# Теоретические основы общения как вида коммуникации в системе социальной работы

Людмила Кайгородова

Социологический взгляд на сферу общения в системе социальной работы раскрывает наиболее существенные стороны его воздействия на общество, связывая воедино место и роль общения в общественной жизнедеятельности и общественном развитии, и выделяя коренные взаимосвязи с различными общественными подсистемами и социальными институтами. Общение является основной формой человеческого бытия и взаимодействия в поле оказания помощи людям. Человек, по своей природе есть прежде всего существо социальное, и его сущностью является связь с другими людьми. Он не может, реализуя свои биологические задатки, превратиться в личность, будучи вне общества, вне постоянного и всестороннего взаимодействия с людьми, тем более не может решить свои проблемы в сложной жизненной ситуации.

Процессом социальных коммуникаций в системе социальной работы можно управлять и направлять его к конкретным результатам, понимать точку зрения партнера, влиять на отношения. В самых разнообразных сложных жизненных ситуациях те или иные цели могут быть достигнуты через посредство психотехник. В этой связи возникают задачи, требующие более широкого и всестороннего рассмотрения не только процессов социальных коммуникаций, но и процессов общения в проблемных жизненных ситуациях. На основе сравнения результатов использования психотехник были выявлены факты существенного влияния их на результаты социальных коммуникаций в системе социальной работы. Это создало основу для конкретного изучения психотехник: влияния структуры, динамики, основных компонент.

Психотехника социальных коммуникаций как самостоятельная часть практической социологии включает: теоретико-методологические основы коммуникаций, психотехнику самоорганизации и саморегуляции субъектов коммуникативной деятельности; психотехнику овладения процессами взаимосвязи, взаимоотношений, взаимопроявлений, взаимовлияний субъектов.

Такой подход позволяет рассматривать психотехнику коммуникативной деятельности в системе социальной работы как инструмент социальных коммуникаций , как механизм воздействия, а также как механизм решения проблем, коррекции, реабилитации, психологической помощи.

Реальный статус коммуникаций в системе социальной работы показывает настоятельную необходимость практического овладения их психотехникой.

В результате овладения психотехникой социальных коммуникаций формируются навыки:

а) управления собственным психическим состоянием;

б) преодоления различных психологических барьеров;

в) эмоциональной самонастройки на ситуацию коммуникативной деятельности;

г) исполнения коммуникативных действий и т. д..

Чтобы изучить техники социальных коммуникаций нужно выделить их из этого сложного процесса. Как это ни парадоксально, сделать это часто бывает трудно.

Сложность общения носит характер полуфункционального взаимодействия. Поэтому структурное представление общения должно быть направлено на то, чтобы определить возможные функциональные типы действий, включая собственно коммуникативные, и показать отношение коммуникативного взаимодействия ко всем иным видам межсубъектного взаимодействия в системе социальной работы.

Атмосферу социальных коммуникаций нельзя установить нажатием кнопки, как в кондиционере, а все остальное автоматически возьмет на себя электроника. Атмосфера социальных коммуникаций – результат усилий тех, кто в них участвует, ее можно регулировать посредством психотехник. Психотехники социальных коммуникаций – это понимание и улучшение межличностных отношений, установления созвучия между людьми, обретение стабильности и гармонии.

Следовательно, значительная роль психотехник социальных коммуникаций в системе социальной работы определена следующими обстоятельствами:

1) развитие процессов социальных коммуникаций современного мирового сообщества в условиях глобализации и необходимостью управления ими , направления к конкретным результатам;

2) заинтересованностью субъектов различных уровней влиять на качество оказанной помощи нуждающимся в ней людям в различных сферах деятельности.

3) необходимостью преодоления барьеров социальных коммуникаций и овладения искусством коммуникативной компетентности;

4) усложнением форм социального взаимодействия людей, связанных с изменениями структуры общества, характера обмена информацией.

Эти перемены и вызывают большой теоретический и практический интерес ученых, желающих вскрыть некоторые закономерности возникающие в процессе социальных коммуникаций в системе социальной работы.

Актуальность данной проблемы подчеркивается и ее недостаточной социологической разработанностью, поскольку до сих пор предпринимались попытки обозреть область психотехники во всем ее объеме, а исследования психотехники в социальных коммуникациях системы социальной работы сводились к фрагментарным изучениям.

Если обратиться к немногочисленным работам в области психотехники социальных коммуникаций А.Егидис, Е.В.Руденского, Г.Б.Спока, О.В.Салковой (), то очевидна существенная не разработанность этой проблемы - существующие психотехники не систематизированы, не выявлены закономерности их проявления, не отработаны механизма их действия в социальных коммуникациях.

Принципы и предпосылки социально-философского изучения общения сегодня должны быть определены необходимостью решения важной интегративной задачи - сформировать системную модель общения в социальной работе , которая раскрывала бы сущностные характеристики и структурно-функциональные особенности общения людей нуждающихся в помощи, выделить в этой модели основные подсистемы социального взаимодействия и вскрыть необходимые типы связи между ними.

Системная методология анализа процесса общения включает положение об общении как “элементе” разнообразных многомерных систем: физических, физиологических, социальных и др. Каждая из этих систем задает и определяет свои специфические параметры, которые прослеживаются в общении. Поэтому ответ на вопрос: ”Что такое общение в системе социальной работы?” - может быть дан только после определения системы, в координатах которой оно рассматривается и системообразующих оснований, объединяющих его элементы как относительно однородные.

Опираясь на философскую традицию можно выделить “номинастические” и “реалистические” воззрения на процесс социального общения. В соответствии с первым подходом все доступное знание об общении должно быть основано на том, что поддается непосредственному наблюдению. Выводы делаются на основе обобщения множества эмпирически наблюдаемых событий. Терминологический аппарат теории общения вырабатывается для упорядочения отдельных актов, событий и ориентирован на семантическую конвенциональность в исследовательской среде.

Противоположны основания реалистического подхода к общению. Здесь принято считать эмпирические явления следствием других реально существующих явлений, которые недоступны непосредственному эмпирическому наблюдению. Понятия и категории, разрабатываемые в рамках реалистического подхода, должны описывать реальные объекты, процессы, связи, обладающие онтологической самостоятельностью, а не просто структурировать эмпирический материал.

Согласно методологической позиции “реалистов” установление упорядоченной корреляции между относительно дискретными элементами акта общения - не самоцель, но отправной пункт исследования, конечной целью которого является обнаружение генеративных механизмов, порождающих и определяющих данное явление. Последние онтологически независимы от эмпирии, которую они порождают и фиксируют постольку, поскольку постоянно воспроизводятся человеческой деятельностью.

В рамках методологических посылок реализма работает собственная концепция причинности социальных явлений. Ее ориентация заключается в отказе от поисков устойчивых корреляций между дискретными событиями в пользу выявлений генеративных механизмов, порождающих социальные факты. После идентификации генеративных механизмов в задачу исследования общения входит описание специфических обстоятельств, которые могут выступать в качестве тормоза или стимулятора процесса социального общения.

Более внимательный подход к исследовательским парадигмам общения и соотнесения их с конкретно научными отраслями знания позволяют убедиться в том, что уже изначальные положения, принимаемые исследователями за вероятные гипотезы (длительность процесса общения) на деле зависят от основополагающих допущений, которые касаются человеческой природы, природы исторической реальности, условий и возможностей знания о предмете анализа.

Как утверждал К.Ясперс, последовательный эмпиризм возможен как таковой при наличии философско-методологической ясности.

Благодаря предметному объединению самых различных принципов познания каких-либо социальных структур возможно создание много-уровневой картины единства и многообразия познавательной культуры в ее историческом развитии при определенном абстрагировании.

Западная философская традиция исследования общения к последней четверти 20-го столетия ассимилировала многие марксистские положения относительно социальной природы общения, его связи с детерминированными способами производства, с системой общественных отношений. Отвергая эвристичность, прогностические возможности материалистического понимания истории в целом, многие западные исследователи сегодня принимают его отдельные компоненты.

Не менее широкое проблемное поле изучения общения образуют социологические трактовки в духе микросистемного анализа (семьи, производственных коллективов, молодёжных групп и т. д.).

Общество представляет собой внутренне взаимосвязанное множество, замкнутое на самое себя воспроизводящее и воспроизводящееся целое. Процесс организующий общество в системное целое и обеспечивающий воспроизводство, есть процесс деятельности составляющих общество элементов и процесс их взаимодействий. “Представление элементов в виде относительно самостоятельных и устойчиво существующих явлений, находящейся в определенной системе взаимных отношений, есть определенная абстракция, результат отвлечения от многих реальных процессов, связей и отношений, реализующих эту систему отношений элементов-явлений”. Вместе с тем, подобное абстрагирование необходимо и полезно для научного исследования. С помощью подобных абстракций исследование переходит на более глубокие уровни, вскрывает новые пласты объективной действительности.

Всякий единичный акт общения может быть охарактеризован с помощью пространственно-временных параметров, т.е. акт общения имеет свои конкретные пространственные границы и свой отрезок времени в течение которого он реализуется. Вместе с тем общение фиксируется как процесс развивающийся и наполняющий реальным содержанием деятельность элементов составляющих социальный организм, что предполагает постоянное изменение во времени элементов акта общения.

Структура общения не есть статичный феномен, а скорее образец, который можно изучать в данный момент, равно как и в течение фиксированного промежутка времени, Динамизм структур общения основывается главным образом на системных изменениях. Нормативные изменения в ценностях не могут изменить структурную заданность общения, но существенно влияют на атрибутивный характер процесса социального взаимодействия.

Структура коммуникативного акта порождена структурой совместной деятельности, которая представляет собой “единство двух сторон: во- первых совместное воздействие участников совместной деятельности друг на друга, которые задаются общественными отношениями производства и вызывают необходимость выделения других структурных элементов совместной деятельности”.

Нельзя представить общение простой суммой элементов, составляющих единичный акт общения, равно как нельзя рассматривать процесс общения в качестве совокупности единичных актов общения, которая задана единой детерминантой. Общение - это целостная органичная система взаимосвязанных взаимообусловленных компонентов, существование и развитие которых задано глубинными основаниями общества и в то же время подвержены влияниям со стороны природно-биологических факторов.

Рассмотрение накопленного научного аналитического материала о социальном общении показывает, что нет и не может быть изолированных от исторического контекста субъектов коммуникативного действия. Принцип историчности проблем и их предлагаемых решений должен выступать в качестве одного из системообразующих принципов, определяющих основной вектор исследования деятельностных индивидов. Познание ориентированное на рефлексию коммуникативного действия в равной степени исторично. Всякое изменение процесса общения изменяет его состав и возникновение новой доктрины социального взаимодействия, делает необходимым пересмотр концептов, уже существующих в науке.

Историчность социального общения определяемая процессуальностью как его объективной сущностной характеристикой, в сфере познания требует определенных принципов исследования позволяющих выйти за рамки окончательно установленных фактов.

Основополагающим принципом исследования общения в системе социальной работы является полипарадигмальность.

В современной социально-философской мысли могут быть четко очерчены три научные парадигмы общения:

- информационно-инструментальная;

- экзистенциально-феноменологическая;

- марксистская.

Каждая из этих парадигм исследования общения характеризуется оригинальной парадигмальной идеей, специфическим понятийно-терминологическим аппаратом и методологией исследования. Возможность существования нескольких парадигм общения определена спецификой объекта, технологией его исследования в специальных науках и предполагает обоснование и раскрытие парадигмального статуса социального общения в системе социальной деятельности.

В самом общем виде спектр научно-методических рефлексий общения может быть выражен как параллельное существование двух основных более общих парадигм общения:

1. Экзистенциально-феноменологической;

2.Инструментально-прагматической или информационно-инструментальной.

Традиция исследования процесса социального общения психологами, этнографами, лингвистами, социологами, философами, социальными работниками с позиций материалистического понимания истории может рассматриваться в качестве самостоятельной научной парадигмы.

Логика исследования парадигм социального общения предполагает анализ понятийно-терминологического инструментария, который используется в социально-психологических исследованиях.

Классическая характеристика понятий и терминов строится на двух направлениях: 1-й - анализ имеющихся в литературе вариантов определений понятийно-категориальных структур и выбор более приемлемого; 2-й - извлечение из существующих определений позитивных моментов и синтезирования собственного определения. И поскольку исследователей, изучающих проблему общения и формулирующих определения “общения”, “коммуникация”, “информация” бесчисленное множество, для социальной работы более приемлем первый путь.

Феноменология и экзистенциализм как фундамент экзистенциально-феноменологической парадигмы общения в исследовательской перспективе обращены к идеям философии жизни и являются методологической базой социальной работы. Точка их соприкосновения - взгляды на изучение духа. Только науки о духе имеют истинное основание, утверждал Дильтей, ибо они покоятся на человеческом переживании; закономерности наук о духе могут быть описаны благодаря спонтанной деятельности высшего духа, могут быть схвачены интуитивно. В отличие от наук о природе, которые дробят мир на субъект и объект с целью характеристики каких-либо закономерных связей, науки о духе обращены на психологию, устанавливают, созидают связь человека с миром, с его основой - жизнью. Индивид, живущий целиком в сфере непреложных обязанностей, повседневных забот, является локальным человеком; его социальные контакты ограничены рамками тех групп и сообществ, к которым он принадлежит в силу семейного происхождения, профессиональной специализации, культурно-социальной стратификации. Относительная замкнутость и устойчивость сообществ определяется тотальной вовлеченностью в предписанные роли. Критическая рефлексия по поводу этих ролей вряд ли возможна в системе целенаправленного информационного обмена. Возможность вне ролевого пространства, куда могла бы мигрировать личность, зависит отчасти от пластичности социальных структур, которые могли бы из объективно детерминированных стать в той или иной мере субъективно детерминируемыми.

Если для последователей информационно-инструментальной парадигмы развитие общения подтверждено в целом естественно-историческим изменения, то в рамках экзистенциально-феноменологической парадигмы динамика общения является проявлением субъективных различий, Свободный, вне институциональные формы общения существуют благодаря воли и выбору личности, индивид “предъявляет счет” другому не от имени социальной, экономической, политической необходимости, а от имени проектов, которые имеют целиком субъективный характер.

Реальная дискредитация человека в процессе общения имеет место тогда, когда он проявляет неумение противопоставить свои индивидуально- личностные характеристики, традиционным.

Концепция производства общения в рамках экзистенциально-феноменологической парадигмы несет на себе отпечаток двух существенных моментов. Во-первых, она субъективна, ориентируется на субъект, рассматривая его индетерминистки, не как “вещь”. Во-вторых, просматривается ее релятивный характер, она исходит из системы субъективных ценностей, которые относительны в пространстве и во времени.

Опираясь на результаты анализа параллельного существования двух основных парадигм общения: информационно-инструментальной и экзистенциоально-феменологической и определение общения как системно -функциональный процесс взаимодействия, можно комплексно рассмотреть его влияние на стабилизацию социальной реальности посредством психотехник, как основного механизма микроструктуры социальных коммуникаций.

Идея процессуальности включает в себя динамику и изменчивость. В большинстве случаев, когда мы анализируем реальность, применяются статистические концепции. В ситуации общения следует иметь в виду, что как изменения являются результатом общения, так и общение есть результат изменения.

Идея системности процесса предполагает взаимоотношения или взаимозависимость между элементами общения. Сам процесс детерминирован своими внутренними элементами и тем, как они взаимодействуют друг с другом. Способ взаимодействия элементов определяет природу процесса. На поверхностном уровне к элементам общения относятся источник коммуникации, который направляет сообщение, с помощью определенных каналов и средств к получателю сообщения. Системы, которые функционируют в ходе коммуникации, суть системы социальные, часто существующие внутри других систем.

Социальные системы как таковые не имеют каких-либо целей, потребностей, не обладают рациональностью. Это присуще лишь субъектам действия. Структура не тождественна системе, она отражает логически необходимые свойства системы, которые обладают пространственно-временными характеристиками.

Общение выполняет в обществе несколько функций. Это - информационная функция, функция обмена, суггестивная функция, функция организации и упорядочения изменений в социальной системе.

В отечественной литературе встречаются следующие функциональные характеристики общения: 1) функция контакта - связана с потребностью личности в установлении контакта с другим для самовыражения и сопоставления своих взглядов с представлениями других людей; 2) функция социальной ориентации - имеет прямое отношение к процессам социализации индивида; 3) функция аффилиации (приобщение к группе) - направлена на удовлетворение потребности приобщения к одним группам и размежевания с другими; 4) функция самоутверждения - в общении человек находит прямое или косвенное подтверждение своим собственным идеям, взглядам, позициям; 5) функция эмоциональной разрядки, расслабления - общение удовлетворяет естественную потребность человека в снятии эмоционально-интеллектуального напряжения; 6) утилитарная функция - с помощью общения человек имеет возможность решать определенные практические задачи.

Общение не может быть плохим или хорошим, это просто средство, с помощью которого индивид может совладать с изменениями, происходящими вокруг него. Вместе с тем общение не есть панацея от всех бед. Данный процесс может в одинаковой степени элиминировать и порождать проблемы человеческого существования. Вопрос заключается не в оценках общения, а в его предметной направленности.

Информационно-инструментальная парадигма исследования общения продолжает оставаться весьма жизнеспособной. В научно-теоретическом отношении ее корни питаются традиционными воззрениями на социологию как естественную науку, в практическом, прикладном отношении исследования общения в рамках данной парадигмы достаточно успешно удовлетворяют потребности социальной работы.

Исследовательские перспективы анализа феномена социальной коммуникации в рамках информационно-инструментальной парадигмы предполагают возможность концентрации усилий исследователей на каком-либо одном из следующих направлений:

1. Избрать какую-либо концептуальную схему (связанную с наиболее релевантными социальными явлениями) и оставаясь в ее рамках (например, символический интеракционизм, теория обмена), использовать ее теоретический потенциал в конкретно-эмпирических изысканиях.

2. Сгруппировать (здесь возможны варианты: диалектически интегрировать или эклектически соединить воедино) различные схемы в одно целое и использовать данное единство как рациональную методологическую основу дальнейших исследований.

3. Применяя различные индуктивные подходы вывести из постоянно увеличивающегося эмпирического материала новую теоретическую схему. Сконцентрировать внимание на типологических процедурах, эмпирических обобщениях, различных индуктивных подходах с целью разработки новых теоретических схем. Однако наиболее вероятно, что последние будут уточнением и детализацией уже существующих конструктов.