



*В.Н.Наумчик, доктор педагогических наук, профессор,  
заведующий кафедрой педагогики социокультурной  
деятельности БГУК,*

*С.И.Шереметьев, аспирант БГУК*

### ДИАГНОСТИКА КУЛЬТУРЫ ОБЩЕНИЯ КАК ОСНОВА ПРОГНОЗИРОВАНИЯ БУДУЩЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

**С**оциальная работа как профессиональная деятельность по оказанию помощи отдельным людям, группам или общностям находится в стадии становления, формирования и постоянного развития. И сегодня в условиях социальной нестабильности, общественных преобразований проблема подготовки профессиональных кадров в интересующей нас области становится весьма актуальной. Назрела необходимость осознания важности формирования этических качеств будущих кадров, призванных к высокой гуманной цели: помогать людям, оказавшимся в неблагоприятных условиях жизнедеятельности.

Где бы ни работал социальный работник, его деятельность всегда связана со сферой “человек-человек”, в которой общение является главным инструментом в личностном взаимодействии. В связи с этим очень важно, чтобы социальный работник умел “выслушать и понять, объяс-

нить и доказать, спросить и ответить, убедить и переубедить, найти индивидуальный психологический подход к клиенту, разрешить конфликт, снять напряжение” (1, с. 262), обладал способностью сопереживать, сочувствовать другому и т.п. Владение же всеми необходимыми коммуникативными и этическими качествами является важным признаком профессиональной зрелости социального работника.

Находясь в специфических стрессовых ситуациях особого риска, социальный работник подвержен различным психическим нарушениям, что приводит к профессиональным заболеваниям. К ним обычно относятся утрата ценностных ориентаций в труде, синдром усталости и переутомления, вызывающий замкнутость, тревожность, агрессию, психологическую напряженность, порожденную конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем и т.п. Все перечисленные факторы свидетельствуют о специфических качествах социального работника, о его способности быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и преодолевать их, уметь переключаться и управлять своими эмоциями, обладать стрессоустойчивыми качествами, готовностью к психическим перегрузкам, владеть навыком самообладания. Формирование столь комплексных качеств социального работника достигается повышением его культуры общения, обеспечивающей взаимопомощь и взаимопонимание, доброжелательность, самовоспитание и контроль.

Остановимся вначале на описании составляющих компонентов культуры общения будущего социального работника, а затем выделим критерии, показатели и уровни сформированности культуры общения, комплекс диагностических методик и требований к социальному работнику.

**Культура общения** — комплекс нравственно-ценностных ориентиров личности, регулирующих взаимоотношения и взаимодействия с другими членами общества, обеспечивающих формирование коммуникативной, эмоциональной и интеллектуальной культур личности. В основе понятия “культура общения” мы выделяем две составляющие: *нравственную культуру*, проявляющуюся непосредственно в

нравственно-ценностных ориентирах и установках личности (моральные нормы, принципы, идеалы), и *личностную культуру общения*, в основе которой лежит коммуникативная, эмоциональная и интеллектуальная культуры. Кратко рассмотрим их.

Более чем три тысячелетия назад человечеству были заповеданы десять заповедей, ценность которых и в наше время вряд ли кто может оспорить. Текст заповедей не имеет себе равных по простоте изложения и концентрации заключенных в ней мыслей и идей. В то же время он является предельно кратким изложением принципов всего человечества. Это — вера в единого Бога и запрет клясться его именем; уважение к родителям; императивы — “не убивай”, “не прелюбодействуй”, “не кради”, “не отзывайся о ближнем своим ложным свидетельством”, “не желай дома ближнего своего”. Общекультурными они стали и потому, что по своей сущности отражают человеческое зло и все те возникающие проблемы общества, которые волновали и будут волновать человечество во все времена.

В философской, педагогической мысли было немало попыток формулировки *принципов*, способствующих нравственному развитию общества. Обобщая имеющиеся точки зрения, Ж.Норбеков [2] выделяет четыре обязательных принципа, лежащих в основе культуры общения.

*Первый нравственный принцип — альтруизм.* Он гласит: будь щедрым к другому, одаривай другого, иди навстречу другому. Суть его проявляется в бескорыстном служении другим людям, в готовности жертвовать для их блага личными интересами и желаниями. Формы альтруизма в повседневном поведении выражаются различными проявлениями любви к ближнему — милосердием, благодеянием, филантропией и др.

*Второй принцип — терпимость и толерантность.* Многообразие различий между общающимися со всей определенностью ставит вопрос о нахождении путей их мирного существования, принципов взаимодействия и взаимопонимания. Актуален он и для социальной работы, по-

сколькx предотвращает давление, насилие, удерживает от применения негуманных средств по отношению к более слабому или инакомыслящему.

*Третий принцип нравственных основ общения* определяется стремлением человечества к **справедливости и равенству**. Инстинктивное желание общаться в наиболее приемлемых условиях с древних времен волновало человечество. Справедливость как категория неотъемлемых прав человека и равенство, обеспечивающее одинаковое социальное положение, аккумулируют в себе цель культуры общения: при любом различии мнений, взглядов, позиций стремиться к достижению согласия, единomyслия и единодействия, что выступает скрепляющим средством человеческих амбиций и ситуационных противоречий.

*Четвертый принцип — свобода и выбор*, определяемый как возможность морального выбора в каждой конкретной жизненной ситуации. Мораль и нравственность не даются человеку в подарок. Они зависят от выбора самим человеком средств и способов общения.

Составляющим нравственной культуры общения выступают также **моральные идеалы**, отражающие представление о высоком смысле жизни человека, его нравственных качествах, примерах нравственного поведения. Чем ярче выражены представления об идеальном образе, поведении, деятельности, своеобразной духовно развитой личности, тем больше проявляется в человеке “человеческое”, непосредственно отвечающее высшему идеалу.

*Личностная культура общения* — результат индивидуального осмысления и выработки нравственных представлений, отношений, убеждений, проявляющихся как по отношению к самому себе, так и к окружающим. Она включает как образованность (обученность и воспитанность), так и основные параметры развития личности, наличие коммуникативной, эмоциональной, интеллектуальной культур.

**Коммуникативная культура** определяется как совокупность умений и навыков, обеспечивающих доброжелатель-

ное взаимодействие людей друг с другом, эффективное решение всевозможных задач общения. Она состоит из *коммуникативной грамотности*, что предполагает овладение психологическими и нравственными знаниями (фактами, представлениями, понятиями, нравственными законами, ценностями и т.д.), умениями, правилами и нормативами в сфере общения, проявляющимися в кругозоре, общей эрудиции, способности к позитивному размышлению и поискам выхода из сложившихся ситуаций, и *коммуникативной этики* направленной на формирование понимания людьми друг друга в сообществе взаимного обмена и взаимного уважения.

**Эмоциональная культура** определяется, с одной стороны, как способность личности осознавать свою эмоциональную уникальность, принимать весь спектр своей эмоциональной жизни, всех ее экспрессивных форм и тут же владеть над ней, постоянно осмысливать и понимать все последствия, результаты своих эмоциональных проявлений. Именно социальному работнику как субъекту общения должно быть присуще умение владеть собой в критических ситуациях, понимать свое эмоциональное состояние, а также состояние и побудительные мотивы других людей, умение быть терпеливым, не реагировать на негативные необдуманные эмоциональные реакции и действия, всегда обдумывать свои слова и поступки.

**Интеллектуальная культура** — способность мышления находить решения в новых, нестандартных ситуациях, проявляющаяся как в культуре “внешнего” (культура речевого общения), так и внутреннего диалога.

Рассмотрев составляющие культуры общения, попытаемся их обобщить. Итак, в основе культуры общения лежат нравственные отношения, основанные на общечеловеческих ценностях и нравственных принципах общения, а также необходимые знания о видах и формах общения (коммуникативная грамотность, компетентность; эмоциональные состояния, культура мышления и речи); овладение качествами, необходимыми для полноценного общения: способ-

ность к идентификации себя с другими, управление своими эмоциональными состояниями, понимание движущих мотивов собеседников и т.д.

Полагаем, что структура и содержание культуры общения социального работника отражают структуру критериев и показателей его сформированности. Мы выделяем пять наиболее значимых критериев сформированности культуры общения: нравственно-ценностные ориентиры и установки личности; коммуникативная культура личности (поведенческий уровень, ориентированный на развитие этико-коммуникативных качеств); эмоциональная культура личности (эмоционально-волевой уровень); интеллектуальная культура личности (ситуативно-аналитический уровень); позитивная целеустремленность личности. Показатели сформированности культуры общения выводятся из процесса овладения студентами тем или иным критерием культуры общения. Приведем обобщенную таблицу критериев и показателей сформированности культуры общения социального работника и педагога.

### **Критерии и показатели сформированности культуры общения социального работника и педагога**

<b>Критерии сформированности культуры общения</b>	<b>Показатели сформированности культуры общения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>1. Нравственно-ценностные ориентиры и установки личности</b>	Присвоение личностью нравственных ценностей (сформированность нравственных потребностей и мотивов); наличие основных ценностных отношений личности к сверстникам, людям, нравственным нормам, идеалам, к себе, учебе, труду, природе

1	2
<p><b>2. Коммуникативная культура личности</b> (поведенческий уровень, ориентированный на развитие этико-коммуникативных качеств)</p>	<p>Усвоение базового уровня нравственно-этических знаний (сформированность понимания общечеловеческих нравственных ценностей, принципов, понятий о высоком смысле жизни); развитие коммуникативных качеств (наблюдательности, качеств личности, характеризующих “позицию открытости” в общении, способность управлять собственным поведением, психическим состоянием и т.п.); культура взаимодействия со сверстниками, коллективом (развитие способности к взаимопониманию и сотрудничеству); освоение социальных ролей, осмысление их значимости</p>
<p><b>3. Эмоциональная культура личности</b> (эмоционально-волевой уровень)</p>	<p>Умение разбираться в своих чувствах и переживаниях; умение воспринимать и понимать эмоции окружающих людей в процессе общения с ними (способность к сопереживанию, эмпатии); преодоление психологических барьеров (эмоциональное самораскрытие)</p> <p style="text-align: center;"><i>Волевые качества</i></p> <p>Умение владеть собой, своими действиями и поступками, переживаниями и чувствами, способность сознательно поддерживать и регулировать свое самочувствие и поведение в экстремальных ситуациях; способность самостоятельно принимать решения и преодолевать трудности при их выполнении; сформированность самоуважения, чувства социальной ответственности</p>
<p><b>4. Интеллектуальная культура личности</b> (ситуативно-аналитический уровень)</p>	<p>Сформированность этического мышления (умение различать добро и зло, справедливость и несправедливость и т.д.); способность критически, в соот-</p>

1	2
	ветствии с нормами морали и права, оценивать поступки окружающих, друзей, сверстников и сделать верный нравственный выбор в той или иной ситуации; умение вести полемику и дискуссию (способность логически выстроить цепочку последовательных аргументов, умение доказывать, аргументировать, отстаивать и опровергать свою точку зрения и мнение других)
5. Позитивная целеустремленность личности	Ориентация в нестандартных ситуациях, новых условиях, комплексная оценка конкретных обстоятельств; готовность и способность личности противостоять негативным явлениям, а также позитивно выходить из тупиковых ситуаций; сформированность личностной социальной активности и ответственности, культуры жизненного самоопределения (наличие положительно ориентированных жизненных планов и профессиональных намерений); сформированность позитивного отношения к самому себе, учебе, труду

Мы выделяем три уровня сформированности культуры общения подростка: низкий, средний, высокий. Для того чтобы определить уровень сформированности **нравственно-ценностных ориентиров и установок** студентов, мы предлагаем использовать методику М.Рокича “Ценностные ориентации”. М.Рокич различает два класса ценностей: **терминальные** — убеждения в том, что какая-то конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться; **инструментальные** — убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Респондентам предъявлялись отдельно на карточках два списка ценностей (по 18 в каждом). Задача заключалась в том, чтобы разложить карточки по порядку значимости и важности тех принципов, которыми респонденты руководствуются в своей жизни.

Для выявления сформированности **коммуникативной культуры** возможно использовать две известные методики — тест общительности Ряхова и шкалу тревожности Спилберга. Мы придерживаемся предположений, что у испытуемых с более выраженными этико-коммуникативными качествами (коммуникативная культура) должен обнаружиться более высокий уровень социально-перцептивных умений (чувство эмпатии, такта, чувство причастности, доброжелательность во взаимоотношениях со сверстниками, коллективом и т.д.). Методика Ряхова основывается на 16 вопросах, целью которых является определение уровня общительности личности.

Шкала самооценки Спилберга определяет значимость межличностных проблем для испытуемых. Методика позволяет определить уровень тревожности или чувствительности будущего социального работника, помогает судить об уровне сформированности рефлексивного компонента при коммуникации. Личностная шкала самооценки Спилберга включает 20 вопросов. В инструкции предлагается из четырех цифр, которые записаны под компонентами (*почти никогда, иногда, часто, почти всегда*), зачеркнуть ту, которая соответствует обычному состоянию человека. После подсчета баллов по суммарному показателю определяется уровень тревожности: низкий, средний, высокий.

Для того чтобы определить, умеет ли студент разбираться в своих чувствах и переживаниях, воспринимать и понимать эмоции окружающих людей в процессе общения с ними, владеть собой, своими действиями и поступками, переживаниями и чувствами и др., мы предлагаем использовать методику оценки эмоционально-волевых качеств. Диагностический тест состоит из 10 вопросов, каждый из

которых содержит по три или четыре способа ответа. Уровень развития психических качеств оценивается по пятибалльной системе: 5 — отлично развито качество, 4 — хорошо, 3 — удовлетворительно, 2 — плохо, 1 — очень плохо.

В диагностировании *интеллектуальной культуры личности* (ситуационно-аналитический уровень) применяется тест поведения К.Томаса. Мы придерживаемся предположений, что у испытуемых с более высоким уровнем сформированности интеллектуальной культуры (сформированность этического мышления (умение различать добро и зло, справедливость и несправедливость и т.д.); способность критически, в соответствии с нормами морали и права оценить поступки окружающих, друзей, сверстников и соответственно сделать верный нравственный выбор в той или иной ситуации и т.п.) должен обнаружиться более высокий суммарный показатель по шкале "сотрудничество".

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защиту собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов: соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого; компромисс; избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей; сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В опроснике по выявлению типичных форм поведения описывается каждый из пяти перечисленных возможных

вариантов с 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

**Позитивную целеустремленность** студентов мы измеряем шкалой оценки потребности в достижении. Предположим, что респонденты, обладающие более высоким уровнем мотивации в достижении, проявляют настойчивость в стремлении к цели, не теряются в ситуации соревнования, более упорны при столкновении с препятствиями, уверены в успешном исходе, готовы принять на себя ответственность, решительны в неопределенных ситуациях. Тест-опросник состоит из 22 суждений и двух предлагаемых ответов: “да” или “нет”. Уровень потребности в достижении измеряется с помощью шкалы небольшого теста-опросника. Ответы, совпадающие с ключевыми (по коду), суммируются и распределяются по трем уровням: низкий, средний и высокий.

Необходимо отметить, что предлагаемый диагностический комплекс исследования уровней сформированности культуры общения был апробирован на подростках. В результате исследования были уточнены и проверены критерии и основные показатели сформированности культуры общения.

Целесообразно проведение спецкурса по культуре межличностного общения будущих социальных работников. В его задачи должно входить ознакомление студентов с особенностями профессионального общения и основами этической культуры социального работника, поэтапное формирование профессиональных и духовно-нравственных качеств студентов, ознакомление их с основными теоретическими направлениями, научными концепциями социальной работы, механизмами и направлениями социальной поддержки

различных социальных групп общества. Важной задачей спецкурса должно быть формирование мыслящего специалиста-практика, умеющего гибко и точно решать социальные проблемы клиента, владеющего стратегиями выбора этических и социальных теорий и технологий социальной работы, обладающего навыками самостоятельного научного поиска, творческой постановки задачи и эффективно-го разрешения проблем.

1. *Фирсов М.В., Студенова Е.Г.* Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр “Владос”, 2000. — 432 с.

2. *Норбеков Журабек.* Социально-философский анализ проблемы культуры общения: Автореф. дис. ...канд. филос. наук. — Ташкент, 1993. — 25 с.

3. Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2 т. — М.: Гуманит. изд. центр “Владос”, 1999. — 395 с.



*Н.И.Мицкевич (БГПУ им. М. Танка)*

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**И**нтеграционные процессы, происходящие в нашем обществе, выдвигают особые требования к деятельности социальных учреждений Республики Беларусь. Одной из их системообразующих функций является образовательная: человек желает получить помощь по тем направлениям своей жизнедеятельности, в которых он испытывает недостаточность знаний и опыта соблюдения конкретных требований реального жизненного пространства.

Сущность образовательной функции социальной работы находится в рамках предмета науки “эдукология”, изучаю-