиста социальной работы и получателя социальных услуг. Позиции авторитарного стиля общения слабеют, на их место приходит демократический стиль, основанный на сотрудничестве, помощи, внимании в первую очередь к инициативе получателя социальных

услуг, к росту его личности, индивидуальности, коммуникативной компетентности.

Следует отметить, что в результате такого взаимодействия, деловой коммуникации естественным образом меняется и позиция получателя социальных услуг, которая трансформируется с пассивного восприятия, точной репродукции на активное сотрудничество.

Учебное издание

*Асланян Виктория Левовна,
Вандышева Людмила Владимировна,
Куриленко Людмила Васильевна*

**СПЕЦИАЛИСТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ:
ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебное пособие

Редакционно-издательская обработка
И.И. Спиридоновой

Подписано в печать 14.12.2023. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 5,25.

Тираж 120 экз. (1-й з-д 1-27 экз). Заказ . Арт. – 26(Р2УП)/2023 .

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086, САМАРА, МОСКОВСКОЕ ШОССЕ, 34.

Издательство Самарского университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

