

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 378.8
ББК 74.6 я 73

Н. Н. Еговцева

КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ, СОДЕРЖАНИЕ

Ключевые слова: коммуникативная деятельность; коммуникативно-прагматический подход; коммуникативная ситуация; система профессиональной подготовки.

Резюме: в статье представлен анализ коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе с точки зрения коммуникативно-прагматического подхода.

Отличительная черта современного этапа развития системы образования – продолжающийся процесс реформирования. В Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года указано, что важной является «подготовка конкурентоспособного специалиста, умеющего достигать успеха», готового к профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности. Ученые различных школ и направлений приходят к мысли о необходимости создания научно-гуманистической системы обучения, обязательным компонентом которой должно быть владение основами успешной профессиональной коммуникации.

Т. А. Ладыженская отмечает, что существуют сферы жизнедеятельности с повышенной речевой ответственностью, где речевое действие становится важнейшим инструментом деятельности. В данном случае исследователь говорит о педагогическом общении, но приведенное утверждение является справедливым и применительно к общению в социальной работе – это подтверждает анализ моделей показателей профессионализма личности и деятельности специалиста (Б. Г. Бочаровой, В. А. Сластенина, Н. Б. Шмелевой, Е. И. Холостовой и др.).

На современном этапе наблюдаются существенные сдвиги в программно-методическом обеспечении профессиональной подготовки специалистов по социальной работе в вузе.

Значительный вклад в эту работу внесли концептуальные исследования В. Г. Бочаровой, С. И. Григорьевой, А. А. Козлова, П. Д. Павленка, М. В. Фирсова, Е. И. Холостовой, Н. Б. Шмелевой и др. Однако в рамках гуманитаризации современного образования происходит не только его фундаментализация, но и специализация, в процессе которой учитывается специфика будущей профессиональной деятельности. В современных исследованиях представлен анализ коммуникативной деятельности педагогов, юристов, экономистов, врачей, но коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе изучена не в полной мере.

Имманентной характеристикой деятельности специалиста по социальной работе является многофункциональность. В профессиональной деятельности специалист выполняет профилактическую, социально-экономическую, социально-медицинскую, социально-педагогическую, социально-психологическую, правовую и другие функции, ведущей из которых является коммуникативная [8].

Анализ деятельности специалистов-практиков¹, проведенный на основе наблюдений и данных анкетирования, показал, что в процессе реализации коммуникативной функции у специалистов возникают коммуникативные барьеры, которые мешают общению и отрицательно сказываются на общем ходе работы. Данные факты обуславливают необходимость теоретико-методического осмысления понятия «коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе» и введения дополнительного компонента, связанного с освоением опыта коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе, в содержание профессиональной подготовки.

Анализ психолого-педагогических, лингвистических, социологических, философских исследований по проблеме коммуникативной деятельности позволяет сделать вывод, что большинство исследователей рассматривают ее как социально-лингвистический феномен. В связи с этим необходимо обратить внимание на то, что лингвисты под понятием «коммуникация» в первую очередь имеют в виду общение, определения-паронимы в терминологическом отношении позволяют разграничить предмет исследования: коммуникативный – относящийся собственно к общению (лингвистический аспект) и коммуникационный – относящийся к процессу социальной коммуникации как к многоаспектному явлению.

Понятие «коммуникативная деятельность» встречается в исследованиях многих ученых, занимающихся проблемами коммуникации (Г. М. Андреева, М. М. Бахтин, П. А. Зимняя, А. А. Леонтьев, Л. В. Салмина, И. А. Стернин, Е. Ф. Тарасов, Г. Д. Хорошавина и др.). По мнению многих авторов, коммуникативная деятельность обеспечивает любую другую деятельность, помогает в овладении ею, планировании, координации, позволяет связать опыт, накопленный обществом, с опытом индивида, со стороны субъекта она выступает как осознанная, мотивированная деятельность, носящая интегративный характер. Интегративность коммуникативной деятельности выражается в том, что она представляет собой социальный процесс, в ходе которого устанавливаются и выявляются связи и отношения между людьми на основе обмена продуктами и результатами деятельности, а также информацией.

Коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе является по своему содержанию социальной, ибо нацелена на изменение индивидов, групп и других социальных систем, на развитие собственной личности специалиста, его коллег и клиентов. Таким образом, коммуникативную деятельность следует определить как важнейший компонент профессионализма специалиста по социальной работе.

В данном случае возникает необходимость вычленить основные аспекты коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе.

Учитывая специфику социальной работы как вида профессиональной деятельности, анализ коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе необходимо осуществлять в рамках коммуникативно-прагматического подхода, который базируется на принципе деятельности. В рамках данного подхода описывается и объясняется использование языка в деятельности людей как членов определенного социума, выявляются свя-

¹ Результаты эмпирического исследования, проведенного автором в Курганском институте государственной и муниципальной службы, филиале Уральской академии государственной службы.

зи между употреблением коммуникативных актов и теми ситуациями, в которых они используются, и устанавливаются правила их употребления для типичных случаев коммуникативно-ориентированного поведения [7].

Анализ видов и задач профессиональной деятельности специалиста по социальной работе в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования Российской Федерации, а также требований, предъявляемых к специалистам, позволили определить следующие функции коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе:

- диагностическая – в процессе коммуникации специалист по социальной работе определяет социальные проблемы; диагностика позволяет специалисту прогнозировать дальнейшее развитие процесса коммуникации, заранее предполагать, к какому результату могут привести его коммуникативные действия, подбирать соответствующие уровню коммуникантов средства информации и воздействия;
- информационная – в процессе и через процесс коммуникации специалист по социальной работе получает информацию, которая определяет его дальнейшие профессиональные действия;
- организационная – заключается в непосредственной организации процесса коммуникации специалистом по социальной работе с клиентом, их социальным окружением и коллегами;
- воздействующая – воздействие на сознание взаимодействующих сторон (специалиста и клиентов, их социального окружения) с целью изменения состояния, поведения, установок, потребностей, действий;
- самопрезентативная – специалисту по социальной работе важно в процессе коммуникации вызвать стабильное расположение к себе клиентов и коллег;
- побудительная – стимулирование социальной активности общества для решения социальных проблем;
- управленческая – рассматривается как процесс, включающий многообразные формы и методы управления взаимодействием коллег и клиентов.

В процессе коммуникативной деятельности специалист комплексно реализует все указанные функции. Знание профессиональной специфики указанных функций помогает ему понять ориентировочную основу эффективного речевого поведения.

Основной задачей коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе является адаптация клиента к новым социально-экономическим условиям, что предполагает восстановление основных социальных функций личности, ее роли как субъекта основных сфер жизни общества.

Коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе реализуется с помощью коммуникативных действий, отражающих методы социального воздействия на адресата. Наиболее распространенными в профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе являются следующие типы коммуникативных действий: социальные; волеизъявления; информирование; эмоционально-оценочные воздействия.

К социальным действиям относятся: приветствие, прощание, обращение и другие ритуальные формы речевого поведения. К разновидностям информирования относятся инструкция, собственно информирование, вопрос и др. Волеизъявления различаются по характеру и силе воздействия:

приказ, повеление, призыв, указание, убеждение, совет, предложение, пожелание и т. д.

К моральным оценкам и эмоциональным воздействиям относятся порицание, укор, похвала и т. д.

К формам коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе относятся: консультации, беседы, дискуссии, переговоры, консилиумы, тренинги, социальная реклама и др.

Рассматривая основные аспекты коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе, остановимся лишь на лингвистической интерпретации профессионально обусловленной коммуникативной ситуации. Коммуникативная ситуация является своеобразным тематическим показателем всей коммуникативной деятельности специалиста, объединяя реальные временные, пространственные, предметные параметры.

Коммуникативная ситуация – это сочетание внешних и внутренних условий и обстоятельств, в которых протекает процесс коммуникации [4, с. 252].

Таким образом, выбор вида коммуникативной деятельности с адекватным речевым оформлением зависит от коммуникативной ситуации. Обобщая имеющиеся представления о составляющих процесса коммуникации, основой для которых являются модели К. Шеннона и Р. Якобсона, определим, что в число факторов, формирующих коммуникативную ситуацию, входят: коммуниканты (адресант и адресат), цели (интенции), информация (сообщение, высказывание), форма ее преподнесения (код), обстоятельство (условия). Любой фактор коммуникативной ситуации влияет на ее результат. Представим характеристику коммуникативной ситуации специалиста по социальной работе.

Адресатами в профессиональной деятельности специалиста могут быть коллеги и клиенты. В своей профессиональной деятельности специалист по социальной работе сталкивается с различными социальными группами граждан, которых по их поведению, социальным статусам, социальным требованиям условно можно разделить на следующие категории. Помимо возрастной классификации (молодежь, граждане среднего возраста, пожилые люди), в практике социальной работы принято выделять социальные группы, с которыми ведется социальная работа: дети группы риска; различные категории семей (неполные, многодетные и т. п.), инвалиды, люди девиантного поведения, бездомные, безработные и т. п. В практике профессиональной деятельности специалисты выделяют три группы клиентов: «агрессоры», «вежливые», «немые». «Агрессора» характеризует активное использование эмоциональных невербальных средств: активная жестикуляция, крик и т.п., его требования сопровождаются угрозами и разоблачениями, он выражает свое недовольство, видит во всем обман и унижение личного достоинства.

«Вежливый» клиент в процессе взаимодействия за все благодарит специалиста, просит извинения за хлопоты, ищет предлог, чтобы продлить общение.

«Немой» клиент, как правило, стремится сократить процесс коммуникации, замкнут, сдержан в эмоциях и действиях.

Специалист по социальной работе должен учитывать множество характеристик адресата, принимать во внимание совокупность личностных свойств, возможностей, потребностей адресата, для специалиста важны знания стереотипов поведения людей конкретной социальной группы в

конкретной коммуникативной ситуации, а также знания и учет своих коммуникативных ролей.

И. А. Зимняя, ссылаясь на зарубежных авторов, приводит 13 профессиональных ролей, содержание которых описывается через их функционал: «определиватель клиента», «брокер», «посредник», «адвокат», «оценитель», «мобилизатор», «учитель», «корректор поведения», «консультант», «проектант сообществ», «менеджер информации», «администратор», «практик» [3]. Успешность коммуникации зависит от того, насколько адекватно специалист оценивает свою коммуникативную роль и насколько его коммуникативное поведение соответствует и этой роли, и коммуникативным ожиданиям адресатов, а также от умения учитывать структуру высказывания.

Существует несколько концептуальных моделей порождения высказывания (Л. С. Выготский, И. Н. Горелов, Н. И. Жинкин, И. А. Зимняя, К. Ф. Седов и др.). При несущественных различиях большинство моделей представляют собой систему последовательных этапов, стадий.

В исследованиях Л. С. Выготского представлена концепция порождения речи. Автор указывает, что первая инстанция в порождении речи – мотив. Она же становится последней инстанцией в обратном процессе – восприятия и понимания высказывания, ибо мы стремимся понять не речь, а то, ради чего высказывает наш собеседник ту или иную мысль. В контексте коммуникативного взаимодействия мотив предпосылает целевую установку коммуникативной деятельности, стимулирует высказывание [2].

Первичную стадию формирования высказывания многие исследователи называют стадией коммуникативного намерения, которое реализуется в виде настроя на определенную типичную ситуацию социального взаимодействия людей. В зависимости от конкретной ситуации социального взаимодействия у коммуниканта формируется общая установка на определенную интонационную тональность коммуникации, модальность речи. Для специалиста по социальной работе значимой является социальная установка – субъективные ориентации индивидов как членов группы на те или иные ценности, предписывающие индивидам определенные социально принятые способы поведения для коммуникативной деятельности.

Установка на высказывание специалиста определяется какой-либо профессиональной задачей, которая определяет коммуникативную цель. Общими коммуникативными целями специалиста по социальной работе являются: нечто сообщить, узнать, установить контакт с адресатом, убедить адресата принять некоторую идею, заставить его что-то сделать, выразить свои чувства и эмоции, передать эстетический эффект, обеспечить преемственность и накопление знаний другими, оказать магическое или терапевтическое воздействие на адресата. Частные коммуникативные цели специалиста по социальной работе – спросить, поблагодарить, возразить, согласиться, описать некоторую ситуацию, дать гарантию, выразить сочувствие, доказать, отказать, заявить, высказать критику, обвинить, уведомить, ответить, разрешить, приказать и др.

Для адекватного понимания содержания речи у коммуникантов должен быть общим тезаурус (информационный фонд, информационный запас). В него входят и общая память, и знания о предмете речи, о ситуации в целом и т. д. В тезаурус должен входить и общий код – это те знаки, посредством которых передается информация.

На этапе кодирования специалисту по социальной работе важно соблюдать принцип социального доказательства: разговаривай с людьми на их языке. Кодирование должно обеспечить адекватную интерпретацию сообщения адресатом, совпадающую с поставленной адресантом целью.

Важным фактором, формирующим коммуникативную ситуацию, являются обстоятельства общения. Обращая внимание на внутренние обстоятельства сообщения, специалисту важно учитывать психологическое состояние клиента; если клиент сам обратился за помощью к специалисту, следует определить мотив(ы), причину(ы), вызвавшие это сообщение. Внешние обстоятельства: место (учреждение социальной защиты, больница, дом и т.п.), время, продолжительность, общение по телефону или личное и т.п. Внешние обстоятельства имеют значение не только как фактор, составляющий коммуникативную ситуацию, но и влияющий на эффективность социальной помощи. Исследователи отмечают, что определяющее значение имеет место общения для разграничения формального/неформального контакта. Например, в последнее время в технологиях работы с безнадзорными и беспризорными детьми используется метод работы на улице. Для установления контакта с детьми специалисты выходят в те места, где могут находиться беспризорные дети (подвалы, теплотрассы и др.). В привычных для детей условиях они охотнее идут на контакт со специалистами.

Перед учеными стоят задачи определить с учетом коммуникативных параметров релевантные коммуникативные ситуации в профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе и обучить будущих специалистов успешно их реализовывать в профессиональной деятельности. Знание специфики коммуникативной деятельности, способов и приемов ее организации позволит специалистам-практикам эффективно решать профессиональные задачи.

Коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе – это многоаспектная система взаимодействия специалистов по социальной работе с коллегами и клиентами, направленная на повышение эффективности коммуникативного обеспечения решения социальных проблем.

Литература

1. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. – М., 1981.
2. Выготский Л. С. Мышление и речь. – М., 1999.
3. Зимняя И. А. Профессиональные роли и функции социального работника (общие проблемы подготовки специалиста) // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 79–82.
4. Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник / Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. И. Ширяева и др. – М., 2003.
5. Леонтьев А. А. Язык и речевая деятельность в общей и педагогической психологии: Избранные психологические труды. – Москва–Воронеж, 2004.
6. Попков В. А., Коржуев А. В. Теория и практика высшего профессионального образования. – М., 2004.

7. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. Н. А. Ипполитовой. – М., 2004.
8. Рыжова Л. П. Прагмалингвистический аспект единиц речевого этикета и лингводидактика // Коммуникативно-функциональный аспект языковых единиц. – Тверь, 1993. – С. 80–84.
9. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. – М., 2006.
10. Шмелева Н. Б. Социальная работа: личность и профессия (аспект развития). – Ульяновск, 1999.
11. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. редактор М. И. Панов; сост. М. И. Панов, Л. Е. Тумина. – М., 2005.