

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Кафедра «Социально-философские и политические науки»

Е.Ю. Шавардова

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Учебно-методическое пособие

для обучающихся по основным образовательным программам
высшего образования по направлениям подготовки

39.03. 01 – Социология, профиль: Социология цифрового общества;

42.03.01 – Реклама и связи с общественностью,
профиль: PR и стратегические коммуникации;

42.03.02 – Журналистика, профиль: цифровая журналистика;

39.04.01 – Социология, профиль: Социология цифровой трансформации;

42.04.05 – Медиакоммуникация, профиль: MediaNet

Севастополь
СевГУ
2024

УДК 37.013.42:316.77(075.8)

ББК 74.6я73

Ш14

Р е ц е н з е н т :

Г. В. Косов – д-р полит. наук, профессор, заведующий кафедрой
«Социально-философские и политические науки»

Шавардова, Елена Юрьевна

Ш14 Педагогическая коммуникация в системе социального образования : учебно-методическое пособие / Е.Ю. Шавардова; Севастопольский государственный университет, Институт общественных наук и международных отношений, кафедра «Социально-философские и политические науки». – Севастополь : СевГУ, 2024. – 66 с. – Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-6051288-6-1

В пособии изложены основные положения, методы и подходы коммуникативной стратегии, дающие понятия о комплексных социальных технологиях, направленных на совершенствование коммуникабельных навыков людей, на реализацию задач социально-ориентированного управления коммуникативными процессами.

Учебно-методическое пособие представляет информацию о сущности, специфике и структуре профессиональной деятельности социального педагога, о его инициативности, сферах функционирования, личностно-квалифицированных качествах, специфике образовательной организации, которые в комплексе будут способствовать эффективной реализации социально-педагогической активности преподавателя учебного заведения.

Предлагаемое пособие интегрирует накопленные современной наукой знания по проблеме социально-педагогической коммуникации в решении вопросов качественного образования для устойчивого развития общества.

Предназначено для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным специальностям, а также для целевой аудитории с учетом образования и профессиональной подготовки.

Подготовлено на кафедре «Основы российской государственности и социально-философские науки» ИОНМО ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет».

УДК 37.013.42:316.77(075.8)

ББК 74.6я73

Рассмотрено и рекомендовано к изданию на заседании кафедры «Основы российской государственности и социально-политические науки», протокол № 6 от 14 декабря 2023 г.

ISBN 978-5-6051288-6-1



© Шавардова Е.Ю., 2024
ФГАОУ ВО «Севастопольский
государственный университет», 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. Коммуникация. Принципы реализации коммуникативной стратегии	5
1.1. Основные подходы к теоретической идентификации понятия «коммуникация»	5
1.2. Ключевая и методологическая основа социальной коммуникации	9
1.3. Сущность, структура и виды социальной коммуникации	13
1.4. Модели социальной коммуникации	18
1.5. Вербальная коммуникация. Характерность устной и письменной коммуникации	23
1.6. Невербальная коммуникация. Сущность и особенности невербальной коммуникации	29
Глава 2. Социально-педагогическая практика как образовательный комплекс	38
2.1. Сущность социально-педагогической профессии	38
2.2. Должностные обязанности и направления деятельности социального педагога	41
2.3. Природа и виды общения. Функции общения социального педагога	42
2.4. Морально-нравственные и этические требования к функционированию социального педагога	47
2.5. Сферы социально-квалифицированного творчества	50
2.6. Общественное мастерство и профессиональные знания социального педагога	51
2.7. Личностные качества и система ценностей социального педагога	57
Заключение	61
Тематический перечень авторских публикаций в периодической печати	63
Список рекомендованной литературы	65

ВВЕДЕНИЕ

В условиях роста конкуренции на рынке высшего образования большое значение приобретает эффективное управление коммуникациями. Среди разнообразных способов привлечения образовательных потребителей услуг на обучение в высшие учебные заведения, все более актуальными становятся коммуникации – одна из важнейших составных частей деятельности высших учебных заведений.

В пособии излагается информационно-коммуникационный аспект формирования образовательного пространства и функционирования всех элементов его структуры; раскрыто содержание предмета социальной коммуникации в системе социального образования, интегрирующего различные подходы к сущности и организации преподавательского общения, использованию академически соответствующих целесообразных методов, приемов и средств социальной коммуникации.

Учебно-методическое пособие состоит из двух глав: «Коммуникация. Принципы реализации коммуникативной стратегии» и «Социально-педагогическая практика как образовательный комплекс». В первой главе освещается процесс зарождения идей исследования социальных коммуникаций, а также концептуальные истоки изучения социальных коммуникаций. Автор анализирует фундаментальные и методологические основы социальной коммуникации, разумение, структура и ее виды. Представлен материал разных коммуникативных средств – вербальные и невербальные. Вторая глава учебного пособия содержит данные о сущности социально-педагогической профессии, природе и видах общения, функции социального педагога. Автор подает информацию о морально-нравственных и этических требованиях, о сферах социально-профессиональной деятельности социального педагога, дается представление о личностных качествах и системах ценностей преподавателя, о стереотипах и основах коммуникативного взаимодействия

Учебно-методическое пособие призвано ориентировать студентов на формирование в своем сознании концептуальных понятий социальной коммуникации и рекомендуется студентам и специалистам в области социологии, журналистики, PR и связи с общественностью. Пособие может быть небесполезным также преподавателям высших учебных заведений, школ, лицеев и гимназий, выбравшим компетентностный подход к обучению и воспитанию учащейся молодежи.

Глава 1. КОММУНИКАЦИЯ. ПРИНЦИПЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНОЙ СТРАТЕГИИ

1.1. Основные подходы к теоретической идентификации понятия «коммуникация»

В настоящее время в науке существует более десятка подходов в толковании категории «коммуникация», как в отечественной, так и зарубежной литературе. Следует сразу отметить, что все эти подходы тесно связаны и дополняют друг друга. Их суть состоит в том, что коммуникация – это процесс взаимодействия между людьми, возникающий в процессе обмена информацией. Осуществив анализ зарубежных и отечественных источников толкования данного понятия, его основных черт и характеристик, было сделано заключение, что коммуникацию, в данном исследовании, наиболее целесообразно рассматривать как совокупность следующих аспектов:

- целенаправленный процесс передачи сообщения, информации с использованием правил и норм, необходимых для достижения гармонизации;
- основа экзистенциальных взаимоотношений между людьми и решающий процесс для самоопределения человека в мире, в котором человек находит понимание своего бытия, его оснований;
- акт общения, связью между двумя или более индивидами, основанным на взаимопонимании, сообщения информации одним лицом другому или ряду лиц;
- непрерывный процесс, в основе которого наблюдается доминирование инновации над традицией;
- метадискурс (взаимодействие, интеракция), который является первоосновой для любых процессов жизни человека и общества, а также сам этот процесс и его результаты;
- сущностная характеристика самого общества, поскольку человеческие отношения, как в целом и общественная жизнь не возможны без коммуникации;
- вид специфической операции, характеризующей исключительно социальные системы, в пределах которых происходит перераспределение знания и незнания;
- средства, благодаря которым люди конструируют и поддерживают свои отношения;

Из приведенных выше подходов для толкования понятия «коммуникация», можно говорить о том, что в современных условиях существенно изменилось отношение к коммуникации. Так, например, в обществе жесткой иерархии, которым был Советский Союз, главную роль играла только монологическая коммуникация, как и в средние века, когда основным было цитированное слово (Библия), как основа приближенности к источнику

правильной мысли. В современных условиях система иерархической коммуникации с ее главным компонентом приказом меняется на систему демократической коммуникации с ее основой – убеждением, аргументацией. Новое коммуникативное пространство создается независимыми друг от друга участниками. В этой ситуации, коммуникация становится объектом исследования, так как перед обществом встает задача, как объединить в единые типы поведения социальные группы с автономным поведением, как добиться согласия и взаимопонимания.

В научной литературе понятие "коммуникация" начало употребляться в начале XX ст. Интерес к изучению этого феномена постепенно увеличивался, в связи с изобретением технических средств связи: телеграфа, телефона, радиосвязи, позволивших человеку передавать информацию на большие расстояния. Экономические, политические, социальные конфигурации в государственном управлении, интеграционные процессы постоянно сопровождалась переменами в области коммуникации. Экономические, политические, социальные конфигурации в государственном управлении, интеграционные процессы постоянно сопровождалась переменами в области коммуникации.

С начала 1920-го года интенсивное развитие коммуникативных технологий (в сфере периодической печати, радио, кино и телевидения) способствовало выделению коммуникации как специфического предмета научных исследований. Основными элементами ее предмета выступают: объяснение коммуникативной природы социальной реальности, анализ коммуникативного взаимодействия в различных коммуникативных системах, структурах и процессах, объяснение сущности коммуникативных систем, механизмов и закономерностей их самоорганизации, упорядочения и эволюции, определение и характеристика основных этапов развития коммуникаций, концептуальные подходы, основные теории и модели коммуникаций, формы, уровни и виды коммуникаций.

Синтезируя основные подходы к теоретической идентификации понятия коммуникация, можно выделить множество различных теорий и концепции к феномену коммуникации, включая архитектурную, антропологическую, психологическую, политическую и другие интерпретации. Таким образом, на современном этапе развития научной мысли многих стран мира (как на территории США, Европы, так и России) можно говорить о том, что коммуникация рассматривается уже как целостная интегративная наука о самых общих закономерностях функционирования разнообразных коммуникативных процессов и их влиянии на развитие человека и общества.

Анализ справочной литературы свидетельствует, что сам термин "коммуникация" выражает в высшей степени сложное и многогранное явление, пронизывающее не только общественный организм, но и действующее за пределами социума как такового, то есть в природе.

В английском языке термин «коммуникация» употребляется с XV ст. и обозначал он любой процесс сообщения, передачи. В XVII веке его содержание расширяется, включая физические способы сообщения, прежде всего транспортные линии коммуникации (дороги, каналы, позже железные дороги). Это понимание представлено и в более современных справочниках. В частности, в Большом энциклопедическом словаре (1997 г.) понятие коммуникация имеет два значения:

- 1) путь сообщения, связь одного места с другим;
- 2) общение, передача информации от человека к человеку, осуществляемая главным образом посредством речи. Коммуникацией называют также сигнальные способы связи у животных.

В целом же, обобщая соответствующую литературу, следует отметить, что до сих пор термин «коммуникация» не имеет общепринятого определения. Как свидетельствуют подсчеты американских исследователей на сегодняшний день существует около 126 дефиниций термина «коммуникация». Появление в научной литературе понятия «коммуникация» (от лат. *communicatio*) в начале XX века связывают с одним из основателей американской социологии Чарльзом Кули, считавшим, что «под коммуникацией понимается механизм, с помощью которого становится возможным существование и развитие человеческих отношений» – все символы разума вместе со способами их передачи в пространстве и сохранения во времени. Она включает в себя мимику, общение, жесты, тон голоса, слова, письменность, печать, железные дороги, телеграф, телефон и самые последние достижения по завоеванию пространства и времени. Четкого предела между средствами коммуникации и другим внешним миром не существует. Вместе с рождением внешнего мира появляется система стандартных символов, предназначенная только для передачи мнений, с нее начинается традиционное развитие коммуникации». Нетрудно заметить, что в данном случае автор рассматривает «коммуникацию» как механизм, обеспечивающий все способы передачи в пространстве и сохранение во времени всех символов разума.

Но наиболее распространенным, особенно в сети Интернет, является такое понимание понятия коммуникация, что происходит от лат. *communicatio* – единство, передача, соединение, сообщение, связанное с латинским глаголом *communico* – делаю общим, сообщаю, соединяю, производным от лат. *communis* – общий и используется сегодня для обозначения связи любых объектов материального и духовного мира. Он также означает связь, сообщение, известие, взаимодействие, обмен информацией в обществе, создание и распространение информации, а также средство связи».

Следует также отметить, что история формирования научного изучения и анализа данного понятия разворачивается на фоне постоянно меняющихся реальных проблем, поэтому многие из существующих теорий прежде всего в силу открытости и изменчивости самого процесса распро-

странения информации в обществе до сих пор не имеют однозначного решения. В этом аспекте, как любые науки, коммуникативистика и социология массовых коммуникаций имеют достаточно длительный период латентного существования и этот период постепенного накопления знаний условно обозначается как протокоммуникативистика, что означает совокупность экономических, социальных и психологических идей более полно отражали реалии общественной жизни начиная с XVIII века и создали тот когнитивный фундамент, на котором возникает исследуемая нами дисциплина. Именно в этот период создаются основные индустриальные (технические) системы коммуникации, формируются основные принципы свободной торговли, а также возникают теоретические системы социологии как науки.

Понятие коммуникации в то время связывалось с идеей об обществе как организма, представляющего собой целое, все органы которого связаны между собой, выполняя заранее определенные функции, что сводилось прежде всего к физическим средствам сообщения и общения, т. е. каналы, морские перевозки, дороги) и считавшиеся центральным элементом прогресса.

Первым теоретическим шагом в обоснованном понятии "коммуникация" стала идея о "разделении труда", сформулированная как научная гипотеза великим английским экономистом и философом А. Смитом (1723-1790). По его мнению, необходимым условием всякого разделения труда является коммуникация, позволяющая организовать коллективный труд и, тем самым, структурировать экономическую активность. Таким образом, либерализация потоков товаров и труда требует создания и поддержки средств коммуникации, к которым стали относить помимо традиционных путей сообщения и новые, в частности газеты и телеграф.

Представления о коммуникативной и информационной роли денег как символического средства коммуникации легли в основу английской классической политэкономии, в частности теории Дж. Стюарта Милля, являвшегося, как неоднократно отмечалось позже, предшественником "кибернетической модели материальных потоков с обратной связью в виде денежных потоков как информации", а впоследствии социологами Георгом Зиммелем в работе "Философия денег" и Толкоттом Парсонсом.

В начале XIX ст. возникают и первые социологические теории, в которых представления о коммуникации как необходимом условии существования и развития общества получили дальнейшее развитие. Например, Герберт Спенсер считал, что общество возникает органически и представляет собой организм, то есть совокупность связанных между собой специализированных частей. При этом средства коммуникации – дороги, каналы, железные дороги, телеграф – воспринимались как эквивалент нервной системы общества, что делает возможным взаимодействие различных его элементов, прежде всего центра и периферии и т.д. Отсюда возникло и

представление о роли массовой информации, хотя, отметим, этого понятия еще не существовало, как не существовало и понятия массового общества. Однако идея о необходимости свободной печати как рупора общества и источники формирования общественного мнения, создающего условия для нормального функционирования общества как целостного организма, уже была заложена.

Таким образом, осуществив комплексный анализ последних исследований и публикаций отечественных и зарубежных ученых, можно заключить, что коммуникация, на современном этапе развития государства и общества, служит способом проявления социальной сущности человека, является фактором становления человеческой личности, выступает как источник информации и как координатор, регулятор деятельности человека.

1.2. Ключевая и методологическая основа социальной коммуникации

К настоящему моменту значительно повысилось внимание к такому социальному феномену как коммуникация. Коммуникация становится объектом исследования на различных уровнях и разного рода концептах: социологическом, кибернетическом, политологическом, философском, психологическом, лингвистическом, культурологическом. Такое положение является вполне закономерным и логичным. Глобальная трансформация, которая происходит в современном мире, сопровождается не только проникновением коммуникации во все сферы жизнедеятельности общества, возникновением и развитием качественно нового типа коммуникативных структур и процессов, но и глубоким переосмысливанием коммуникативной природы социальной реальности, инновационных изменений в социально-коммуникативной сфере, места и роли коммуникаций в развитии общества.

Коммуникативное направление в изучении социальной действительности имеет не только глубокие корни, но и существенные теоретические и практические достижения, полученные в рамках действующих в данное время концептуальных подходов, исследовательских парадигм и научных сообществ. В среде исследователей информационно-коммуникативных процессов, осуществляемых массовой межличностной и специализированными видами коммуникации возникла теория коммуникации.

Со временем ученые расширили синонимический ряд для понятий по теории коммуникаций. Пальма первенства новатора принадлежит Де Вито Дж. в книге «Коммуникология: введение в исследование коммуникации [DeVito,1982]. В англо-русском толковом словаре концепций и терминов, изданным в России в 2004 г. Л.М. Земляновой, приводится определение коммуникологии: *communicology* – одно из названий коммуникативистики (*communication science*) [Землянова,2004].

Шарков Ф.И. (2009) в «Энциклопедический словарь-справочник. Коммуникология» дает следующее определение этого термина: «Коммуникология – система сформированных знаний и деятельность по получению новых знаний о коммуникации, синтезирующая в единое знание (науку): 1) теорию коммуникации; 2) теории вариативных коммуникаций, разработанные различными авторами (например, теории массовой коммуникации; теории межкультурной коммуникации, многие теории социолингвистической коммуникации, теория эгалитарной коммуникации и пр.; 3) науки и научные направления, изучающие различные коммуникации (социология коммуникации, психология коммуникации и др.); 4) теорию и практику коммуникативной деятельности в разного рода сферах общества с помощью всевозможных средств и с различными субъектами».

С учетом вышеизложенного предлагается следующая интерпретация концепта «коммуникология/ коммуникативистика: - понятийная семантика, обобщающая разные подходы в сфере исследований информационно-коммуникативных процессов, осуществляемых массовой, межличностной и специализированными видами коммуникации, в частности, медиа, рекламой, связей с общественностью и др.

Модель Гарольда Лассууэлла – стала первой в развитии коммуникации, это классическая модель в социологии изучения процесса массовой коммуникации, которая позволяет исследовать структуру коммуникационного процесса, а также его отдельные составляющие и их взаимосвязь. Модель Г. Лассууэлла получила широкое признание как одна из ведущих парадигм теоретического осмысления коммуникации. Это объясняется ее удачным формулированием, рамки которой позволяют включить не только теоретические размышления, но и большой массив эмпирических данных.

Лассууэлл Гарольд Дуайт (Harold Dwight Lasswell) выдающийся американский политолог, один из основоположников современной политологии, Чикагской школы социологии, активно использовавший методы социальной психологии и психоанализа в изучении политического поведения и пропаганды, демонстрируя роль массовых коммуникаций в политической и общественной жизни. Г. Лассууэлл одним из первых исследует проблему количественного контента анализа политической коммуникации. Он фактически являлся основателем современной теории пропаганды. Г. Лассууэлл рассматривал коммуникацию как сложный процесс, имеющий свои социальные функции, внутреннюю структуру и всеобщую направленность: "как любой процесс, коммуникация может быть рассмотрена с точки зрения структуры и функции иначе говоря, с позиции структурного и функционального анализа". Поскольку коммуникации пронизывают все формы жизни, функции социальной коммуникации очень схожи с процессами сигнализации и управления в живом организме и важнейшей ее функцией является поддержание равновесия любой системы. Г. Лассууэлл считал, что коммуникации присущи любому феномену социальной жизни, пытал-

ся дать целостное описание массово информационных процессов и их циркуляции, он одним из первых задал вопрос об управлении массовым сознанием (массовыми представлениями, ожиданиями, иллюзиями, ошибками). Он пришел к выводу, что социологический анализ именно массовых иллюзий, ожиданий и представлений наиболее полно раскрывает природу и специфику общественного и общественного мнения, чем изучение его систематизированных духовных образований (идеологий). Поэтому он считал особенно важным изучение "реального", "практического", "массового", "разлитого" в общественном сознании.

Знаменитая статья Г. Лассуэлла "Структура и функция коммуникации в обществе», впервые опубликованная в 1948 г. [1] и фактически положившая начало оформлению теории политической коммуникативистике. В данной статье он предложил свою формулу коммуникации, раскрывающуюся по мере ответа на последовательно поставленные вопросы: кто? сообщает что? по какому каналу? кому? с каким эффектом? Впоследствии данная конструкция, получившая название формулы Лассуэлла, обычно применялась как иллюстрация круга основных проблем, находящихся в поле зрения политической коммуникативистики: изучение коммуникаторов, исследование сообщений (контент-анализ), средств коммуникации, аудитории и результатов информационного воздействия. Формула Лассуэлла трактует политическую коммуникацию преимущественно как императивный, побудительный процесс: коммуникатор, отправитель сообщения, в той или иной степени стремится повлиять на аудиторию, выступающую в качестве адресата.

В соответствии с предложенной структурой Г. Лассуэлла, выделяет следующие разделы исследования коммуникации, каждый из которых представляет ответ на соответствующий вопрос:

- анализ управления процессами коммуникации: при ответе на вопрос "кто?" рассматриваются факторы, открывающие и направляющие сам акт коммуникации (в первую очередь это сам коммуникатор);
- анализ содержания передаваемых сообщений, сюда же включается статистический анализ частоты упоминаний тех или иных фактов и событий в средствах массовой информации;
- анализ средств и каналов, с использованием которых передаются сообщения (для массовой коммуникации это анализ работы самих масс-медиа); выявление средств, адекватных характеру переданных и наиболее приемлемых для получателя;
- анализ аудитории (массовой, специализированной), жизненно важной для результативной коммуникации; для решения этой задачи привлекаются социологические службы, результаты деятельности которых используются профессиональными, языковыми корпорациями, рекламодателями и т.п.;

- анализ результатов («эффект») коммуникационного воздействия; в целом результативность коммуникации оценивалась на основании определенного интереса к содержанию сообщения.

Впоследствии многие исследователи, не отрицая определенную инструментальную полезность этой схемы, справедливо отмечали, что в теоретическом плане она является достаточно существенным упрощением социально-политической действительности. Некоторые из них предлагали дополнить формулу Лассуэлла новыми компонентами. Так, по мнению Брэддока, описание процесса политической коммуникации должно включать еще два принципиально важных момента: при каких обстоятельствах и с какой целью направляется данное сообщение [Braddock, 1958]. Между тем и такой интерпретации политико-коммуникационного процесса присуще одно далеко не бесспорное допущение, заключающееся в том, что передаваемые сообщения всегда вызывают определенный ожидаемый эффект. Данная модель, несомненно, имеет тенденцию преувеличивать результативность влияния п.

За рубежом уже в настоящее время издается более двух десятков научных журналов, посвященных коммуникации – таких, как, например, «Communication Research», «Journal on Communication Inquiry», «Communication Abstracts», «Management Communication Quarterly», «Written Communication», «Human Communication Research» и др.

Были созданы профессиональные ассоциации: Международная коммуникативная ассоциация, Национальная коммуникативная ассоциация США, Европейский коммуникативный конгресс (European Communication Congress). В декабре 2000 г. в Российской Федерации образована Российская Коммуникативная ассоциация (РКА), которая играет большую роль в деле концептуализации коммуникации как отрасли знания, становления и развития коммуникативного образования. В этом плане стоит особенно отметить проведения РКА совместно с Национальной Коммуникативной ассоциацией США на базе Пятигорского государственного лингвистического университета двух международных конференций: «Коммуникация: теория и практика в разных социальных контекстах» (2 – 7 июня 2002 г.); «Коммуникация: концептуальные и прикладные аспекты» (24 – 25 мая 2004 г.).

В настоящее время назрела необходимость поиска новой парадигмы и методологии исследования коммуникации как самостоятельной отрасли знания, а точнее – науки о коммуникации. Что же касается названия такой науки, с учетом уже высказанных в научной литературе предложений, то ее следует именовать коммуникологией. В самом общем плане коммуникологией можно определить как науку о месте и роли коммуникации в обществе, о коммуникационных системах, структуры и процессы, закономерности их развития и функционирования.

Наиболее важными проблемами коммуникологии как науки о коммуникации являются:

- объяснения коммуникативной природы социальной реальности;
- определение механизмов коммуникативных связей, коммуникативного взаимодействия в разных коммуникативных системах, структурах и процессах;
- дилемма структурирования коммуникативных систем в обществе;
- установление сущности коммуникативных систем, механизма и закономерностей их самоорганизации, упорядочение и эволюции;
- определение места и роли коммуникации в обществе;
- обозначение и характеристика основных этапов развития коммуникаций;
- концептуальные подходы, основные теории и модели коммуникаций;
- формы, уровни и виды коммуникаций и т.п.

Вне всякого сомнения, что научный анализ упомянутых и других проблем коммуникологии предлагает «обновления» методологического и теоретического арсенала исследования. В данном случае, в частности, важна роль отводится переосмысливанию концептуальных положений коммуникативных систем Лумана, а также исследованиям отечественных ученых относительно основных типов взаимодействия между людьми.

1.3. Сущность, структура и виды социальной коммуникации

Социальная коммуникация – это процесс передачи, переработки и восприятия (в целом целенаправленного обмена) между социальными субъектами целостных знаковых сообщений, в которых отражены социально значимые для них информация, знания, идеи, эмоции и т.п., обусловленный рядом социально значимых оценок, конкретных ситуаций, коммуникативных сфер и норм общения, принятых в данном обществе.

Следовательно, социальная коммуникация раскрывается в трех аспектах:

- передача информации, идей, эмоций посредством знаков, символов;
- процесс, связывающий части социальной системы друг с другом;
- механизм, позволяющий определять поведение другого человека».

Социальная коммуникация – это движение смыслов в социальном пространстве и времени, которое возможно только между субъектами, включенными в социальную сферу. Социально коммуникация как категория определяется тем, что она:

- характеризует важнейший способ реализации социальных связей между людьми;
- фиксирует условия и универсальный социально-психологический механизм взаимодействия социальных субъектов, степень эффективности

которого проявляет себя на всех уровнях социокультурной организации общества;

- означает особый вид мотивированной и целесообразной активности, направленной на обмен идеями, знаниями и опытом, представлениями и эмоциями, нормативно-ценностными образцами деятельности и поведения, пронизывающими все стороны образа жизни людей.

Цель социальной коммуникации состоит в передаче идеи от источника к получателю с целью изменения поведения, социальных знаний и социальных установок последнего. Процесс социальной коммуникации происходит во время многостороннего и разноуровневого обмена социальной информацией (если в нем принимает участие человек, процесс приобретает социальность) между политической, экономической и духовной сферами глобального общества и их национальными особенностями.

Выделяют следующие основные принципы социальной коммуникации:

- приоритетность признаков и ценностей культуры (иерархия);
- равные права всех граждан на получение информации (демократия);
- приближенность к общечеловеческой культуре, культуре соответствующей нации, этноса, конфессии, класса и т.п. (идентичность);
- учет глобальных и национальных морально-этических норм (мораль).

Характер социальной коммуникации в обществе (глобальном или национальном), уровень ее развития определяются уровнем общей культуры соответствующего общества, опосредуются его ценностями и нормами. Но социальная коммуникация как средство существования и передачи ценностей и норм культуры тоже определяет уровень культуры общества и особенности функционирования публичной сферы.

Социальные коммуникации осуществляются посредством средств коммуникации. Такими средствами являются письменный и устный язык и многочисленные невербальные (несловесные) средства. К основным средствам коммуникации относятся: беседа лицом к лицу, письмо, факс, электронная почта, афиша, брошюра, видео и т.п.

Разграничивают три основные (базовые) функции социальной коммуникации:

- информационная (познавательная) – благодаря социальной коммуникации в обществе распространяется информация о предметах, их свойствах, явлениях, действиях и процессы;
- экспрессивная – социальная коммуникация обладает способностью передавать оценочную информацию о предметах или явлениях, выражении или приобретении определенных переживаний, эмоций;
- прагматическая (мотивационная, побудительная) – социальная коммуникация есть средством, побуждающим человека к определенному действию или реакции.

Для достижения этих целей содержание коммуникационных сообщений должно включать:

- знание и умение (коммуникант что-то знает или умеет и может поделиться этим опытом с другими людьми);
- стимулы (волевые воздействия, побуждающие к активности);
- эмоции (коммуниканту важно эмоционально «разрядиться», получить сочувствие, а реципиент ищет положительных эмоций и душевного комфорта). Именно эти продукты духовной человеческой деятельности носят название смыслами.

Институции коммуникации:

1) любая коммуникация представляет собой характеризующееся взаимодействием обменом информацией, а значит, должны быть не менее двух сторон – участников коммуникационного взаимодействия;

2) та или другая коммуникация как информационное взаимодействие основана на принципе обратной связи;

3) всякая коммуникация носит знаковый характер;

4) «закон минимального основания» - для реализации коммуникации необходимо наличие хотя бы одного общего источника и приемника основания в виде системы знаков или правил приема и передачи, кодирования и декодирования информации;

5) «закон гетерогенности коммуникативных систем» - коммуникация возможна только при несовпадении (неполном совпадении) информационных потенциалов взаимодействующих систем, поскольку полное совпадение совсем обесценивается совсем обесценивает любой обмен информацией между коммуникантами;

6) количество передаваемой информации обратно пропорционально частоте передаваемых сигналов – чем более редкий сигнал (знак), тем он более информативный.

Разновидности социальной коммуникации. Существуют нижеследующие типы коммуникаций: межличностная, групповая, массовая коммуникации.

Межличностная коммуникация – это процесс одновременного речевого взаимодействия коммуникантов и их влияние друг на друга. Ее особенностями являются: неотвратимость и неизбежность; необратимость; непосредственная обратная связь как неперенная условие осуществления межличностной коммуникации.

Массовая коммуникация понимается как социально обусловленное явление, основной функцией которого является влияние на аудиторию через содержание и оценку передаваемой информации. Общими условиями, необходимыми для функционирования массовой коммуникации есть следующие: наличие технических средств, социальная значимость информации, массовая аудитория, многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств.

Существуют также и другие виды коммуникаций: по способу установления и поддержания контакта – непосредственные (прямые), опосредованные (дистанционные); по инициативе коммуникаторов – активные и пассивные; по степени организованности коммуникации – случайные и организованные; по каналу коммуникации – устные, документные, электронные; в зависимости от используемых знаковых систем – вербальные и невербальные.

Вербальные коммуникации реализуются с помощью устных и письменных сообщений. Несмотря на развитость вербальных коммуникаций, их удельный вес в процессе человеческого общения, по мнению учёных, не превышает 10 %.

Невербальные коммуникации осуществляются с помощью речи телодвижений (одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека – до 55 % всех коммуникаций) и параметров речи (интонация тембра голоса, выбор слов, громкость голоса – до 35 % всех коммуникаций).

К формам коммуникации относят дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием с личных вопросов, телефонные разговоры, деловая переписка и т.д.

Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационный процесс – это процесс передачи информации от одной человека к другому или между группами людей по разным каналам и с помощью разных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.). Этот процесс может принимать различные формы в зависимости от числа участников, целей участника, используемых каналов, средств, стратегий и др.

В самом общем виде коммуникационный процесс можно описать следующим образом: отправитель (источник), цель которого состоит в том, чтобы предоставить тот или иной другое воздействие на получателя, передающее определенное сообщение. Сообщение может быть закодировано с помощью вербальных (невербальных) знаков, символов, которые содержат те или иные смыслы. Получателю для понимания смысла переданного сообщения необходимо его раскодировать (декодировать). Коммуникация предусматривает и обратную связь, благодаря которой отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано.

В коммуникационном процессе можно выделить следующие элементы:

1) источник (отправитель) сообщения – индивиды, группы людей, государственные учреждения, организации и т.д. Это инициатор коммуникативного процесса;

2) кодирование и декодирование, для того чтобы получатель воспринял содержание уведомления именно таким, который был вложен его отправителем. Для этого используются системы кодов – символов и знаков, одинаково интерпретированных обеими сторонами;

3) на этапах кодирования, передачи и декодирования сообщения возможен коммуникативный шум. Коммуникативный шум – это препятствия разного типа (физические, физиологические, психологические, семантические), снижающие эффективность коммуникации, дестабилизирующих процесс восприятия и понимания сообщения; может привести к прекращению коммуникации;

4) сообщение – осмысленное и соответствующим образом закодированное информация. Обычно сообщения – это высказывания или тексты. Но в невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (дорожный знак, рисунок, схема или фотография), физический предмет (например, подарок как знак благодарности);

5) канал коммуникации – маршрут, используемый для передачи сообщения. Это реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения двигаются от коммуниканта к реципиенту. Существуют: природные – каналы, возникающие в области поле сенсорного взаимодействия человека с другими людьми и с внешним миром с участием различных органов чувств (зрения, слуха, кожно-тактильной рецепции и др.), а именно: аудиальные, визуальные каналы; искусственные (технические) – линии телефонного, телеграфного, радиосвязи, транспортные артерии и др.;

6) получатель/реципиент – тот (или те), кому адресовано сообщение. Именно для него собственно и осуществляется коммуникация. получателем может быть одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-нибудь его часть. Когда в роли получателя выступает более одного лица, его (получателя) называют аудиторией коммуникации;

7) процесс коммуникации всегда происходит в пределах какого-то внешнего ситуативного контекста Ситуативный контекст – это обстоятельства, в которых происходит общение (коммуникация); место, время, личность партнера (партнеров), социальные роли участников и т.п. Он имеет четыре измерения: физическое, социальный, хронологический (временной) и культурный;

8) полученное сообщение вызывает обратную связь. Обратная связь (обратная информация) – это любая реакция адресата на полученное сообщение, которое помогает адресанту ориентироваться в его лице, убедиться в мере действенности своих аргументов, достижении или недостижении предметной и коммуникативной цели и т.д.

Различают устную обратную связь (в виде вопросов, комментариев) и письменный (письмо-отказ, письмо-благодарность); вербальный (с использованием слов) и невербальный (улыбка адресата, зевота, взгляд в сторону и т.п.); немедленный (согласие при встрече) и отложенный (письмо-ответ). Кроме того, адресат может уклоняться от обратной связи – не отвечать на письма, телефонные звонки. Отсутствие обратной связи свидетельствует, как правило, об отрицательном отношении адресата к адресанту или его

сообщению, а также к проблемам, связанным с получением сообщения. Обратная связь показывает, насколько успешной была коммуникация. Если адресат неправильно понял полученное сообщения, его реакция будет неадекватной.

1.4. Модели социальной коммуникации

Линейные модели коммуникации. Поскольку коммуникационный процесс в разных ситуациях взаимодействия, как правило, меняется в зависимости от числа участников, целей сторон-участниц, используемых каналов, средств, стратегий и др., то в современной науке существует большое количество моделей коммуникации, разработанных в рамках различных научных подходов. Рассмотрение моделей коммуникации важно, так как они отражают и определяют особенности и стиль социального общения, характерного для определенного времени и пространства.

Большинство моделей коммуникации было создано в XX в. Но первая из известных моделей была предложена еще Аристотелем. Он писал, что речь состоит из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и с лица, к которому он обращается; именно он (т.е. слушатель) и является конечным целью всего. Таким образом, данная модель универсальна – она отображает Коммуникативный акт как в устной, так и в письменной формах. В этом акте выделяются три основных элемента коммуникации:

ОРАТОР – РЕЧЬ – СЛУШАТЕЛЬ

Модель Аристотеля оставалась практически неизменной вплоть до XX ст. Только с развитием массовых коммуникаций через радио, кино, телевидение и под влиянием потребности в совершенствовании методов пропаганды она претерпела изменения.

В 1948 г. американский ученый Г. Лассуэлл предложил свою модель коммуникации, которая раскрывается по мере ответа на последовательно возникающие вопросы, ответы на которые позволяют описать любую коммуникацию: – сообщает что? – кому? – кто? – по какому каналу? – с каким эффектом?

«Формула» Лассуэлла стала как собственно моделью, отражающей структуру коммуникационного процесса, так и моделью исследования этого процесса, его структуры и отдельных элементов.

В соответствии с этой структурой Лассуэлл выделяет следующие разделы исследования коммуникации, каждый из которых представляет ответ на соответствующий вопрос:

- анализ управления процессами коммуникации: при ответе на вопросы «кто?» рассматриваются факторы, открывающие и направляющие сам акт коммуникации (в первую очередь это сам коммуникатор);

- анализ содержания переданных сообщений, сюда же включается статистический анализ частоты упоминаний тех или иных фактов и событий в средствах массовой информации;

- анализ средств и каналов, с использованием которых передаются сообщения (для массовой коммуникации это анализ работы самих массмедиа); выявление средств, адекватных характеру передаваемых сообщений и наиболее приемлемых для получателя;

- анализ аудитории (массовой, специализированной), что является жизненно важным для результативной коммуникации;

- анализ результатов («эффекта») коммуникационного воздействия; в целом результативность коммуникации оценивалась на основании интереса к содержанию сообщения.

«Коммуникативная формула» Лассуэлла представляет собой одновременно и модель исследования коммуникационного процесса и развернутый план собственно коммуникативного действия – в этом ее несомненное достоинство. Вместе с тем она обладает и существенным недостатком – она монологична, в ней отсутствует обратная связь, благодаря которой мы рассматриваем коммуникацию односторонней и не «сам по себе», а как двусторонний процесс.

В дальнейшем рассмотрение структуры коммуникационного процесса нашел отражение в математической модели Шенона – Уивера. Она основана на аналогии с телефонной связью. Предположим, что два человека, проживающих в разных странах, говорящих на разных языках и плохо понимающих язык своего абонента, вынуждены вести переговоры по телефону. При этом время разговора ограничено, а телефонная связь неустойчива. Такова ситуация, которую пытаются смоделировать К. Шенон и У. Уивер в разработанной ими математической теории связи (коммуникации) (1949 г.).

Элементами этой модели являются:

- источник – это тот, кто совершает звонок (передает сообщение);
- сообщение – переданная информация;
- телефонный передатчик – кодирующее устройство, преобразующее звуковые волны в электрические импульсы;
- телефонная проволока – канал;
- телефонный приемник (второй аппарат) – декодер, осуществляющий обратное преобразование электрических импульсов в звуковые волны;
- приемник – человек, которому адресовано сообщение.

При этом разговор может сопровождаться постоянными препятствиями (шумами), возникающими на линии связи; частотный диапазон канала может быть ограниченным, а абоненты могут плохо понимать язык друг друга. Ясно, что в этой ситуации они пытаются максимизировать количество информации, переданной по линии связи.

Математическая теория коммуникации и была первоначально разработана с целью отделить шумы от полезной информации, передаваемой источником. По Шенону, преодоление шумов может быть достигнуто путем использования избыточности сигналов. Математическая теория связи Шенона абстрагируется от содержания (смысла) передаваемой информации, сосредотачиваясь целиком на ее количестве: неважно, какое сообщение передается, важно только, какое количество сигналов передается. С точки зрения Шенона, информация – противоположность энтропии (хаосу, неопределенности, беспорядок), следовательно, она является возможностью уменьшения неопределенности: чем больше информации содержит система, тем выше степень ее упорядоченности (при этом Шенон отмечает, что слишком большой объем информации также увеличивает степень неопределенности – возникает «информационный шум»).

Преимущество этой модели связано с тем, что с ее появлением возникло представление о скорости и количестве передаваемой информации. Однако модель Шенона – Уивера имеет и ряд ограничений:

- а) она механистическая – отражает преимущественно технические способы коммуникации; человек включается в него только как «источник» или «приемник» информации;
- б) она абстрагируется от содержания, смысла передаваемой информации, уделяя внимание только ее количеству;
- в) коммуникативный процесс в данной модели носит линейный, однонаправленный характер, обратная связь отсутствует.

Нелинейные модели коммуникации. Первой моделью, в которой отражена реакция коммуниканта на сообщение источника в виде обратной связи стала циркулярной (циклическая) модель коммуникации, предложенная в работах У. Шрама и Ч. Осгуда. Именно обратная связь делает коммуникацию двусторонним процессом (диалогом), позволяя каждой из сторон корректировать свои действия и цели.

Шрам считал, что было бы очень большим заблуждением рассматривать коммуникацию как линейный процесс, у которого есть начало и есть конец. На самом деле это процесс бесконечный; чтобы исправить неточность линейных моделей, необходимо подчеркнуть циклический характер коммуникации, когда ее участники (источник и получатель) периодически меняются ролями. Таким образом, коммуникация трактуется как двусторонний процесс связи, когда отправитель и получатель информации в равной степени взаимодействуют друг с другом, обмениваясь сообщениями (сигналами).

Особое внимание авторы модели обращали на проблему интерпретации сообщения. Поскольку каждый участник коммуникации подходит к расшифровке смысла переданного сообщения со своими критериями, то в коммуникационном процессе возникает «семантический шум». Миними-

зировать его последствия и сделать коммуникацию более эффективной (результативной) можно только с помощью механизма «обратной связи».

Имея в виду сложную вербально-невербальную природу коммуникации и ряд принципиальных отличий невербальной коммуникации от собственно речевой, отечественный психолог Б.П. Морозов предложил оригинальную модель, которая представляет коммуникацию как двухканальный процесс, состоящий из вербального, собственно языкового лингвистического и невербального экстралингвистических каналов. Она получила название *двухканальной языковой модели коммуникации*.

Данная модель предполагает разделение вербального и невербального каналов во всех звеньях системы коммуникации:

- в исходном (источник языка, говорящий – человек, передающий информацию);
- в среднем (акустический сигнал – передача информации в закодированном виде);
- в конечном счете (приемник, слушатель декодирует информацию).

Таким образом, вербальный и невербальный каналы обнаруживаются обособленными во всех звеньях цепи речевой коммуникации.

П. Лазарсфельдом и Б. Берельсоном при исследовании массовых коммуникаций была разработана модель двухступенчатой коммуникации. Они обратили внимание на одну весьма интересную закономерность: влияние информации, передаваемой населению через СМИ, спустя какое-то время не ослабевает, а, наоборот, усиливается. Исследование показали, что информация, поставляемая прессой, радио и телевидением, усваивается массовой аудиторией не непосредственно и не сразу, а через некоторый время и под влиянием «лидеров мнений». Проявленный феномен позволил существенно скорректировать деятельность СМИ: стало очевидным, что можно работать с более узкой и более четко очерченной группой.

Согласно этой модели, информация, распространяемая масс-медиа, достигает целевой аудитории не напрямую, а в два этапа. На первом этапе передана информация достигает особой категории влиятельных и активных людей – «Лидеров мыслей» - через формальные каналы коммуникации – масс-медиа. На втором этапе эти лидеры передают послания далее посредством прямого контакта с членами своей группы, то есть в межличностном общении.

Теория «Спираль тишины/молчания» разработана Э. Ноэль-Нойманом. В соответствии к данной теории средства массовой коммуникации могут манипулировать общественным мнением за счет предоставления слова меньшинству вместо большинства. Согласно ее гипотезы человек, чувствуя себя в меньшинстве, не выражает своего мнения, тем самым самым как бы присоединяясь к большинству. Когда же масс-медиа корректируют картинку реального распределения, делая большинство меньшинством, она умолкает. Таким образом, в массовой коммуникации

оказывается представлена только одна сторона. Другая сторона в ответ замыкается в себе. Функция общественного мнения реализуется в социальном контроле. В результате из-за того, что человек не хочет оказаться в изоляции, он либо смещается на позиции большинства, либо молчит. В этой же области лежит отмеченное многими исследователями явление присоединение к победителю в процессе голосования.

Э. Ноэль-Нойман отмечает: «Дважды мне приходилось наблюдать «сдвиг последней минуты» – давление общественного мнения, которое приносило кандидату дополнительные 3 - 4 % голосов. Лазарсфельд, являясь свидетелем этого явления, еще в 1940 г. во время выборов американского президента назвал его «эффектом оркестрового вагона», за которым следуют другие. Согласно же общепринятому объяснению, каждому как бы хочется быть с победителем, считаться тоже победителем». В основе этого явления лежит страх индивида, являющегося по своей естественной сущности существом социальным, оказаться в изоляции одиночества.

Наиболее распространенная нелинейная модель коммуникации разработана Т. Ньюкомбом. Модель имеет вид равностороннего треугольника, вершины которого составляют коммуникант, реципиент и социальная ситуация. Взаимодействие реципиента и коммуникатора осуществляется как на основе социальной ситуации, так и без учета таковой.

Модель Ньюкомба отвечает на следующие вопросы:

- что побуждает субъектов к вступлению в коммуникацию;
- каким образом влияют на коммуникацию отношения между субъектами;
- какими могут быть все возможные психологические эффекты коммуникации между двумя субъектами.

В качестве рабочей модели Ньюкомб предложил ситуацию элементарной коммуникативного взаимодействия, в котором два субъекта (А и В) вступают в коммуникацию по поводу некоторого внешнего по отношению к ним объекта Х. При этом любой вариант сложного взаимодействия может быть сведен к совокупности элементарных взаимодействий.

Главной задачей коммуникации будет обеспечение взаимодействующих субъектов одновременно относительно предмета коммуникации, а также ориентацией один относительно одного. Именно потребность в ориентации как одна из ведущих психологических потребностей человека, побуждающего его к вступлению в коммуникацию. Под ориентацией в этом контексте понимается эмоциональная оценка, опирающаяся на когнитивную осведомленность об объекте. Когнитивная осведомленность представляет собой освоенную субъектом сведения об объекте.

Согласно Ньюкомбу, понятие ориентации может быть описано в терминах положительных (+), или отрицательных (-) атитюдов. Позитивный атитюд характеризуется симпатией к объекту и стремлением к взаимодействию с ним, отрицательный – антипатией и избеганием объекта.

Понятие атитюда введено в социальную психологию Г. Олпортом. Он определял атитюд как «состояние сознания и нервной системы индивида, которое выражает готовность к действию и организован на основе предыдущего опыта. При этом атитюд оказывает направляющее и динамическое влияние на реакции индивида относительно всех объектов, к которым он имеет отношение».

Общей тенденцией коммуникации есть стремление к симметрии. Если А и В ориентированы друг к другу положительно, то они будут стремиться к совпадению своему отношению к Х. При расхождении отношения друг к другу будет не совпадать и отношение к Х. Совпадение отношения к Х при расхождении отношения друг к другу будет восприниматься как ненормальное. Кстати, в области этих отношений лежит известное выражение "Враги моих врагов – мои друзья".

Данная модель задает динамику изменений, к которой будет стремиться коммуникация, создание симметричных отношений, одинаковой оценке объектов при одинаковой оценке друг друга.

1.5. Вербальная коммуникация.

Характерность устной и письменной коммуникации

Вербальная коммуникация представляет собой словесное взаимодействие сторон, которое происходит посредством знаковых систем, главной среди которых является речь. Язык как средство коммуникации, как знаковая система, является оптимальным средством выражения человеческого мышления и средством общения. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек в день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час.

Итак, язык – это система знаков и способов их соединения, которая служит для выражения мнений, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. А еще язык – это зеркало культуры, в нем отражается не только реальный мир, окружающий человека, не только реальные условия его жизни, но и общественное самосознание народа, его менталитет, национальный характер, образ жизни, традиции, обычаи, мораль, система ценностей. Осваивая на родном языке, подрастающее поколение постигает вместе с ним и обобщенный культурный опыт предыдущих поколений.

Обычно выделяют следующие функции языка:

- коммуникативная – речь выступает в роли основного средства общения – возможность полноценного общения с себе подобными;
- познавательная – язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык;
- аккумулятивная – язык как средство накопления и сохранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек пытается удержать, чтобы ис-

пользовать его в будущем. В повседневной жизни применяют конспекты, дневники, записные книжки;

- конструктивная – язык как средство формирования мыслей (с помощью языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму; выраженная словесно, мысль становится выразительной, ясной для самого говорящего);

- эмоциональная – язык как одно из средств выражения чувств и эмоций;

- контактоустанавливающая – язык как средство установления контакта между людьми (иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, только готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения);

- этническая – язык как средство объединения народа.

В реальном общении целью акта вербальной коммуникации выступает как правило, не собственно передача информации, а некоторое влияние на собеседника. По этой причине выделяют три основных типа результатов коммуникации:

- изменения в знаниях получателя;
- изменение установок получателя, то есть изменение относительно устойчивых представлений индивида;
- изменение поведения получателя сообщения.

Формы речевой коммуникации. В зависимости от направленности речевого потока при коммуникации выделяют диалогическая и монологическая речь.

Диалогом называется форма речи, состоящая из обмена высказываниями – репликами, характеризующимся ситуативностью (зависимостью от языковой ситуации), контекстуальностью (обусловленностью предыдущими высказываниями), малой степенью организованности. К основным языковым особенностям диалога относят наличие повторов в реагирующих репликах, синтаксическую неполноту реплик, экспрессивность, большое количество вопросительных и побудительных предложений.

Успешное речевое общение не может быть составлено из серии изолированных реплик. Напротив, диалог представляет собой в определенной степени совместную деятельность его участников. Коммуникативный вклад диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога. Этот принцип был назван *принципом Кооперации*, который гласит, что участники должны вносить определенный вклад в процесс коммуникации с тем, чтобы успешно достичь необходимой цели. Предположительно, если коммуниканты соблюдают ряд правил в ходе обмена информацией, т.е. вступают в своего рода сотрудничество, то это способствует максимально эффективной коммуникации. *Максимы* (постулаты) коммуникации в структуре принципа Кооперации были сформулированы британским философом П. Грайсом в 1975 г. (Huang, 2006) и

являются частью положений в взаимоотношении значения и контекста коммуникации и теоретической основой современной лингвистической прагматики и философии языка.

Максимы коммуникации представлены четырьмя основными категориями – количества (quantity), качества (quality), отношения (relation) и способа (manner). Каждая категория предполагает выполнение коммуникантами ряда максим. Так, максима количества подразумевает, что высказывание должно содержать именно столько информации, сколько необходимо для достижения поставленной коммуникантом цели – не больше и не меньше. Максима качества требует не говорить информацию, которую коммуникант считает ложной. Для выполнения категории отношения участникам диалога важно не отклоняться от темы, а категория способа требует избегать непонятных и двусмысленных выражений, быть кратким и организованным.

Нормальный диалог предполагает соблюдение некоторых принципов коммуникативный максим П. Грайса:

- максима кооперации предполагает готовность партнеров к сотрудничеству;
- максима количества (каждый должен вносить в разговор достаточно, но не слишком много информации);
- максима качества приписывает правдивость высказываний;
- максима релевантности; (согласно ей, реплики должны быть уместны и соответствовать текущему контексту диалога);
- максима способа коммуникации требует избегать неясности, двусмысленности.

Монолог – форма речи, рассчитанная на пассивную и опосредованную восприятие и практически не связано с речью собеседника ни в содержательном не в структурном отношении. Для монолога характерны большая протяженность реплик, композиционная сложность, смысловая завершенность, большая степень традиционности при выборе языковых средств.

К разновидностям речевой коммуникации относят также спор, полемику, дискуссию.

Под *спором* обычно понимается всякое столкновение мыслей, расхождение в точках зрения по какому-либо вопросу, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Полемикой называется такой процесс, при котором есть конфронтация, борьба, принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичное выяснение отношений с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Дискуссия – публичное разногласие, целью которого в отличие от полемики является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление подлинного мнения, нахождение правильного решения спорно-

го вопроса Дискуссия считается наиболее эффективным способом убеждения, поскольку ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

С точки зрения существования языка коммуникация делится на устную и письменную.

Устная коммуникация характеризуется достаточно слабой подготовленностью, необратимостью, связью с конкретным временем и условиями протекания, автоматизмом в употреблении языковых (речевых) средств и способов изложения информации.

Специалисты по ораторскому мастерству выделяют несколько ошибок в языковом поведении партнеров по общению: неточность высказываний; неуместное использование понятий, терминов, ссылок, цитат; чрезмерное использование иностранных слов; неполное информирование партнера; высокий темп изложения информации; наличие смысловых разрывов и скачков мысли; неполная концентрация внимания; витиеватость изложения; наличие логического противоречия; неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами; отсутствие психологической настроенности на общение с конкретной аудиторией; неуместное использование слов-паразитов, бытовой, жаргонной лексики в официальном общении и т.д.

Чтобы быть услышанным и понятным, необходимо придерживаться примерно такого алгоритма речевых действий:

1) определить, с какой целью вы будете говорить: отвечать на вопросы, излагать факты или собственное мнение, описывать, убеждать, доказывать, анализировать, оценивать и т.д.;

2) продумать способ изложения информации, согласно целям и предметным содержанием разговора;

3) предварительно выяснить степень владения предметом содержания речи собеседниками; если в языке предполагается использовать их стиль, лексикон, терминологию, следует продумать свои высказывания в этом аспекте;

4) выполнить несколько тренировочных упражнений на применение в языке лексических и грамматических конструкций, соответствующих изложению, описанию, характеристике, рассуждению и т.д. Например, акцентируя внимание на подведении итогов обсуждения, можно использовать конструкции типа «и да», «таким образом», «как мы договорились», «подведем итоги» т.д.;

5) продумать вопросы к слушателю или аудитории, позволяющие возвращать внимание к говорящему. Самые простые из этих вопросов: «Не так ли?», «Вы согласны со мной?», «Я понятно объясняю?», «У вас есть возражения?» и т.д.

Если в процессе говорения не обращать внимания на реакцию слушателей, не добиваться необходимой обратной связи, выраженной вербальными или невербальными средствами, то можно заранее быть уверенным в

безуспешности общения. Роль слушателя активна и важна. Слушатель заинтересован в том, чтобы четко и однозначно понять смысл выступления.

Умение слушать эффективно – важное умение для делового человека. Как показывают исследования, 45 % своего активного времени деловой человек слушает, а при повышенной важности этому занятию отводится до 55 % времени.

Приемы правильного и эффективного слушания:

- одобрение, поощрение собеседника к дальнейшим высказываниям, умение своевременно согласиться с ним, использовать слова одобрения. Слушатель должен подчеркивать свое внимание репликами «Понятно!», «Ах, вот как!», «Интересно...» и др., но уместно и не слишком часто;

- повторение услышанного для того, чтобы собеседник понял, что слушатель схватывает значение его слов, может повторить основные идеи, понятия и т.д. выделяет главные факты, например: «Если я вас правильно понял, то...»;

- сопереживание, подчеркивающее для собеседника ваше действительное отношение к информации, к его чувствам и переживаниям, например: «Представляю, как вы были взволнованы...»;

- обобщение, дающее основу для дальнейшего обсуждения, для осмотра того, что было сказано. При этом можно повторить некоторые мысли говорящего, например: «Если я правильно понял, главные наши проблемы – это...»

Письменная коммуникация, имея некоторые общие черты с устной, отличается большей подготовленностью, независимостью от времени и условий протекания, употреблением более развернутых, литературно оформленных вещевых оборотов. Часто именно письменные произведения становятся основой для продуцирования устной речи.

Специфические условия протекания письменной речи, в частности:

- отсутствие непосредственного реципиента и промежуточной обратной связи с ним;

- невозможность для писателя интонировать свою речь и, следовательно, необходимость более тщательно строить фразы, подбирать более адекватные языковые средства;

- отсутствие ограничений во времени общения и в связи с этим более качественная шлифовка формы языка и др., обуславливающие следующие признаки письменной речи (кроме языка отдельных персонажей произведений): логичность, развертывание, избыточность, нормативность, стилистическая соотнесенность и т.д.

Существует только одна деятельность по передаче мнений в письменной форме – письмо.

Чтение – это рецептивный вид речевой коммуникации, владеющий следующими преимуществами:

- при чтении восприятию и пониманию информации служит поддержкой ассоциация «форма – значение»; она опирается на зрительное восприятие формы, а не слуховое, как при аудировании;

- при чтении каждое слово всегда представлено в окружении других, которые составляют некоторый контекст, к восприятию которого можно вернуться неоднократно;

- для познания элементов информации не обязательно наличие в сознании четких эталонов, как при переговаривании или аудировании;

- по прочитанному (репродуцированному) тексту легче воспроизвести ситуацию его ситуативно-смысловое создание.

Отметим и те факторы, которые усложняют развитие и функционирование чтения: широта охвата речевого материала; незнание или непонимание описываемых в тексте событий, данных; большая, чем в устной речи, сложность изложения материала (содержательно-композиционное построение текста); большая сложность фраз (в письменном языке они почти в 3 раза длиннее, чем в устной); отсутствие пауз и интонации, что затрудняет смысловое членение речевых блоков.

С большей вероятностью побуждает человека к безосновательному восприятию речевого сообщения, сообщение, содержащее сведения, касающиеся его деятельности (обучении, работе, образу жизни) или личных интересов. Для создания такого сообщения коммуникатор должен обладать достоверными представлениями о том, «на каком языке» говорить с адресатом: если его цель влияние на большую аудиторию, на массы, то он должен знать общие психологические ориентиры, предпочтения, предубеждения и т.д. этой аудитории.

Язык способен влиять на других людей и способствует карьерному росту. Бывает, что внешность и манера поведения человека производит благоприятное впечатление, но как только он начинает говорить, вся положительная оценка мгновенно разрушается. На месте этого человека в любой момент может оказаться любой. Поэтому для должного понимания и восприятия – необходимо говорить грамотно.

Регламент удачной коммуникации.

1. Необходимо создавать грамотную, понятную и не громоздкую конструкцию предложения. Длинные предложения усложняют понимание, поскольку сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужна сосредоточенность и внимание. Кроме того, они усложняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Надлежит использовать краткие предложения (8-15 слов), в которых сформулирована законченная мысль. Союзы, такие как "и", "так как", "что", "но", "потому что" и др. желательно не употреблять. Краткие предложения всегда точны и наглядны.

3. Голос является сильнейшим инструментом убеждения и его выразительность воспринимается партнером не столько умом, сколько чувст-

вом. Монотонность языка часто являются причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать приостановку.

5. Необходимо расширять собственный активный словарь. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (способные слова фиксировать память) в зависимости от уровня образования состоит из 30 – 50000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанном языке) состоит из 3-12 тысяч слов.

6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают выражению наглядность, а у существительных в основном заложено абстрактное смысловое значение. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить подходящий предмет с конкретными индивидуальными отличиями. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления о конкретной картине. По возможности надлежит удовлетворяться без прилагательных – они могут быть восприняты отличным от вашей экспрессивной окраски.

7. Необходимо применять активную, а не пассивную форму глагола. В активной форме глагол становится более ярким. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив влияет безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Не привлекать безличные формулировки. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа «Согласно этому можно понять, что ..., так же как приведены большие числа. Условный способ – «Я бы сказал..., «Я бы считал...», «Я должен был (был бы) ...», «Я должен бы...» – не выражает решительных действий, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который в них вкладывается. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем сложнее его можно интерпретировать.

1.6. Невербальная коммуникация. Сущность и особенности невербальной коммуникации

Термин «невербальное» обычно понимается как «несловесная речь». Под невербальной коммуникацией (в узком смысле) следует понимать средство информации, систему невербальных символов, знаков, кодов, используемых для передачи сообщения. В широком понимании понятие «не-

вербальная коммуникация» практически отождествляется с понятием «невербальное поведение» и означает социально обусловленную систему взаимодействия, в структуре которой преобладают произвольные, неосознаваемые комплексы движений, выражающих личностную неповторимость человека.

Ядро невербального поведения составляют самые разные движения (жесты, экспрессия лица, взгляд, позы, интонационно-ритмические характеристики голоса, касания), которые связаны с изменяющимися психическими состояниями человека, отношением к партнеру, ситуацией взаимодействия.

Между речевым и неречевым сообщениями возможны соотношения трех типов:

- неречевое сообщение согласовывается с языковым, усиливает его (отрицательное отношение к человеку, выраженное словесно, подчеркивается отталкиванием, увеличением дистанции);
- неречевое сообщение противоречит языковому (человек сообщает о своей симпатии, но при этом сдвигает брови, морщит лоб, раздувает ноздри);
- неречевое сообщение касается совершенно иного предмета, чем языковое (человек обсуждает деловую проблему, а на невербальном уровне отображается информация об эмоциональных отношениях с партнером).

В большинстве работ, посвященных сравнению языковых и невербальных коммуникаций, подчеркивается, что функция последних сводится к дополнению, интерпретации текста, то есть невербальная коммуникация призвана усилить эмоциональную насыщенность слова, его выразительность и силу выражения.

Согласно другому подходу к оценке роли неречевой коммуникации, в процессе общения признается «автономность текста» невербальной коммуникации, так как она выражена знаками и имеет свой план выражения содержания и интерпретации. Соответственно неправомерно считать, что невербальная только дополняет «главную» (словесный) язык. Она существует вместе с речью как независимая система.

Наконец, третья точка зрения отстаивает приоритет невербального поведения над вербальной в качестве более экономного и эффективного средства в достижении целей коммуникации. Человек в ситуации общения реализует некоторую невербальную программу, накладывая на нее вербальную форму. У невербального поведения есть своеобразный приоритет в создании образа партнера и всей ситуации общения, что не означает второстепенной роли речевого поведения.

Установлено, что люди получают в процессе невербальной коммуникации:

- информацию о личности коммуникатора – о темпераменте, эмоциональное состояние, его «Я» – образ и самооценку, личностные качества, коммуникативная компетентность, социальный статус, принадлежность к группе;

- информацию об отношении участников коммуникации друг к другу, их желаемый уровень общения, характер или тип отношений (доминирование - зависимость, приверженность – нерасположение), динамику взаимоотношений (стремление поддерживать общение, прекратить его и т.д.);

- информацию об отношении участников коммуникативного процесса к самой ситуации, позволяющей им регулировать взаимодействие.

Пара- и экстралингвистические компоненты невербальной коммуникации. К паралингвистическим компонентам невербальной коммуникации, определяющей качество голоса, его диапазон, тональность, относят: громкость, темп, ритм и высоту звука. Экстралингвистические компоненты представляют собой атипичные индивидуальные особенности произношения – речевые паузы, смех, покашливание, вздох, плач, заикание и т. п.

Громкость голоса, особенно динамика изменений этого параметра во времени, - важное акустическое средство кодирования невербальной информации. Высокая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой выражения и часто служит намерению повлиять на собеседника.

Темп речи. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальном личностную особенность, связанную прежде всего с характеристиками темперамент человека. Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенность в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, здравомыслие, основательность. Кроме того, существуют значительные отличия по показателям языка между представителями разных культур: «нормальная скорость» языки у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

Ритм речи. Путаная, прерывистая речь, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение. Когда человек говорит на трудные для себя темы, он сбивается, часто неправильно строит фразы. Чем больше прерывистая речь, чем больше в ней запинок, назализации (е...е...е...), слов паразитов («Значит», «так сказать» и т.п.), тем более некомпетентным он кажется тому, кто слышит. Нужно иметь в виду, что сбивчивый язык часто принимается за попытку обмануть партнера.

Высота голоса и ее изменение во времени - носитель информации о возрастных, половых, индивидуально личностные особенности человека. Эмоциональное содержание сообщения может несколько изменять звуковые характеристики. Так, гнев сопровождается увеличением звонкости, «металличности», а страх делает голос «глухим», «тусклым», «сдавленным».

Вздохи, стоны, покашливание, смех представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т.п.) и «заражению» окружающих путём вызывания у них аналогичных чувств.

Интонация – особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и тем людям, с которыми он общается (властная интонация, насмешливая, ироничная, уверенная и т.п.).

Мимика и взгляд. *Мимика* – координированные движения мышц лица, отражающие состояние, чувство, эмоции. К мимике относят все изменения, которые можно наблюдать на лице человека, включая и психосоматические процессы, например, покраснение или побледнение.

По нижней части лица лучше всего распознается гнев, радость, страдания, но не трудно определяется удивление. По средней части лица успешно идентифицируются удивление, страдание, радость, страх. Наибольшие трудности наблюдателя возникают при распознавании эмоций по верхней части лица. По области лба определяют напряжение, страх, внимание. По глазам – легкое внимание, удовольствие, симпатию, антипатию, размышления, оценивание.

Но специалист знает, что, если нужно больше узнать о человеке, его состояние, мотивы и даже мысли следует смотреть на рот, крылья носа, подбородок. Губы человека особенно экспрессивны. Плотно сжатые губы выражают решительность, упорство, подчеркнутое воздержание; изогнутые – сомнение или сарказм; полусомкнутые губы («отвисшая челюсть») указывают не только на удивление, но и на неспособность в данный момент принять решение, а также на расслабление, пассивность.

Интерпретируя мимические конфигурации как выражение эмоций, следует учитывать, что лицо человека асимметрично, в результате чего левая и правая стороны могут отражать эмоции неодинаково, поскольку находятся под контролем разных полушарий мозга. Левое полушарие контролирует язык, право управляет образным мышлением, воображением, сенсорной деятельностью. Работа правого полушария головного мозга отражается на левой стороне лица, а именно на этой стороне лица труднее скрыть чувства. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих сторонах лица, отрицательные эмоции более отчетливо выражены на левой стороне.

Жесты. Термин «жесты» понимается как движения рук или кистей рук и рассматриваются как внешние проявления внутреннего состояния человека, при этом несут информацию не только о психологическом состоянии человека, но и об интенсивности переживания. В коммуникационном процессе жесты сопровождают язык или заменяют его, при этом они молвят об отношении человека к лицу, событию, предмету.

Как правило, выделяют следующие разновидности жестов:

- жесты рук: руки, вяло свисающие вдоль тела – пассивность, нехватка воли; скрещенные на груди руки - дистанционирование, изоляция, выживание и др.;

- жесты кистей рук: открытая ладонь обращена вверх - объяснение, убеждение, открытое представление; руки спрятаны в карманах - неуверенности, утрата непосредственности; рука сжимается в кулак – концентрация, стремление к самоутверждению; пальцы собраны в кулак и виден только указательный палец – «указывающий перст», сила, принуждение к действию и др.;

- «игры рук»: пальцы барабают по столу – демонстрация незаинтересованности; рука, охватывающая запястье – неоправданные ожидания и попытка самоконтроля и др.;

- жесты «рука к лицу»: стирающие движения по главе – стирание некрасивых мнений, плохих представлений; рука к носу – недоверие к говорящему; потирание глаза - попытка заблокировать ложь; рука поддерживает голову – скука, отсутствие интереса; поглаживание подбородка – принятие решения; чесание шеи – сомнение, неуверенность; потирание тыльной стороны шеи – сигнал неоправданных ожиданий и др.;

- барьеры из рук: скрещенные на груди руки с ладонями, сжатыми в кулаки: - враждебное отношение к партнеру; скрещенные руки с большими пальцами, направленными вверх – оборонительное или отрицательное отношение к чему-либо; прикосновение к предмету, расположенному вблизи другой руки - стремление к достижению безопасности и др.;

- барьеры с ног: перекрещенные руки и ноги указывают на отрицательное отношение, попытку защититься от чего-либо;

- жесты пальцев: палец задвинут во рту - инфантильная наивность, удивление невнимательность; палец плотно прижат ко рту - стремление предотвратить всякие эмоции, импульс к овладению собой; палец касается глаз или ушей – знак неловкости, плохое настроение, робость и др.;

- рукопожатие: твердое, энергичное, тяжелое, бесцветное, слабое и т.д.

Соотношение вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации представлены в следующей классификации функции жестов:

- коммуникативные жесты, замещающие элементы языка (жесты приветствия) и прощание, угрозы, привлечение внимания, приглашающие, дразнящие, жесты утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение и др.);

- описательно-изобразительные жесты, сопровождающие язык и теряющие смысл вне языкового контекста (жесты, обозначающие размер, форму предмета, пространственное расположение объекта и др.);

- модальные жесты, выражающие оценку предметов, явлений, людей (жесты одобрение, неудовлетворение, недоверие, неуверенность, растерянность, отвращение, радости, восхищения, изумления).

Организация пространства и времени. Партнеры в процессе коммуникации неосознанно регулируют свое пространство, дистанцию между собой и другими людьми, свое положение относительно другого (стоя, сидя и т.п.) и ориентацию в пространстве (наклонившись, откинувшись и т.п.).

Важная роль в коммуникации принадлежит временным характеристикам, которые реализуются в нормах общения, присущих разным субкультурам. Так, своевременный приход или опоздание на назначенную встречу свидетельствуют об отношении к партнеру.

Экспериментальным путём Э.Холл зафиксировал нормы приближения к партнерам по общению и выделил следующие зоны в деловой коммуникации:

- интимная зона соответствует тому пространству, в рамках которого человек чувствует себя в безопасности – примерно в половину вытянутой руки (не меньше 45 см). Добровольно допускают только близких, хорошо знакомых. Партнеры могут касаться друг друга, типичны негромкий голос, доверительный разговор;

- персональная зона – пространство обыденной беседы со знакомыми – 45–120 см. Такая дистанция характерна для разных форм делового общения (беседа, деловые переговоры, прием посетителей и т.п.) и предполагает визуальный контакт между партнерами. Во время разговора люди часто «делят один стол», оценивая "свою часть стола" как собственную интимную зону;

- социальная зона – во время встреч в кабинетах, холлах и других служебных помещениях, где собираются люди не очень хорошо или совсем не знакомы друг с другом. Расстояние 120-400 см принято при ведении совещания, дискуссии, семинара, пресс-конференции;

- публичная зона – общение с большой группой людей - в лекционной аудитории, на митинге. Расстояние такое, что детали лица, мелкие движения не улавливаются. Публичную зону также называют открытой. Размеры ее ограничены только возможностями съемки с помощью фото-, кино- или телекамеры.

Позы и походка. *Поза* – определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, изменяющие это положение или влияющие на него. Анализировать позу затруднительно, поскольку перечисление отдельных элементов мало что дает для нее понимания. Наблюдатель улавливает гармоничность или дисгармоничность взаимосвязей компонентов позы и делает вывод о ее естественности или неестественности, состоянии человека, его отношении к окружающим.

Существуют только самые общие правила «чтения» позы, которые распространяются на большинство людей. В самом общем плане позы можно разделить на две большие группы в зависимости от того, сидит ли человек или стоит. В этой связи смысловую интерпретацию получают некоторые элементы поз:

- стойка широко расставив ноги означает потребность в самоутверждении в высокой самооценке; компенсацию чувства неполноценности;
- широкая, удобная, дородная (грузная) посадка на всю поверхность сиденья выражает желание человека наслаждаться спокойствием и уютом, т.е. «устроиться поудобнее»;
- посадка на краю стула с выпрямленной спиной и полной направленностью к партнеру говорит о высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
- ноги, скрещенные или прижатые друг к другу, свидетельствуют о педантичной корректности или беспомощности человека;
- руки под столом во время деловых переговоров – знак неготовности к разговору или выражение чувства неуверенности, нервозности.

Более точная интерпретация возможна при описании поз в целом. Так, большинством людей вне «туловище отклонено назад, голова поднята вверх, руки на уровне груди, положенные друг на друга, ноги слегка расставлены» интерпретируется как высокомерная, самоуверенная, надменного пренебрежения к партнеру. Поза «плечи приподняты, руки отведены в сторону и согнуты в локтях, голова слегка повернута в сторону» имеет для наблюдателей другой психологический смысл - растерянность, удивление, недоумение, непонимание.

Чтобы построить эффективную коммуникацию, направленную на взаимопонимания, необходимы элементы невербального поведения, которые одинаковы в обоих партнеров. Одинаковые позы партнеров свидетельствуют о сходстве их взглядов на обсуждаемый вопрос, а несогласованные позы – на значительные разногласия в оценке одного и того же явления, на несоответствие статусов участников коммуникации. Причем зеркально согласованные позы участников общения более надежны показателем того, что партнеры понимают друг друга, чем идентичные позы.

Существенными компонентами коммуникации считаются также открытость и закрытость позы: открытая поза определяется поворотом корпуса и головы к собеседнику, открытостью ладоней, нескрещенным положением ног, расслаблением мышц, прямым взглядом на лицо; эта вне собеседника способна облегчить контакт, «оживить» общение, продемонстрировать симпатию к партнеру; закрытая поза характеризуется «отбрасыванием» корпуса назад, скрещенным положением рук и ног, напряженностью мышц.

Важным параметром невербальной, коммуникации является количественный показатель смены поз в единицу времени. Установлено, что ко-

личество поз, принятых человеком в процессе общения, коррелирует с его статусом и стремлением к доминированию. Так, лица более высокого статуса чаще меняют свои позы, осуществляют больше движений головой, туловищем, руками и ногами, а также демонстрируют больше свободы в выборе и изменении невербального репертуара, чем их низкостатусные партнеры. При этом пары различающихся собеседников статусом, разговаривают обычно, отклонившись друг от друга, тогда как пары с одинаковым статусом держатся прямо.

Походка в меньшей степени, чем другие элементы экспрессии, подвергается регуляции, поэтому на ее основе можно судить об устойчивых индивидуальных характеристиках человека. Шествие выполняет ряд функций: регулирует пространство общения, информирует о текущем состоянии человека, о чертах его личности.

Отдельные элементы хода с трудом поддаются фиксации, однако ряд авторов приводит их психологическую трактовку:

- ритмическая походка свойственна человеку знатному, свидетельствует о хорошем настроении или о том, что в голову пришло любопытное решение;
- размашистая походка при среднем и малом росте – свидетельство целенаправленности, активности, экстравертности;
- короткие и мелкие шаги часто присущи осторожному, рассудительному человеку, умеющему держать себя в руках;
- прерывистое шествие со спотыканиями - показатель неуверенности, скованности, робости;
- медленное шествие с опущенной головой и сцепленными за спиной руками бывает у человека, занятого решением какой-либо проблемы;
- сильная отмашка руками при ходьбе свидетельствует о целеустремленности, решительности человека;
- привычка постоянно держать руки в кармане при ходьбе говорит о критичности, скрытности человека, стремление подавлять других.

Контакт глаз. Под контактом глаз понимается обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взора. Контакт глаз является наиболее тонким показателем отношений между людьми. Известно, что ребенок с 5-7 недель сосредотачивается на материнском взгляде и вскоре активно начинает требовать зрительного контакта, если мать не смотрит на него.

- качестве критериев анализа контакта глаз рассматриваются пространственные характеристики:
 - прямой взгляд (интерес, уважение, открытая позиция, уверенность);
 - взгляд, направленный вдаль (задумчивость, сосредоточенность, сомнение, колебания);
 - взгляд, направленный «сквозь партнера» (подчеркнутое неуважение, возможная агрессивная реакция);

- взгляд, направленный мимо партнера (эгоцентризм, нацеленность на себя);
- взгляд сбоку (скепсис, цинизм, недоверие озабоченность);
- взгляд снизу, «исподлобья» (агрессивность, доходящая до готовности к нападению или защиты; при наклоненной голове и напряженной изогнутой спине - подчиненность, покорность);
- взгляд сверху вниз (чувство превосходства, гордость, высокомерие, презрение);
- твердый взгляд (уверенность в себе);
- жесткий взгляд (скрытность, агрессивность, иногда бесцеремонность, недоверие).

При нормальном развитии отношений люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % всего периода общения. Если два человека во время делового разговора смотрят друг на друга более 60 % времени, то они, скорее всего, больше заинтересованы в личности партнера, чем в предмете контакта. При положительном развитии отношений партнеры смотрят друг на друга дольше и чаще тогда, когда слушают, а не тогда, когда говорят. В том случае, если отношения приобретают агрессивный характер, то частота и интенсивность взглядов резко увеличиваются.

В деловом общении визуальный контакт помогает говорящему почувствовать, что он общается с партнером, а не говорит в пространстве. При деловом взаимодействии желательно, чтобы как говорящий, так и слушатель смотрели в глаза друг другу не больше 10 с перед началом разговора или после того, как произнесены первые несколько фраз. Кроме того, партнерам нужно стремиться к тому, чтобы глаза время от времени встречались с глазами собеседника.

Таким образом, каждый компонент невербальной коммуникации можно рассматривать как определенный код, так как системы невербальной коммуникации играют важную роль, огромную вспомогательную, а время от времени и самостоятельную роль в коммуникативном процессе. Они способны как усиливать, так и ослаблять вербальное воздействие, оказывать подлинные намерения участников.

Глава 2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА КАК ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС

2.1. Сущность социально-педагогической профессии

В марте-апреле 1991 г. в Советском Союзе состоялось официальное введение института социальных педагогов и работников. Государственным комитетом по образованию СССР была введена специальность 03.11.00 "Социальная педагогика". Подобные действия знаменовали кардинальный поворот в отношении общества к проблемам человека, которые обусловлены общими тенденциями гуманизации и демократизации социальной жизни России. Однако становление института социальной педагогики, которое происходит на фоне глубоких преобразований в стране, порождающих огромное количество социальных, экономических, нравственно-психологических и других проблем, протекает достаточно трудно и противоречиво.

Институционализации социальной педагогики потребовала решение трех основных задач: формирование в обществе сферы профессиональной деятельности социальных педагогов, развития соответствующей отрасли научного знания и создания системы подготовки кадров. Только взаимодействие всех трех направлений обеспечит успешное развитие и функционирование новой профессиональной сферы.

Ведущие социальные педагоги страны предлагают создавать в рабочем порядке на самом высоком уровне экспериментальные варианты квалификаций и этических стандартов новых профессий, положений о социальных службах, их права и обязанности, документы о защите участников социальной работы, что позволит временно, на ближайший период, обеспечить правовую основу деятельности социальных педагогов и работников во всех сферах социальной работы.

Одна из основных проблем социальной педагогики и социальной работы в стране - кадровая, решать ее можно в двух аспектах: регистрация, сертификация тех, кто уже работает как социальный педагог, не имея для этого соответствующего образования; и формирование системы подготовки профессиональных социальных педагогов.

Чтобы предотвратить девальвацию новых профессий, необходимо создать экспертно-квалификационную комиссию, которая бы организовала и провела учет лиц, считающих себя социальными педагогами, работниками, определила порядок и осуществила выдачу им регистрационных сертификатов.

Как показывают первые анализы опыта подготовки кадров социальных педагогов, на практике осуществляется последовательная реализация по направлениям: допрофессиональное обучение, профессиональное обучение, переподготовка, повышение квалификации кадров.

Статистика свидетельствует о разворачивании сетки заведений по подготовке профессионалов – социальных педагогов с высшим образованием. Одновременно происходит становление звена профессионального усовершенствования социальных педагогов и социальных работников на базе институтов последиplomного образования.

Социальные педагоги в нашей стране проложили путь профессии "социальный работник", и вполне закономерно, что основа профессиональной компетентности любого социального работника составляют психолого-педагогические, нравственные и нравственные знания. Это начато прогрессивными отечественными традициями педагогики среды. Собственно, в педагогической сфере разноместных структур еще в 60-70 годах были предприняты первые попытки привлечь специалистов к работе в социуме: организаторы внеклассной внешкольной работы в школах, заместители воспитательной работы на предприятиях, педагоги-организаторы в жилищно-коммунальных конторах, воспитатели в интернатах, детских домах, общежитиях, клубах и т.д. За последнюю четверть века они накопили немалый опыт практической разноплановой работы в социуме.

Следует отметить, что социальный педагог – это не школьный социальный работник и не социальный работник в сфере образования, как некоторые его представляют. И совсем неправильно было бы рассматривать его как социального работника, ориентированного только на детей. Не случайно во многих странах (особенно в Германии) законодательством утверждено название единой профессии "дипломированный социальный педагог и социальный работник", а содержание подготовки социального работника приравнивается к подготовке социального педагога. Во многих землях Германии социальный педагог — это единственное и общее название профессии для всех, кто окончил социальные отделения вузов.

В настоящее время распределение сферы деятельности социальных служб на социально-педагогическую и социальную работу считается устаревшим и неправомерным. Между этими дефинициями совсем другая зависимость: общепризнанной является определяющая роль педагогической обеспеченности социальной работы как профессии в целом и конкретного социального работника, в частности (независимо от того, кто его клиент – ребенок или взрослый, пенсионер или инвалид, любая незащищенная группа).

Во многих странах акцентируется внимание на значении социально-педагогических идей в социальной работе (Германия, Норвегия и другие); в этой связи социальный педагог рассматривается как педагогически ориентированный социальный работник, профессионально подготовленный в области педагогики для общения в социуме. В семье, семейно-соседских и сельских сообществах, на улице и предприятии, в общеобразовательной и профессиональной школе, в больнице, приюте, детском доме или интернате для престарелых, в тюрьме – социальный педагог влияет на формирова-

ние гуманных, моральных и психологически комфортных межличностных отношений в социуме. Главный предмет деятельности социального педагога и социального работника – активизация социально-культурных и социально-педагогических функций общества, семьи, каждой конкретной личности.

Роль учителя, работающего в учебном заведении, существенно отличается от роли социального педагога, у которого на первом месте не учебная, не образовательная, а воспитательная роль, функции социальной помощи и защиты. Социальные педагоги и работники должны способствовать развитию, а точнее саморазвитию личности, созданию условий наибольшего психологического комфорта. Они помогают людям жить, обеспечивают консолидацию всех сил и возможностей общества в отношении конкретного клиента, развивая активность самого клиента, личности как субъекта этого процесса. Вся энергия социальных педагогов направлена на то, чтобы вдохновить человека, помочь совместной деятельности, установить гуманные, доброжелательные отношения, проявить доброту и милосердие во время общения.

Социальный работник и социальный педагог всегда представляют интересы своего клиента, разворачивают навстречу этим интересам и потребностям совокупный потенциал социума, различных институтов общества, интегрируют различные возможности и обеспечивают их целесообразность на конкретном личном уровне.

Поскольку социальная работа носит интегральный характер, ее представители должны обладать качествами педагога, психолога, медицинского работника, юриста, социолога, государственного служащего. Социальные проблемы образования касаются, по сути, всех людей, а не только учеников и педагогов. К ним относятся сложности, связанные с созданием условий для получения образования. У социального педагога, занимающегося проблемами образования, обязанности достаточно разнообразны – от организации социально значимой деятельности среди населения до оказания помощи семьям в развитии их воспитательных возможностей. Осуществляя посредническую функцию, социальные педагоги координируют деятельность разнообразных учреждений и организаций, занимающихся проблемами воспитания, обучения и образования.

Социально-педагогическая деятельность относится к разряду гуманных профессий. Гуманность – это нравственное качество, характеризующее взаимоотношения социальных работников и клиентов. Гуманность вытекает из сущности социальной работы, то есть одна из ее характеристик. Гуманность социальной работы проявляется в различных формах, наиболее общей из которых является альтруизм.

Альтруизм – это моральное качество, характеризующее готовность человека пожертвовать своими интересами ради блага других людей. Он представляет собой наиболее общую форму проявления гуманности, по-

скольку его содержание сводится к признанию приоритета интересов других людей.

Существуют различные формы проявления гуманности, которые характеризуются большей конкретностью, чем альтруизм. Одной из таких форм является соболезнования. Под сочувствием понимаются отношения человека с другими людьми, которые основываются на признании законности их интересов и выражаются в понимании их чувств, оказании им моральной поддержки, а также готовность способствовать осуществлению их намерений. Соболезнование ограничивает действие эгоизма, имеющего естественную базу. Соболезнование является необходимым условием социальной работы.

Взаимоотношения социального работника и клиента, основанные на сочувствии и доверии, больше напоминают дружеские отношения. Действительно, эти отношения предполагают помощь клиенту со стороны социального работника, а не наоборот. Уверенность клиента в том, что такая помощь будет ему предоставлена, является главным социальным фактором, влияющим на эффективность социальной работы.

Социальная педагогика – это сложный, универсальный вид деятельности. Она требует от специалиста знаний по разным отраслям науки и умения применять их на практике.

2.2. Должностные обязанности и направления деятельности социального педагога

Социальный педагог имеет широкий список должностных обязанностей. Он должен:

- выявлять семьи и отдельных детей и подростков, нуждающихся в социальной защите; детей, подростков и взрослых, нуждающихся в опеке и помощи в устройстве в лечебные и учебно-воспитательные заведения, получении материальной, социально-бытовой и другой помощи;
- устанавливать причины затруднений, возникающих конфликтов в учебной и вне учебной сфере, в семье и т.д.
- способствовать разрешению этих трудностей и конфликтов и гарантировать социальная защита; совместной деятельности различных общественных и государственных организаций и учреждений по оказанию необходимой помощи группам риска;
- оказывать помощь в семейном воспитании, деятельности педагогических коллективов;
- проводить психолого-педагогические и социально-педагогические консультации, воспитательную работу с несовершеннолетними трудно-воспитуемыми детьми;
- участвовать в создании центров социальной помощи (усыновление, попечительство и опека; социальная реабилитация; приюты; молодежные,

подростковые, детские, семейные центры; клубы, ассоциации, объединения за интересами и др.).

Основными *направлениями* профессиональной деятельности социального педагога являются следующие:

1) Изучение социально-психологических ценностей личности, социально педагогического воздействия микросреды на растущую личность; таковыми могут быть: наблюдение, беседа, опрос экспертов, интервьюирование, невербальный диагноз, изучение документов, контент-анализ.

2) Организация образовательно-воспитательных взаимодействий с проблемной личностью, нуждающейся в помощи; это – отношение участия, поддержка детей из семей риска, содействие в решении проблемы, сотрудничество с семьей, школой и общиной, посредничество личностной реализации, побуждение личности к самоорганизации и самостоятельности.

3) Социально-психологическая помощь и поддержка личности в кризисных ситуациях: выяснение проблемы, реакция на проблему, выбор программы и плана действий, обсуждение путей решения проблемы, помощь в организации выхода из проблемы, координация усилий ближайшего окружения личности, создание группы поддержки.

4) Коррекция отношений, способов социального действия, посредничество в творческом развитии личности и группы; в это направление можно отнести: моделирование ситуаций для нового опыта, макетирование сфер успешной деятельности, организация диалога и сотрудничества, организация микросреды с измененными отношениями, помощь в разблокировании положительных эмоций, изменение представлений личности о своем «Я», поддержка инициатив, создание условий для творчества.

Уровни осуществления профессиональной деятельности социального педагога:

- выполнение (копирование чужих образцов исполнения деятельности);
- планирование (осуществление деятельности по собственному представлению без учета обстоятельств);
- проектирование (осуществление деятельности, исходя из ее системного понимания).

2.3. Природа и виды общения.

Функции общения социального педагога

Общение (коммуницирование, коммуникация) – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения

становиться осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Общение как средство организации деятельности, во-первых, состоит непосредственно из самого акта общения, коммуникации, в котором участвуют сами коммуниканты, общающиеся. Причем в нормальном случае их должно быть не менее двух. Во-вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы и называем общением, т.е. делать нечто (говорить, жестикулировать, позволять «считывать» со своих лиц определенное выражение, свидетельствующее, например, об эмоциях, переживаемых в связи с тем, что сообщается). В-третьих, необходимо, далее определить в каждом конкретном коммуникативном акте канал связи. При разговоре по телефону таким каналом являются органы речи и слуха; в таком случае говорят об аудиовербальном (слухо-словесном) канале, проще - о слуховом канале. Форма и содержание письма воспринимаются по зрительному (визуально-вербальному) каналу. Рукопожатие – способ передачи дружеского приветствия по кинесико-тактильному (двигательно-осознательному) каналу. Если же мы по костюму узнаем, что наш собеседник, допустим, узбек, то сообщение о его национальной принадлежности пришло к нам по визуальному каналу (зрительному), но не по визуально-вербальному, поскольку словесно (вербально) никто ничего не сообщал.

Существуют различные подходы к выделению **функций общения**.

По одной из классификаций: 1) Информационно-коммуникативная функция, которая служит для передачи и приема информации с помощью различных вербальных и невербальных средств общения. 2) Регулятивно-коммуникативная, которая заключается в регулировании поведения партнеров по общению через общий стиль деятельности, совместимость людей. Синхронность их действий и т.д. 3) Аффективно-коммуникативная, которая выражается в отношениях между субъектами общения, затрагивает их эмоциональную сферу. В процессе общения происходит обмен эмоциями: сопереживанием, гневом, радостью.

По другой классификации: 1) Инструментальная функция общения, необходимая в совместном труде для процесса управления или передачи информации. 2) Трансляционная функция, которая нужна в процессе обучения для передачи знаний, умений, навыков, оценочных критериев. 3) Функция самовыражения, ориентированная на поиск и достижение взаимного понимания в процессе общения. 4) Контактная функция – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности. 5) Функция установления отношений – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид;

Исходя из приведенных функций общения возможно детализировать деятельность социального педагога:

1. Исследовательская - функция предполагает изучение социальным педагогом особенностей группы, слоя, личности, а также степень и направленность влияния на них макросреды с тем, чтобы определить «социальную ситуацию».

2. Прогностическая - функцию реализуют путем предвидения развития событий, процессов, происходящих в семье, группе людей, обществе и выработке определенных моделей социального поведения.

3. Предохранительно-профилактическая/ социально-терапевтическая/ - функция позволяет предусмотреть и привести в действие социально-правовые, юридические, психологические, социально-медицинские, педагогические мероприятия, предупреждение и преодоление негативных явлений, организацию соответствующей помощи нуждающимся лицам, обеспечить защиту прав семьи, женщин, подростков, детей, молодежи или поддержание групп риска.

4. Правозащитная - функция заключается в знании и умении использовать законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержки детей и подростков, их защита.

5. Собственно педагогическая - функция предполагает выявление интересов и потребностей детей в различных видах деятельности /культурной, спортивно-оздоровительной, технической и художественного

творчества и т.д./ и привлечение к работе с ними различных учреждений, организаций, общественных творческих и других союзов, специалистов.

6. Психологическая - функция предусматривает консультирование и коррекцию межличностных отношений, помощь в социальной реабилитации всем нуждающимся, содействие социальной адаптации личности.

7. Социально-медицинская - функция направлена на организацию работы по профилактике здоровья, на овладение первой медицинской помощью, культурой питания, санитарно-гигиеническими нормами, основами трудотерапии, содействия формированию здорового образа жизни.

8. Социально-бытовая - функцию реализуют путем оказания необходимой помощи и поддержки разным категориям детского населения /особенно детям-инвалидам, разным типам семей и др./.

9. Коммуникативная - функция предусматривает установление контактов с лицами, нуждающимися в той или иной помощи, поддержке, организации обмена информацией, содействию включению различных институтов обществ в деятельность социальных служб, помощи в восприятии и понимании другого человека.

10. Посредническая - функция предусматривает установление взаимосвязи и совместной деятельности многих общественных, социальных, государственных структур для решения проблем детей и подростков, а также социальных групп риска.

11. Нравственно-гуманистическая - функция социальной работы /как своеобразная концентрация всех других функций/ придает социальной работе высокий гуманистический смысл, гуманистическую направленность, создает условия для достойного существования человека, группы, прослоек.

Виды общения

А. Виды общения по средствам:

- вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

- невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

Б. Виды общения по целям:

- биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

- социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

В. Виды общения по содержанию:

- материальное – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

- когнитивное – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

- кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

- деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

- мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

Г. Виды общения по опосредованности:

- непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;

- опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);

- прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);

- косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Другие виды общения:

- 1) деловое общение – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;

- 2) интимно-личностное общение возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

2.4. Морально-нравственные и этические требования к функционированию социального педагога

Специфика функций социального работника и социального педагога требует органического единения личностных и профессиональных качеств, широкой образованности, поэтому подготовка такого специалиста должна основываться на фоне практического человековедения. Профессиональные стандарты, требования к таким специалистам базируются на кодексе этики и профессиональных умений, служащих своеобразной "клятвой Гиппократта", основываются на фундаментальных общечеловеческих ценностях учитывают достоинство и уникальность каждой личности, ее права и возможности.

Примерами могут служить кодексы этики социального работника США и Канады, в которых упор делается на клиническую социальную работу или на социальное развитие. Созданный кодекс этики социального работника и социального педагога России, официально одобрен Ассоциацией социальных работников и социальных педагогов, всем региональным подразделениям.

Даже сравнительно небольшой опыт развития социальной работы в России свидетельствует о том, что сотрудничество социальных педагогов и социальных работников направлено на объединение людей непосредственно там, где они живут. Она открывает большие перспективы и имеет конкретный результат: побеждают общечеловеческие ценности, милосердие, ослабляется социальное напряжение. Социальные педагоги и социальные работники создают реально действующий механизм социальной защиты, поддержки, помогающей государственным и общественным структурам приблизиться к каждой конкретной семье, к каждому человеку, являющемуся наибольшей ценностью обновленного общества.

Профессии социального работника и социального педагога похожие и преследуют одни и те же цели. Результат деятельности этих специалистов — повышение жизненного уровня всех людей, независимо от национальности и вероисповедания. Каждый человек право на должное полноценное существование. Важно отметить, что такие профессии, как социальный работник и социальный педагог необходимы для нашего общества в современный сложный период развития украинского государства, когда возникает много проблем и люди нуждаются в поддержке и помощи, иногда даже и защиты. Удовлетворение и потребностей и обеспечивается работой социального педагога и социального работника в содружестве другими профессионалами: психологами, педагогами, юристами, врачами. Исключительно такое содружество может быть наиболее эффективным и полезной и обеспечит психологическое и физическое здоровье нации.

Морально-нравственная норма - устоявшееся требование к поведению и деятельности социальных работников в отношении субъектов и

объектов социальной работы. Даная норма социального работника характеризуется совокупностью следующих компонентов:

- Гуманизм - совокупность взглядов, признающих человека выше ценностью и социальные механизмы, защищающие достоинство и права человека, свободу и всестороннее развитие личности.

- Справедливость - беспристрастная оценка и действие специалиста, соответствующие истине и моральным и правовым нормам человеческих отношений.

- Толерантность – отношение к другим людям, характеризующееся корректностью и терпимостью по поводу их поведения, ценностных ориентаций и особенностей личности.

- Конфиденциальность - неразглашение специалистом информации, вверенной ему клиентом о себе лично или другом человеке.

- Объективность - отстранение от субъективизма и собственных эмоций в процессе оценки личности клиента и его проблем, определение целесообразности оказания ему помощи и принятия решения, не противоречащего интересам других людей.

- Альтруизм – система ценностных ориентаций личности, в которой доминирующим мотивом и критерием моральной оценки являются интересы другой человека или социального сообщества.

Нравственные правила – конкретные требования к поведению и деятельности социального работника в процессе выполнения его профессиональных обязанностей:

1. Социальный работник должен вносить свой вклад в разработку социальной политики, технологии, методики и практики предоставления социальных услуг с целью достижения самых высоких результатов в деятельности различных социальных институтов, государственного, регионального и местного уровня.

2. Социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и способствовать развитию активной деятельности всех социальных институтов.

3. Социальный работник должен создавать условия для поддержания уважения к разным культурам.

4. Социальный работник должен способствовать созданию соответствующих социальных институтов по мере их необходимости для общества.

5. Социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в своих интересах.

6. Социальный работник должен избегать связей и отношений, которые дискредитируют или ограничивают общегражданские или юридические права клиента.

7. Социальный работник должен обеспечить активную субъективную позицию самого клиента в ходе решения его собственных проблем, побу-

ждая при этом индивида, группу, сообщество к ответственности за личные деяния.

8. Социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, полученной от клиента, без его на то разрешения, только при особо профессиональных обстоятельствах.

9. Действуя в интересах клиента, социальный работник устанавливает профессиональные отношения с третьими лицами только в случае согласия клиента, информируя его о возможных границах конфиденциальности в данной ситуации.

10. Социальный работник должен получить согласие клиента, прежде чем печатать, делать аудио- и видеозаписи в ходе его решения проблем.

11. Социальный работник может исполнять свои должностные обязанности вместе с другими специалистами. При этом он признает профессионализм, ценность участия таких специалистов в социальном обслуживании клиента.

12. Социальный работник в случае временного отсутствия коллег или непредвиденных обстоятельств, обслуживающих их клиентов с таким же вниманием и ответственностью, как и своих "собственных".

13. Социальный работник должен противостоять проявлениям неэтичного поведения своих коллег, предотвращать неквалифицированную и неоправданную практику предоставления населению социальных услуг, не соответствующих устоявшимся нормам.

Этические принципы социальной работы. Социальный работник выполняет свои обязанности на основе таких принципов:

- каждый человек ценен для общества своей уникальностью, которую необходимо учитывать и уважать;
- каждый человек имеет право на самореализацию, которая не приводит к нарушению подобных прав других людей;
- социальный работник обязан все свои знания и навыки направлять на оказание помощи отдельным людям, группам, сообществам в их развитии, а также на разрешение конфликтов между личностью и обществом;
- социальный работник оказывает помощь каждому, кто обращается к нему за помощью и советом без какой-либо дискриминации на основании пола, возраста, физических и умственных недостатков, цвета кожи, социальной и расовой принадлежности, вероисповедания, языка, политических взглядов, сексуальной ориентации;
- социальный работник придерживается принципа личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей работе;
- деятельность социального работника базируется на принципах взаимодействия, партнерского сотрудничества и предусматривает двустороннюю ответственность за решение проблемы клиента.

- социальная работа несовместима с прямым или опосредованным принуждением клиентов к любым действиям, даже в пользу клиента;
- социальный работник не должен поддерживать в какой-либо форме отдельных лиц, группы, политические силы или властные структуры, которые наносят ущерб своим гражданам, используя терроризм, насилие, жестокость;
- социальный работник совершает этически оправданные действия, соблюдая международные этические стандарты социальных работников, Декларацию прав человека ООН и Профессионально-этический кодекс РФ.

2.5. Сферы социально-квалифицированного творчества

Идеология деятельности социального работника реализуются в комплексе различных сфер социально-педагогической работы:

Сфера образования: общеобразовательные и специализированные школы разного типа, школы-интернаты, детские дома, дома и центры детского образования и воспитания, центры технического и экологического образования, школы санаторного типа, культурологические центры.

Сфера здравоохранения: дома ребенка, детские лечебные санатории, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, интернаты для детей-инвалидов, детские больницы, дружеские клиники для молодежи.

Сфера социальной защиты населения: центры социальной обслуживания населения, приюты, кризисные центры для женщин.

Сфера охраны правопорядка: приемники-распределители, специнтернаты, милиция по делам несовершеннолетних; колонии для несовершеннолетних.

Сфера социального становления и развития молодежи: центры социальных служб для молодежи, общественные детские и молодежные объединения, клубы по месту жительства, молодежные службы трудоустройства, центры молодой семьи.

С целью реализации социальной политики в Российской Федерации социальный работник должен владеть такими группами профессионально-личностных качеств:

1) Психологические качества являются составляющими способности специалиста к социально-педагогической деятельности. В первую очередь это эмоциональная уравновешенность, сопротивление стрессам, низкая тревожность, творческое мышление, доброе внимание и память, упорство, наблюдательность, выдержка.

2) Нравственно-этические качества являются совокупностью представлений относительно моральных требований к личности специалиста, его профессиональному поведению и поступков. Такими качествами для социального работника, прежде всего, должны быть: честность, доброта,

альтруизм, терпение, справедливость, тактичность, эмпатийность, скромность, ответственность, откровенность, достоинство, внимательность, вера в человека.

3) Психоаналитические качества ориентированы на усовершенствование социального работника как личности и профессионала. Это адекватная самооценка, самоконтроль, самокритичность, самоанализ, самодисциплина, самовнушение.

4) Педагогические качества направлены на создание социального работника образа личной привлекательности: он достигается за счет оптимизма, коммуникабельности, внешности, красноречия, перцептивности, основательности.

2.6. Общественное мастерство и профессиональные знания социального педагога

Общественное мастерство в профессиональной социально-педагогической деятельности есть достаточно разнообразными и зависящими от стиля, уровня, опыта деятельности специалиста (табл.1).

Таблица 1 - Деятельность социального педагога в разных социальных ролях

Социальная роль	Деятельность
Посредник	Промежуточное звено между социальными службами
Защитник интересов	Защита законных прав личности
Участник совместной деятельности	Побуждение человека к действию, социальной инициативы, развитие способности самому решать свои проблемы.
Духовный наставник	Социальный патронаж, забота о формировании нравственных, общечеловеческих ценностей в социуме
Социальный терапевт	Содействие личности в контактах со специалистами соответствующего профиля, помощь в разрешении конфликтных ситуаций
Эксперт	Отстаивание прав подопечного, определение методов возможного компетентного вмешательства в решении проблемы

Сопоставляя разнообразные подходы к изучению профессиональной деятельности социального педагога, можно выделить *психологические критерии профессиональной пригодности* социального педагога, т.е. характеристики, отражающие способность человека овладеть этим видом профессиональной деятельности:

- высокий уровень интеллектуального развития;
- здравый смысл, быстрота и острота мышления;
- хорошая саморегуляция и самодисциплина;
- значительная физическая выдержка, работоспособность;

- способность вносить серьезный личностный вклад в жизнь других людей;

- способность помогать людям в сложных ситуациях;
- чувственность и внимание к человеку и его проблемам;
- любовь и эмпатия в отношении детей;
- оптимистическое прогнозирование;
- креативность – способность к творчеству.

Логично утверждать, что в профессии социального педагога совмещаются как личностные, так и профессиональные характеристики, причем это сочетание может происходить на следующих уровнях:

а) социально-педагогическая деятельность не является значимой для педагога, он выполняет ее формально-ролевым образом (т.е. профессиональное не является личностно значимым);

б) социально-педагогическая деятельность – один из личностных пониманий педагога наряду с другими, не менее важными (профессиональное – единственное из личностно значимых сфер);

в) социально-педагогическая деятельность – ведущий, приоритетный смысл жизни.

Профессиональные знания социального педагога можно предоставить как определенную структурированную иерархию, в частности:

Теоретико-методологические осведомленности: комплексное представление о человеке как биопсихологическое существо; познание закономерностей взаимодействия личности и общества, социального поведения и формирования личности; знание закономерностей воспитания, обучение развитию личности на всех стадиях онтогенеза, влияние среды на процесс социализации личности. Понимание целей, принципов, содержания, методов, форм социальной деятельности в институциональной и внеинституциональной сфере.

Методические: горизонт основ методики, форм, методов, технологий социально-педагогической деятельности с разными категориями населения в разных сферах микросреды, в разных социальных институтах; знание практических основ прогнозирования, проектирования, моделирования социальной деятельности.

Прикладные: запас способов, приемов, видов социальной помощи детям, семьям с особыми потребностями; воззрение образовательно-воспитательных, оздоровительных, культурно-досуговых форм социально-педагогической деятельности.

Профессиональные умения социального педагога – способность специалиста применить полученные профессиональные компетенции в практике своей деятельности эти профессиональные знания можно представить следующим перечнем:

- гностические (поиск, восприятие и отбор информации);
- проектировочные (постановка целей и задач, прогнозирование);

- конструктивные (подбор и сочетание содержания, форм и методов);
- организаторские (создание условий, стимулирующих целенаправленные изменения в ребенке);
- коммуникативные (контактность, общение, взаимоотношения);
- оценочные (восприятие и критический анализ действий субъектов педагогического процесса);
- рефлексивные (самоанализ собственной значимости, деятельности и общения).

Профессиональные умения социального педагога отражают общепедагогические умения и специфику его профессиональной деятельности.

Коммуникативные способности:

- вступать в контакты с разными людьми;
- устанавливать профессиональные отношения;
- осуществлять индивидуальный подход к людям со специфическими проблемами;
- сотрудничать, вступать в деловые отношения;
- создавать атмосферу комфортности, дружелюбия;
- вызывать доверие у клиентов, участвовать в решении их проблем;
- соблюдать конфиденциальность в деятельности, быть тактичным;
- побуждение ребенка к творчеству, проявлению милосердия;
- влиять на общение, взаимоотношения между людьми в микросоциуме;
- правильно воспринимать, учитывать, реагировать на критику.

Прикладные навыки:

- исследовательские (анализ, сбор, учет, обработка информации, подготовка аналитических материалов, разработка программ, подготовка аннотаций, статей, докладов);
- социально-педагогические (анализ социальной ситуации, проблем, планирование, прогнозирование, формы и методы педагогической помощи, психотерапии);
- творческие (художественное техническое творчество, спортивные умения, социокультурный мониторинг);
- социально-медицинские (первая помощь, консультирование, экстрасенсорика);
- правовые (юридическая консультация, справка, общественная защита);
- социально-психологические (психологическая диагностика, психологическое консультирование, психотерапия, психотренинг, медитация, гештальт-терапия, психодрама, психосинтез);
- социально-экономические (умение организовать собственное дело, анализировать экономические процессы).

Организаторские искусства:

- ставить конкретные задачи, направленные на решение проблем;
- организовывать подопечных на их выполнение;
- рационально организовывать свое рабочее время;
- планировать этапы и средства деятельности;
- планировать индивидуальную работу с клиентом;
- организовать отдельные виды социальной деятельности, выполнения программ и проектов;
- определять потребности клиентов и помогать им определить необходимые им виды социальной помощи;
- проявлять и поддерживать целесообразную инициативу, создавать условия для ее реализации;
- объединять людей на основе их общих интересов, духовной близости.

Аналитические задатки:

- изучать личность, семью, ставить социальный диагноз;
- анализировать конкретные жизненные ситуации клиента, предусматривать и предупреждать жизненные кризисы;
- проектировать конечный результат социально-педагогической деятельности;
- анализировать полученные результаты в сопоставлении с исходными данными, выдвигать новые задачи;
- анализировать недостатки своей профессиональной деятельности;
- анализировать опыт и практику деятельности специалистов социальной работы;
- творчески перерабатывать необходимую информацию;
- анализировать конкретную социальную ситуацию, причины и истоки;
- определять свое место в осуществлении социальной политики и в конкретных социальных ситуациях клиентов;

Педагогические дарования:

- обучать других искусству помощи людям, прикладным умениям и навыкам;
- выявлять резервные возможности личности, открывать положительное в человеке и организовывать процесс помощи ему;
- обучать социальным навыкам поведения;
- стимулировать социально положительные проявления поведения в отношении других людей;
- педагогически осмысливать поведение личности, ставить педагогические задачи, достигать их решения;

- осуществлять выбор средств, методов, приемов педагогически компетентного вмешательства в кризисные ситуации социальной деятельности;
- организовать педагогически целесообразную деятельность в социуме;
- оказывать влияние на личности и социальные группы средствами педагогической техники (речь, голос, жесты, ораторское мастерство);
- помогать клиенту наиболее эффективно наладить связи с определенной социальной средой;
- излагать материал доступно, логично, образно, внятно.

Способность к саморегуляции:

- управлять и контролировать свои эмоции в любой ситуации;
- управлять своим настроением;
- выдвигать к себе повышенные требования;
- переносить значительные нервно-психические нагрузки;
- уступать свои интересы ради интересов подопечного;
- снимать психологическую нагрузку.

Подытоживая изложенные сведения, можно определить критерии эффективности профессиональной социально-педагогической деятельности педагога (табл. 2).

На каждом из уровней педагогической деятельности и педагогической действительности средства, реализующие условия и факторы проявлений творческой индивидуальности педагога, будут различаться в зависимости от субъекта деятельности:

- на социальном уровне, где основным субъектами являются руководители и службы региональных систем образования – это средства социального и педагогического управления и профессионального консультирования;
- на уровне образовательного учреждения, где субъектами являются администрация и различные внутриучебные службы – это средства педагогического управления и помощи;
- на уровне "преподаватель-студент", где субъектами являются педагог и его учащиеся, - средства организации видов деятельности и отношений;
- на внутриличностном уровне – средства рефлексии собственного "Я", "*педагогического Я*", "*Я-концепции*", *активности*.

Таблица 2 – Критерии эффективности профессиональной деятельности социального педагога

Критерии эффективности	Диагностические признаки эффективности	Способы оценки
1. Эффективность деятельности	- соответствие цели достигнутому результату; - активность организованной системы действия; - глубина изменений в системе мишеней (успешное решение проблем клиентов) - адекватность затрат и результатов; - близость идеальных и реальных достижений;	- педагогический анализ планов работы социального педагога (цели, задачи, проблемы, ожидаемые результаты в сопоставлении с достигнутыми); - анализ системы действий, их активности; - анализ финансовых и временных расходов в связи с результатом.
2. Уровень овладения профессиональным творчеством	- репродуктивный; - адаптивный; - локально моделирующий; - системно моделирующий; - творческий;	Определение реального уровня социально-педагогической деятельности за описанием
3. Удовлетворенность социального педагога своей активностью	- очень низкая; - низкая; - средняя; - высокая; - очень высокая;	Самоанализ собственных мыслей и переживаний по поводу профессиональной деятельности: самочувствие, активность, настроение, успешность, производительность, самореализация.
4. Удовлетворенность клиентов общением со специалистом	- очень низкая; - низкая; - средняя; - высокая; - очень высокая;	Анкетирование; Интервьюирование.
5. Соответствие объективных и субъективных оценок деятельности социального педагога	- не отвечают; - частично отвечают; - полностью соответствуют.	Сопоставительный анализ результатов аттестации и анализа.

2.7. Личностные качества и система ценностей социального педагога

Личностные качества социального педагога представляют собой комплекс характеристик личности специалиста, которые становятся основой его профессиональной компетентности, в частности:

1. Способность к творчеству, артистичность, вдохновение. Социально-консультативная деятельность социального педагога будет нуждаться этих качеств, сформированных на достаточно высоком уровне. Творчеству в социально-педагогические деятельности научиться практически невозможно, однако каждый человек может развить в себе такие качества, руководствуясь побудительным фактором значимости и привлекательности социально-педагогической профессии. Естественная артистичность, усиленная знаниями, является одной из предпосылок удачной социально-педагогической деятельности. Поэтому личностные качества играют доминирующую роль в характере воздействия на подопечных и определяют конечный результат деятельности. Поэтому социально-педагогическая деятельность является в определенной степени искусством, требующим умение установить такие взаимоотношения с питомцем, которые должны привести к положительному результату, к уважению ценностной системы учащегося, к постоянному контролю над ситуацией.

2. Эмпатия (сопереживание, чуткость). Это чувство дает возможность создать единение личностей, когда социальный педагог проникает в переживания, чувства воспитанника и желает разделить с ним эти чувства, чувственно отождествляясь с учащимся. Это чувство лежит в основе доброжелательности в самом широком значении этого слова. Большинство людей никогда не задумываются над существованием у них эмпатии и постоянно выявляющих ее. Однако специалисту социально-педагогического уровня такое качество является профессионально необходимым, поскольку с помощью эмпатии можно узнать причины страданий или противоречий в жизни молодого человека. Практическая социально-педагогическая деятельность невозможна без эмпатии, что подтверждается как наблюдениями, так и научными теориями. Так, К. Роджерс отмечал, что без эмпатии невозможно нормальное взаимодействие между людьми, тем более если один из них – профессионал, работающий с людьми. У эмпатии не только качественные, но и количественные показатели. Социальные педагоги выявляют разные уровни эмпатии не только в отношении разных детей, но и относительно того же ребенка в разных ситуациях, поскольку трудно и не всегда целесообразно находиться во внутреннем мире ребенка и разделять его чувства, переживания и проблемы.

3. Душевное тепло. Оно сопровождает проявления уважения, интереса и внимания к проблемам воспитанника и желание помочь в их решении. Душевное тепло дает возможность выявить уровень понимания социаль-

ным педагогом глубины переживаний учащегося, независимо от уровня его развития, статуса, социальной или физической девиантности.

4. Искренность. Это качество тесно связано с эмпатией, которую невозможно обнаружить без искренности. Если учащийся не будет испытывать искренней заинтересованности со стороны социального педагога, последнему будет сложно решить проблемы молодого человека. Молодые люди, со своей стороны, болезненно реагируют на проявления неискренности со стороны профессионалов социально-педагогической деятельности, желание выполнять работу только потому, что это вид профессиональной деятельности. Эмпатия, тепло и искренность – это, образно говоря, триединая формула личного успеха социального педагога в своей профессиональной деятельности.

5. Инициативность. Она является еще одним фактором результативности социально-педагогической деятельности. Социальный педагог имеет дело с процессом изменений в жизни подопечного, поэтому невозможно постоянно следовать рекомендациям и инструкциям. Они ориентированы на типичного, усредненного воспитанника и нуждаются в постоянной трансформации и адаптации к реальным условиям жизнедеятельности молодого человека. Характерными признаками инициативности является сочетание знаний предмета деятельности с оригинальными подходами к решению проблем учащегося.

6. Гибкость и настойчивость. Гибкость – характерная черта профессиональной социально-педагогической деятельности, необходимой для достижения ожидаемых изменений. Отсутствие этой черты приводит к односторонности понимания проблемы, без учета всех факторов и соображений сторон, участвующих в ситуации. При этом может возникнуть обстоятельство, при котором оптимальным стилем поведения станет настойчивость, от которой будет зависеть положительный социальный результат социализации молодого человека.

7. Благоразумие. Природа действий по оказанию помощи личности, каждая из которых уникальна и неповторима, требует проявления этого личностного качества на каждом этапе: оценка ситуации, обдумывание вариантов выхода, прогнозирование последствий и т.д. Развитое благоразумие влияет на формирование профессиональной зрелости социального педагога. Последнее, как правило, не зависит прямо от опыта (стажа) работы социального педагога.

Система ценностей, присущих профессии социального педагога, может быть представлена в виде такого комплекса:

1. Уважение основных прав человека. В основе этой ценности лежит вера в то, что все люди должны обладать равнозначным доступом к социальным услугам и благам.

2. Чувство социальной ответственности. Речь идет о том, чтобы разные социальные институты (семья, образовательные учреждения, государ-

ственные институты) в полной мере выполняли свои социальные функции по социальному воспитанию.

3. Уважение свободы личности. Социально-педагогическая деятельность возлагается на признание ценности разнообразия мира человека и уважения прав личности по выбору собственного жизненного пути.

4. Поддержка стремления человека к самоопределению. Основывается на необходимости поддерживать стремление человека к самостоятельному решению проблем своей жизни.

Вместо этого главными признаками непрофессионализма социально-педагогического работника могут стать следующие:

- отсутствие гибкости. Приводит к жесткому следованию инструкциям и желанию предоставлять рекомендации в соответствии со строго определенных формальных установок, без учета специфической индивидуальной ситуации молодого человека.

- сверхъестественная опека. Возникает по большей части в ситуациях, когда социальный педагог стремится полностью покорить себе ход событий и во что бы то ни стало достичь поставленной цели. Кроме того, жесткое следование определенным методикам может закрепить молодого человека и сделать его жизнь зависимой от внешнего воздействия.

- узкая специализация (риск "виртуозности"). Отчасти социальному педагогу легче усвоить узкий круг социально-педагогических методик, чем постоянно развивать свой профессионализм и распространять круг знаний, умений и навыков. Такая позиция приводит к однобокости применения средств социально-педагогического влияния, поскольку социальный педагог не имеет других инструментов действия, чем те, которыми владеет достаточно хорошо.

- неумелость (отсутствие требуемой квалификации). Любая методика в руках непрофессионала может оказаться опасной. Как и для врача, для социального педагога важен принцип "не навреди". Высококвалифицированный социальный педагог должен научиться идти в одном ряду с учащимся, не препятствующим ему в становлении социальной самостоятельности, но и не стремясь опережать его социальное развитие.

В конце концов, можно спроектировать оптимальную модель профессиональной деятельности социального педагога

Таблица 3 - Оптимальная модель профессиональной деятельности социального педагога

Компоненты модели		Профессиональные знания	Профессиональные умения	Профессиональные качества
Направленность деятельности	На себя	Индивидуальные психофизиологические особенности. Способности. Возможности. Потребности и способы их удовлетворения. Сильные стороны личности. Недостатки и способы их решения. Личностные проблемы и способы их решения.	Самодиагностика. Саморегуляция эмоциональных состояний. Само-мобилизация психических функций (память, внимание, мышление, воля). Самоконтроль. Поиск и анализ профессиональной информации. Самообразование. Самосовершенствование.	Интеллектуальность (заинтересованность, логичность и практичность ума, рефлексивность). Социабильность (потребность в социальных контактах и одобрений, коммуникабельность). Потребность в достижениях и самокритичности. Эмоциональная стойкость и жизнерадостность. Уверенность в себе. Самоуважение. Самодостаточность.
	На учащихся	Возрастные и типологические особенности. Динамика развития личности в онтогенезе. Соотношение воспитания, обучения, развития. Возрастная норма и отклонения в психосоциальном и личностном развитии. Особенности детского коллектива и малой группы. Ребенок как субъект воспитания и развития. Типичные проблемы детей и подростков. Неформальные подростковые объединения. Молодежная субкультура.	Коммуникация. Организация. Социально-педагогическая диагностика. Социальная профилактика. Индивидуально-возрастное консультирование. Социальная фасилитация. Социально-педагогическая поддержка. Социальная опека и защита. Учёба. Воспитание.	Любовь и эмпатия по отношению к детям. Доброжелательность. Наблюдательность. Толерантность и терпение. Настойчивость. Сдержанность. Тактичность. Педагогическая интуиция. Педагогический оптимизм.
	На взрослых	Психология личности. Клиентоцентрированное консультирование. Психология профессиональной деятельности. Психопедагогика. Социальная психология. Психология семьи. Гендерная психология. Семейная педагогика. Семейная психотерапия. Психология общения. Конфликтология. Социальная терапия. Типичные проблемы социальных и профессиональных групп.	Коммуникация. Диагностика. Организация. Посредничество. Дипломатия. Консультирование. Социальная профилактика. Учеба. Суггестия. Психотерапия. Социальная терапия. Реабилитация. Социальный патронаж. Социальное наблюдение и контроль.	Дипломатичность. Эмпатия по отношению к взрослым. Самообладание. Дружелюбие. Нравственная устойчивость. Эрудированность. Компетентность. Культурная эмпатия. Подлинность. Искренность. Открытость относительно контакта. Привлекательность. Инициативность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникационный процесс представляет собой необходимую предпосылку становления и функционирования всех социальных систем. Поэтому что, собственно он обеспечивает связь между людьми и их общностями. Он делает возможной связь между поколениями, обеспечивает накопление и передачу социального опыта, его обогащение, трансляцию культуры. С его помощью выстраивается организация совместной деятельности. Не иначе как посредством коммуникации осуществляется управление, поэтому она представляет в добавление ко всему излагаемому и социальный механизм, с помощью которого возникает и реализуется власть в обществе.

Таким образом, коммуникация представляет собой сложный процесс, основными компонентами которого являются:

- 1) субъекты коммуникационного процесса - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент);
- 2) средства коммуникации – код, используемый для передачи информации в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.), а также каналы, по которым передается сообщение от коммутиатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.);
- 3) предмет коммуникации (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.);
- 4) эффект коммуникации – последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

Социальная коммуникация в процессе своего осуществления решает три основных задачи:

- интеграцию отдельных индивидов в социальные группы и общности, а последних – в единую и целую систему общества;
- внутреннюю дифференциацию общества, составляющих его групп, общностей, социальных организаций и институтов;
- отделение и обособление общества и различных групп, общностей друг от друга в процессе их общения и взаимодействия, что приводит к более глубокому осознанию ими своей специфики, к более эффективному выполнению присущих им функций.

Основой социально-педагогической деятельности является общение человека с человеком, которое носит событийно-диалогический характер. Это встреча людей с различными мировоззрениями, системами воспитания, менталитета, поведения и т.д. Социальная работа носит совместный характер, это взаимодействие. Социальный работник, как и педагог, должен развить у себя способность чувствования во внутренний мир человека, то есть эмпатию, должен обрести интуитивное познание на основе сопереживания.

Уровни общения: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный.

- ритуальный, или социально-ролевой уровень. Целью общения на этом уровне является выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;

- деловой или манипулятивный уровень; целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, т.е. оцениваются их функциональные качества. Соответственно, общение является психологически отстраненным – доминирует Я - Вы контакт;

- интимно-личностный уровень; цель - удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность; доминирует Я-Ты контакт.

Социально-педагогическая деятельность в контексте модернизации отечественного образования участвует в развитии человеческого потенциала учащихся различных социальных категорий. Она занимается социальной интеграцией своих подопечных в безгранично «пёструю» современную жизнь, где учащийся, не зависимо от возраста и других социальных характеристик, может самореализоваться и добиться успеха, что по само по себе можно назвать социокультурной ценностью общества. Социально-педагогическая деятельность неотъемлема от современного отечественного образования как института социализации личности. Сама социализация, интегрированная в образовательный процесс, становится неотъемлемой его частью.

Таким образом, модернизация образования в настоящее время осуществляется активно, она стала ведущей идеей и центральной задачей российской образовательной политики. Основные принципы и направления образовательной политики России определены в Национальной доктрине образования в Российской Федерации до 2025. Современное образование направлено на осуществление социально-педагогических функций образовательного учреждения.

С целью более основательного и направленного приобщения читающих к современным приоритетным проблемам социальных сетей в конструировании коммуникативной образовательной среды, профессиональной квалификации педагога, взаимоотношениях между преподавателем и учащимися, решения вопросов качественного образования в высших учреждениях, автор счел нужным предоставить перечень персональных научных статей и тезисов в специализированной периодической печати, начиная с 2020 г. и по настоящее время.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЕРЕЧЕНЬ АВТОРСКИХ ПУБЛИКАЦИЙ В ПЕРИОДИЧЕСКОЙ ПЕЧАТИ ЗА 2020-2024 гг.

1. Шавардова Е.Ю. Консолидирующая функция политического языка в политической коммуникации для формирования речевого имиджа // Научный журнал о гуманитарных науках LXXVI «Гуманитарный трактат». – Кемерово: Издательский дом «Плутон», 2020. – Вып. №76. – С. 11 - 14.

2. Шавардова Е.Ю. Инновационные слагаемые имиджа педагога в сфере высшего образования // Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология. 2020. – Т. 6 (72). – № 3. – С. 32 - 38.

3. Шавардова Е.Ю. Диапазон возможностей языка политики как средства коммуникации в государственном управлении // Парадигмы истории и общественного развития. Политические науки. – Севастополь: СевГУ, 2020. – Вып. 2. – С. 60 - 63.

4. Шавардова Е.Ю. Значимость внедрения инновационных педагогических технологий в высших учебных заведениях. Сборник статей Национальной (Всероссийской) науч.-практ. конф. «Закономерности и тенденции инновационного развития общества». Секция 12 Педагогические науки (Киров, 21.02.2021 г.) – Уфа: OMEGA SCIENCE, 2021. – С. 106 - 113.

5. Шавардова Е.Ю. Медиация и конфликт. Специфика медиаторства в образовательной среде. Доклад на Всероссийской научно-практической конференции «Медиация в современной России: состояние, тенденции, проблемы развития». Симпозиум 2 «Медиация в современной России». ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет», г. Ростов-на-Дону. – 24 марта 2021.

6. Шавардова Е.Ю. Социальная специфика имиджа: формат методологии и аудирования // Электронный научный журнал «Вопросы устойчивого развития общества. Раздел Общество». – Москва: ВУРО, 2021. – Вып. № 6. – С.1 – 12.

7. Шавардова Е.Ю. Инновационные подходы к управлению образовательным учреждением // Сборник научных трудов. – Международная научно-практическая конференция «Стратегия развития современного образования и науки». – Москва, 30 ноября 2021 г. – С. 40 - 45.

8. Шавардова Е.Ю. Философия имиджа современного образовательного учреждения // Парадигмы истории и общественного развития / Севастопольский государственный университет: сб. науч. тр. – Севастополь: СевГУ, 2021. – 74 с. – Вып. 24. – С 44 - 49.

9. Шавардова Е.Ю. Университетское образование: моделирование педагогической среды. – IV Международная научно-практическая конференция «Теория и практика современной педагогики» - Секция 1 Актуальные вопросы современного образования, 25 января 2022 г. МЦНС «Наука и просвещение». – Пенза, 2022. – С. 61 - 64.

10. Шавардова Е.Ю. Моделирование образовательной среды высшего учебного заведения. «Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология». 2022. – Том 8 (74). – № 4. С. 113 - 121.

11. Шавардова Е.Ю. Медиация и конфликт. Особенности межличностной коммуникации в образовательной среде. « Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И.Вернадского. Социология. Педагогика. Психология. 2022. - Т.8. - № 2. - С 36 – 50.

12. Шавардова Е.Ю. Социально-педагогический феномен формирования профессионализма будущего педагога средствами самопрезентации, Сборник статей XXIX Международной научно-практической конференции «Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации». – г. Пенза, 10 февраля 2023 г, МЦНС «Наука и Просвещение». – 2023. – С. 231 - 234.

13. Шавардова Е.Ю. Основы имиджелогии: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Шавардова ; Севастопольский государственный университет, Институт общественных наук и международных отношений. – Севастополь: СевГУ. 2023. – 296 с. – Текст непосредственный. – ISBN 978-5-6049083-8-9.

14. Шавардова Е.Ю. Возможности совершенствования имиджа в системе социальных коммуникаций (на примере образовательных учреждений) // Социальная политика и социология. – Москва, 2023. – Том 22. – № 2 (147). – С. 77-83.

15. Шавардова Е.Ю. Значимость нравственно-коммуникативных принципов в научной деятельности // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология.

16. Шавардова Е. Ю. Философское восприятие интеллекта личности // Сборник научных трудов «Парадигмы истории и общественного развития». – СевГУ, 2023. – Вып. 28. - С. 26 - 30.

17. Шавардова Е. Ю. Азбука имиджелогии: учебное пособие / Е.Ю. Шавардова ; Севастопольский государственный университет, Институт общественных наук и международных отношений. – Севастополь: 2023. 184 с. – Текст электронный. – ISBN 978-5-6050377-6-7.

18. Шавардова Е.Ю. Приоритеты социальной сферы в современном информационно-цивилизационном обществе. - «Ученые записки КФУ им. В.И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология.

19. Шавардова Е.Ю. Концепции социальных сетей в конструировании коммуникативной среды // Социальная политика и социология. – Москва : Российский Государственный Социальный университет, 2023. - Том 22. - № 3 (148). - С. 29-36.

20. Шавардова Е.Ю. Индуцированные социокультурные вызовы современности: в контексте философского дискурса. – Ученые записки КФУ им. В.И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Lasswell H.D. The structure and function of communication in society. 1л: Bryson, (ed) The Communication of Ideas. N.Y.: Harper and Brother, 1948.
2. DeVito J.A. Communication: An Introduction to the study of communication. Second Edition. 1982. N.Y. Harper Brow.
3. Землянова Л.М. Коммуникативистика и средства массовой информации. Англо-русский толковый словарь концепций и терминов. М.: Изд-во Московского университета, 2004.
4. Бергер П., Лукман К. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии ; пер. с англ. Е. Руткевич. – М.,1995 – С. 47.
5. Бороноев А.О., Смирнов П.И. О понятиях «общество» и «социология» // Социологические исследования. – 2003. - № 8. – С. 3 – 11.
6. Braddock R. An extension of the «Lasswell Formula». // Journal of Communication.. – 1958. –Vol.8. – P. 88 – 93.
7. Подгорная Л.Д. Теория коммуникации в социологическом контексте / Л.Д. Подгорная // Социально-гуманитарные знания. – 2008. – № 5. – С. 87 – 99.
8. Почепцов Г.Г. Коммуникация // Реклама: внушение и манипуляция. – Самара, Бахрах. 2001. – С. 102 – 136.
9. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл. бук, 2000. – 200 с.
10. Максимова А.А. Основы педагогической коммуникации: учебно-методическое пособие/ А.А. Максимова. – Орск: Издательство Орского гуманитарно-технического университета, 2012. – 170 с.
11. Булатова О.С. Педагогический артистизм: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений/ О.С. Булатова. – М.: AcademiA, 2001. – 239 с.
12. Липский И.А., Сикорская Л.Е. Социальная педагогика: учебник / И.А. Липский, Л.Е. Сикорская. – Москва: Дашков и К, 2022. – 280 с. – ISBN 978-5-394-04033-7. – Текст электронный// Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.Lanbook.com/book/277523> (дата обращения: 23.12.2023). – Режим доступа: для авториз. Пользователей.
13. Шептенко П.А. Введение в специальность «Социальный педагог»: учебное пособие / П.А. Шептенко, под ред. В.А. Сластенина. – 3-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2019. - 158 с., - ISBN 978-5-9765-641-6 – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035442> (дата обращения: 23.12.2023). – Режим доступа: по подписке.
14. Касьянов В.В. Социология массовой коммуникации: учебник для вузов / В.В. Касьянов. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 288 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15798-7.

Текст электронный // Образовательная платформа Юрайт [Сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/509768> (дата обращения 23.12. 2023).

15. Колесникова К.Г., Мамонова О.Н. Коммуникация в системе компетенций российского наставника // Поиск: Политика. Обществоведение, Искусство. Социология. Культура. – Москва. – 2023. - № 3 (98). – С.56 - 65.

Учебное издание

Шавардова Елена Юрьевна

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОММУНИКАЦИЯ
В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Учебно-методическое пособие

В авторской редакции

Подписано в печать 25.03.2024 г.

Изд. № 2/2024. Зак. 4/2024. Тираж 300 экз.

Объем 4,25 п.л. Усл. печ. л. 3,95. Уч. изд. л. 4,17.

Издательский центр ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»
299015 г. Севастополь, ул. Курчатова, 7