

**Ремизова Клавдия Андреевна**  
аспирант, ФГБОУ ВО  
«Государственный университет  
управления», г. Москва  
**e-mail:** remizova.akula@yandex.ru

**Remizova Klavdia**  
Postgraduate student, State  
University of Management, Moscow  
**e-mail:** remizova.akula@yandex.ru

## СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

**Аннотация.** Рассмотрены аспекты коммуникативной деятельности социального работника с точки зрения социально-психологического подхода. Важность построения коммуникативного пространства определяется сложностью объекта данной работы и необходимостью интенсивного включения в межличностное общение с клиентами. Проанализированы способы и техники повышения коммуникативной компетентности социальных работников с целью улучшения качества жизни населения. Социальное и психологическое здоровье специалистов социальной сферы может способствовать гармоничному развитию общества в целом и отдельных его структур. Поэтому важным представляется анализ приемов, методов и техник общения как основного инструмента взаимодействия людей во всех институтах общества.

**Ключевые слова:** социальная работа, диалог, межличностное общение, обратная связь, эмпатия.

## SOCIO-PSYCHOLOGICAL BASICS OF COMMUNICATION IN SOCIAL WORK

**Abstract.** The article deals with the aspects of communicative activity of a social worker from the point of view of socio-psychological approach. The importance of building a communicative space is determined by the complexity of the object of this work and the need for intensive inclusion in interpersonal communication with clients. In addition, the ways and techniques of improving the communicative competence of social workers in order to improve the quality of life of the population have been analyzed. Social and psychological health of social professionals can contribute to the harmonious development of society as a whole and its individual structures. That is why it is important to analyze the methods, methods and techniques of communication as the main tool of human interaction in all institutions of society.

**Keywords:** social work, dialogue, interpersonal communication, feedback, empathy.

В последнее время в социальной психологии усилился интерес к проблеме общения, что может быть связано с необходимостью людей осваивать новые технологии и средства коммуникации. Одновременно исследования общения идут в области социальной работы, где общение рассматривают как основной инструмент деятельности. Поэтому цель статьи – изучение социально-психологических основ, на которых строится процесс общения социальных работников с клиентами и представителями других структур общества, а также определение места и значения коммуникативной деятельности в системе «человек – человек».

Круг профессионального взаимодействия в социальной сфере объясняется широким спектром решаемых задач. Социальный работник в системе современного обслуживания населения выступает как посредник между общественными структурами и человеком, нуждающимся в помощи. Как отмечает А. С. Бакулина, социальный работник должен владеть различными видами общения, поскольку его работа начинается с конкретного человека и находит свое развитие в управленческой деятельности государства [2].

В качестве объекта социальной деятельности выступают отдельные личности и группы, нуждающиеся в посторонней помощи. К ним относят: пенсионеров и инвалидов; матерей и отцов, воспитывающих в одиночку детей; детей-сирот; лиц с девиантным поведением, безработных. Кроме того, к объектам социальной работы относятся сферы их жизнедеятельности: производство, городские и сельские формы расселения, здравоохранение, образование, культура, силовые структуры общества, досуговая, социально-этническая и сфера бытового обслуживания [5].

Социальная работа как вид деятельности, нацеленный на содействие человеку и обществу в достижении благополучия, в свою очередь должна способствовать развитию личности социального работника, его способности неизменно сохранять оптимизм и позитивный эмоциональный настрой, что представляется профессионально значимым условием в решении проблем другого человека. Так, например, социальный

работник призван отличаться способностями обеспечения межличностных отношений, основанных на взаимопомощи, дружбе, товариществе, корпоративной культуре среди коллег, что является ведущим признаком его благополучной не только профессиональной, но и личной судьбы. Профессиональный смысл охарактеризованного требования к личности социального работника детерминирован тем, что оказать помощь человеку в трудной жизненной ситуации, успешно адаптироваться к постоянно меняющимся и не всегда благоприятным условиям социума, гармонично и бесконфликтно взаимодействовать в конкретных жизненных обстоятельствах способен социальный работник, воплощающий это в собственной жизни.

Среди основных требований, предъявляемых к социальному работнику как профессионалу, можно выделить владение достаточно высокой общей культурой, информацией о современных политических, социальных, экономических процессах в обществе. Кроме того, к важным качествам социального работника относят: твердое проведение в жизни своей позиции, профессиональный такт, способность вызвать симпатию и доверие у клиентов, наличие эмоциональной устойчивости, готовность к психическим нагрузкам и т. п. Данные требования в полной мере отображены в содержании социальной компетентности специалистов. Таким образом, можно признать, что социальные знания, умения, позиции (социальная компетентность) являются неотъемлемым фактором профессиональной деятельности социального работника.

Социально-психологические основы общения связаны не только с условиями социальной работы, но и с особенностями личности специалиста. На это указывает С. В. Тетерский, который подчеркивает необходимость хорошо ориентироваться в сложных ситуациях, понимать психологические связи между людьми, уметь выстраивать коммуникативный процесс [5]. Поскольку общение является основным источником информации для социального работника, важным представляется анализ общения как процесса коммуникации. Общение – сложный процесс взаимодействия людей, включающий не только обмен информацией, но и передачу чувств, состояний, оценку собеседниками друг друга [1]. Поэтому, коммуникация не может рассматриваться без учета личностных и психологических особенностей партнеров по общению. Это значит, что социальный работник, предоставляя необходимую информацию получателям социальных услуг, оценивает их и определенным образом воспринимает их личность.

Среди наиболее важных социально-психологических характеристик личности социального работника можно назвать эмпатию, высокий социальный интеллект, эмоциональную устойчивость и умение понимать личность другого человека. Незрелость этих качеств создает ряд социальных трудностей: эмоциональное истощение, негативное отношение к клиентам, усиление агрессивности и конфликтности.

Таким образом, правильно выстроенное межличностное общение в социальной работе является основным условием предоставления социальных услуг населению на высоком уровне, что в свою очередь будет способствовать гармоничному развитию общества в целом и отдельных его структур.

Как утверждают исследователи в области социальной работы, коммуникация в помогающих профессиях выстраивается по принципу взаимного доверия и понимания [4]. Для коммуникации большое значение имеет анализ обратной связи, т. е. того, как собеседники понимают друг друга. Неточная обратная связь ведет к ухудшению общения.

В социологии и психологии общения выделяют три позиции человека в процессе коммуникации. Открытая позиция представляет собой четкое изложение мыслей собеседника. При отстраненной позиции человек держится подчеркнуто нейтрально. В закрытой позиции человек умалчивает о своей точке зрения и пытается предпринять меры для ее скртия.

Исходя из этого, обратная связь будет эффективной при открытой позиции, когда собеседники могут свободно выражать свои мысли и чувства. По мнению В. И. Курбатова, социальному работнику необходимо учитывать, что у клиента может быть свой набор ценностей, поэтому нельзя рассматривать клиента только через призму своих установок [4]. Для социального работника ценным в его профессии является рефлексия и умение поставить себя на место другого.

Обратная связь в общении с клиентами предполагает наличие знаний не только в области его социального положения и демографических характеристик, но и социально-психологические знания и умения. Именно обратная связь делает общение двухсторонним процессом, поскольку получив информацию о реакции получателя, отправитель учитывает ее, корректируя свои действия, цели. Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение

в соответствии с этим собственное поведение [3]. Важным элементом в структуре обратной связи является умение слушать. Слушание – это активная и утомительная работа, но от того как социальный работник слушает своего клиента зависит поддержание дальнейшей коммуникации и исход самой работы с клиентами.

На кафедре социальной психологии Московского государственного университета была разработана технология слушания под названием «Паук». Она состоит из последовательных этапов: поддержка, активация, уяснение, комментарий.

Этап поддержки выражается в активном включении в беседу, что проявляется в жестах, позах, взгляде на собеседника. Кроме того, на этапе создается общее впечатление о собеседнике. Важно реагировать и отражать чувства и слова собеседника, поскольку любому человеку нужно знать, что его понимают и признают его значимость.

Этап активации – это включение в беседу с использованием уточняющих вопросов, а также активный диалог. Здесь общение представляет собой выяснение и уточнение у клиента проблем, некоторых деталей его жизни, интересов. Можно также активно привлекать друзей и родственников к разрешению его трудной жизненной ситуации. Этап активации позволяет проявлять эмпатию в действии и показать клиенту, что он не одинок и значим для окружающих [4].

Следующий этап – уяснение, которое может быть выражено в двух формах. Во-первых, повторение слов собеседника, во-вторых, цитирование собеседника, повторение его речи в своей. Это дает ощущение, что вы говорите с человеком на одном языке и понимаете его. В социальной работе особенно ценным признается умение не только выслушать и дать совет человеку, но и психологически адаптировать его к обществу. Это невозможно сделать без подстройки к эмоциональному, духовному и моральному облику человека.

Комментарий – особая технология слушания. Его нужно давать корректно, учитывая состояние клиента, его потребности и цели самой социальной работы. Комментарии не должны быть насмешливыми, осуждающими, слишком длинными и навязчивыми. Социальному работнику, таким образом, необходимо иметь такт и уважение к мнению клиента, даже если оно отличается от собственного.

Социально-психологические основы общения в социальной работе характеризуют специалиста как субъекта межличностных связей с учетом его личностных особенностей, умений и знаний своей профессиональной деятельности. Вопросы, связанные с таким аспектом касаются теории и практики общения, особенностей обмена и передачи информации, специфики построения коммуникативного пространства. Несмотря на многообразие подходов, позволяющих объяснять методы, средства и приемы эффективного общения, общим остается позиция рассматривать его как основной инструмент социальной работы.

Теоретический анализ литературных источников показал, что общение в профессии социального работника имеет принципиальное значение. Его влияние проявляется как при взаимодействии с клиентами, так и в контексте личностного развития специалиста. Социально-психологические основы общения в социальной работе – это качества личности специалиста, необходимые ему для построения коммуникативного пространства с клиентами, коллегами и общества в целом. К таким качествам личности можно отнести эмпатию, умение вести диалог, социальный интеллект, умение разрешать конфликты и многое другое.

Отсюда встает вопрос о специальном развитии и тренировке у социальных работников вышеперечисленных качеств. К этой задаче нужно подходить комплексно, охватывая различные аспекты личности и профессии. Вероятно, решение такой задачи нужно начинать с вопроса о том, что влияет на общение в социальной работе. Ответом на данный вопрос может служить изучение группы факторов, влияющих на общение. К таким факторам мы относим: когнитивный, эмоционально-ценностный и деятельностный.

Когнитивный фактор – это познание, интеллект, память и творчество. Он актуализирует знания в разных ситуациях общения. Эмоционально-ценностный фактор представляет собой отношение человека к себе, степень личностной и профессиональной зрелости и нравственной основы личности. Деятельностный фактор – это степень гибкого поведения специалиста, понимание социальным работником целей и принципов своей профессии.

Изучение каждого из факторов в дальнейшем может дать специфические «ключи» коммуникативных техник для социальной сферы, а также таких институтов общества, как наука, бизнес и политика.

*Библиографический список*

1. Андреева, Г. М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2008. – 363 с.
2. Бакулина, А. С. Общение в социальной работе // Сборник публичных лекций преподавателей кафедры социальной работы и социального права Филиала РГСУ в г. Люберцы / Ред. – сост. Н. Н. Волкова, Н. В. Кузнецова. – М.: Изд-во «Перо», 2016. – С. 51-68.
3. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2013. – 591 с.
4. Социальная работа: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. Под общей ред. В. И. Курбатова. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 480 с.
5. Тетерский, С. В. Введение в социальную работу: Учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Академический Проект, 2004. – 496 с.

*References*

1. Andreeva G. M. Socialnaja psihologija: Uchebnik dlja vysshih uchebnyh zavedenij [*Social psychology. Textbook for higher educational institutions*]. G. M. Andreeva. – 5th ed., Spanish. and additional-M.: Aspect Press, 2008. 363 p.
2. Bakulina A. S. Obshhenie v socialnoj rabote [*Communication in social work*] // A Collection of public lectures of the teachers of the Department of social work and the social rights Branch of Russian state social University in Lyubertsy / Ed. – comp. Н. Н. Volkova, N. V. Kuznetsova. Moscow: Publishing House «Pero», 2016. – Pp. 51-68.
3. Psihologija i etika delovogo obshhenija: uchebnik dlja bakalavrov [*The psychology and ethics of business communication: textbook for students*] / ed. by V. N. Lavrinenko, L. I. Chernyshovoy, 6th ed., Rev. and extra. M.: Publishing house of Yurayt, 2013. 591 p.
4. Socialnaj rabota. Ucheb. Posobie [*Social work*]: Study. benefit. 2nd ed., Rev. Under the General editorship by V. I. Kurbatov. Rostov n/D: Phoenix, 2003. 480 p.
5. Teterskij S. V. Vvedenie v socialnuu rabotu: Uchebnoe posobie. [*Introduction to social work. Textbook*]. 4th ed. Moscow: Academic Project, 2004. 496 p.