## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Глава I. Стереотипность мышления как препятствие в решении проблемных ситуаций социальным работником

1.1 Специфика профессионального общения в социальной работе

1.2 Особенности мышления человека, способствующие возникновению стереотипов

1.3 Трудности решения проблемной ситуации клиента в связи со стереотипностью мышления

Вывод

Глава II. Технология проблематизации, способствующая ослаблению мыслительных стереотипов, и ее роль в профессиональном общении социального работника

2.1 Приемы и средства ослабления мыслительных стереотипов в профессиональном общении социального работника

2.1.1 Понятия "проблемная ситуация" и "проблема"

2.1.2 Различие формальной, диалектической и содержательно-генетических логик. Мышление в подходах трех логик

2.1.3 Описание технологии проблематизации

2.2 Использование технологии проблематизации для ослабления мыслительных стереотипов в социальной работе

Вывод

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

## ВВЕДЕНИЕ

Социальная работа — новая в нашей стране, активно развивающаяся отрасль профессиональной деятельности. В самом общем виде социальная работа рассматривается как национальная система помощи. Такое понимание задает пространство смысловых значений профессии социального работника; ему предписывается необходимость оказания поддержки нуждающимся гражданам в рамках государственной системы, призванной защищать национальные интересы своего народа. Эта задача под силу специалисту, компетентному в вопросах развития личности и общества, обладающему фундаментальными знаниями взаимодействии человека с другими людьми и с окружающим миром.

Социальные работники - представители особой, деликатной и гуманной профессии. Их профессиональное предназначение - согласование личных и общественных интересов клиентов, гармонизация этих отношений. Они выступают в роли посредника во взаимодействии личности, семьи и социума, обеспечивая этого взаимодействие посредством социального развития клиента и преобразования социума. Их деятельность строится с учетом экономического, политического, законодательного и социального контекстов и на основе моральных ценностей, принципов и правил.

Особый акцент в деятельности социального работника делается на понимании того, что думает клиент, какова его персональная ситуация, требующая определенной стратегии и тактики, а также в чем уникальность человека, его персонального опыта, социально-психологических характеристик. Не менее важно определенное влияние социального опыта, событий жизни индивида на его психологический облик, эволюцию этого облика, оценка влияния последнего на решение проблем жизнесуществования личности.

При этом социальный работник обязан учесть собственные психические особенности и динамику развития отношений с клиентом, возможности контактов с людьми из его окружения, динамики и характера их взаимозависимости с подопечным. Принципиальное значение в данном контексте отношений, взаимодействия социального работника и клиента имеет учет индивидуального опыта, психологического склада, уникальности личности того, кому оказывается помощь.

Личностный подход к человеку как принцип социальной работы акцентирует внимание на человеке как личности, уникуме, индивидуальности.

В основном мыслительная деятельность человека осуществляется в режиме "автопилота" на основе сложившихся у него стереотипов мышления, как программ этой деятельности. Как складываются такие стереотипы мышления? они формируются в основном стихийно, начиная с самого раннего детства. Общаясь с людьми, каждый ребенок с детства усваивает нормы и правила мышления. Подобно тому, как человек учится говорить в контактах с другими людьми, он так же учится и мыслить. Люди воспитываются в определенных политических, нравственных, эстетических и других сферах жизнедеятельности общества, формирующих их взгляды и убеждения. Точно так же они воспитываются и в определенной логосфере (т. е. интеллектуальной, мыслительной атмосфере определенной социальной группы или общественной среды), под влиянием которой в первую очередь складываются навыки логического мышления. Основными социальными средами, в которых формируется человек, можно считать семью, образовательный учреждения и профессиональные коллективы. Следовательно, и логосферы этих социальных "инкубаторов" обеспечивают становление и развитие логической культуры человека.

Сформировавшиеся таким образом стереотипы мышления откладываются в подсознании человека. Именно подсознание, на основе этих стереотипов программ деятельности, управляет процессом мышления. Вот почему человек часто не может дать себе ответ на вопрос, почему он в данном случае рассуждал так, в другом случае иначе, и вообще, складывается впечатление, что мышление протекает само собой.

Сознание включается тогда, когда результат получается не тот, который ожидался, а, следовательно, возникает необходимость сознательной логической оценки своей или чужой мыслительной деятельности. Мышление осуществляется в режиме "ручного" управления и в том случае, когда человек решает какие-либо нетипичные для его мышления, проблемные ситуации с опорой на сознательной использование правил логического обсуждения.

В результате воздействия совокупности всех факторов у человека могут возникнуть сложности (вплоть до полной неспособности) в изменении намеченной программы деятельности в условиях, требующей ее перестройки, т.е. ригидность мышления. При решении задач необходимо умело распоряжаться наличными средствами работы, без обращения к основаниям формирования самих средств. Но при возникновении проблемной ситуации наличных средств выхода из затруднения оказывается недостаточно (или они представляются неадекватными); требуется пересмотр наличного "инвентаря". Таким образом, для "расшатывания" ригидности требуется наличие проблемной ситуации.

Противоречие: есть практическая потребность во внедрении в деятельность социального работника технологии проблематизации, ослабляющей мыслительные стереотипы, но не разработаны подходы к использованию данной технологии в профессиональном общении.

Проблема: каковы возможности технологии проблематизации (ослабляющей мыслительные стереотипы) в социальной работе с целью повышения эффективности разрешения проблем клиентов социальным работником.

Объект – профессиональное общение социального работника с клиентом в проблемной ситуации.

Предмет – технология проблематизации, используемая для ослабления мыслительных стереотипов, как средство разрешения клиентской проблемы в социальной работе.

Цель – изучить возможности применения технологии проблематизации в социальной работе для разрешения проблем клиента через нахождение и формирование новых алгоритмов деятельности.

Задачи:

1. Дать сущностную характеристику профессионального общения социального работника с клиентом в проблемной ситуации (какие проблемы возникают, т.д.)
2. Выявить проблемы профессионального общения социального работника в связи со стереотипностью мышления клиента.
3. Определить технологию ослабления мыслительных стереотипов клиента, обеспечивающую возможность построения новых алгоритмов деятельности в разрешении проблемной ситуации.

На основе проведенных рассуждений можно сделать вывод, что изучение правил логического мышления не приводит однозначно к повышению логической культуры мышления, так как знание этих правил не означает автоматического их применения, необходимо, чтобы эти правила (при многократном их сознательном использовании) привели к выработке правильных стереотипов мышления, которые, уйдя в подсознание, применялись затем в режиме "автопилота", как только в них появляется нужда.

Таким образом, можно говорить о том, что сознании человека сформировались мыслительные структуры консервативного типа, не поддающиеся корректировке в условиях задачного типа обучения.

Возникновение данных структур обусловлено несколькими факторами, заключающимися в особенностях, которые условно можно поделить на несколько групп. Это особенности:

* 1. Воспитания.
  2. Образования.
  3. Государственной социальной политики.
  4. Психики человека.
  5. Менталитета (этот фактор можно назвать доминантным, так как он влияет на организацию остальных четырех).

В постановке гипотезы мы исходим из следующей посылки: стереотипность мышления – это вредная привычка. Структура привычки – жесткая, неизменная последовательность действий, фактически, алгоритм.

За этим стоит ценностная ориентация на гарантированный результат. Гарантированность и предсказуемость результата повышает уровень комфортности и снижает уровень тревожности в процессе его достижения. Любое отклонение от предсказуемости и определенности, наоборот, повышает уровень тревожности и вызывает неприятные ощущения, что формирует мотив избегания ситуации неопределенности. Отсюда, отсутствие интереса к изменению характера привычного действия.

Противоречие возникает за счет такого изменения характера жизненной ситуации человека, когда он уже не может обеспечить удовлетворительный уровень своего существования, применяя привычные средства. В этом случае наступает либо фрустрация – человека "заклинивает" и он не в состоянии самостоятельно выбраться в конструктивное русло, либо он начинает искать более адекватные средства своей деятельности, то есть, вынужден развиваться.

Теоретические основы данной работы – результаты исследователей: Андрияко Л Я., Иванов Ф.Е., Семенов И. Н., Степанов С. Ю., Григорьева С.И., Узнадзе Д.Н., Холостова Е.И., Дементьева Н.Ф. и др.

Практическая значимость исследования заключается в том, что данная работа может быть использована социальными работниками и другими специалистами в работе с клиентами.

## Глава I. Стереотипность мышления как препятствие в решении проблемных ситуаций социальным работником

### 1.1 Специфика профессионального общения в социальной работе

Глубинный смысл социальной работы, ее сердцевина заложены в сострадании, сочувствии и любви к человеку, желании пробудить в нем силы для возрождения. Истоки социальной работы как филантропической деятельности лежат в области нравственности и религии. Эмерсон Эндрюсс сказал: "Матерью филантропии является религия".

Профессия "Социальная работа" способствует реализации социальных изменений в обществе, решению проблем человеческих взаимоотношений и укреплению свободы человека и его права на достойную жизнь. Используя теории человеческого поведения и социальных систем, социальная работа включается в процесс на этапе, когда люди взаимодействуют с окружающей средой. Принципы соблюдения прав человека и социальной справедливости являются фундаментальными для социальной работы.

Социальная работа в своих различных формах обращена к многостороннему, комплексному взаимодействию людей. Её миссия заключается в том, чтобы дать возможность всем людям использовать полностью свой потенциал, обогатить свою жизнь и предотвратить её разрушение. Профессиональная социальная работа сосредоточена на решении проблемы и изменениях. Социальные работники являются носителями изменений, как в обществе, так и в жизни отдельного человека, семьи, общины.

Социальная работа как вид деятельности является, в сущности, коммуникативной. Коммуникативное взаимодействие, понимаемое в широком смысле слова – взаимосвязь, смысловой аспект взаимодействия. Основная цель взаимодействия – оптимизация механизмов социального функционирования индивида или социальной группы, предполагающая:

1. увеличение степени самостоятельности клиента, его способность контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы;
2. создание условий, в которых клиент может в максимальной мере проявить свои возможности;
3. адаптация или реабилитация человека в обществе.

Объекты социальной работы – различные контингенты лиц, имеющих выраженные социальные проблемы (социально дезадаптированные лица, инвалиды, одинокие престарелые, дети сироты, многодетные и социальные семьи, лица, пострадавшие от стихийных бедствий, больные СПИДом и др.). Поэтому социальному работнику необходимо уметь находить "общий язык" с разными группами людей.

Социальные работники - представители особой, деликатной и гуманной профессии. Их профессиональное предназначение - согласование личных и общественных интересов клиентов, гармонизация этих отношений. Они выступают в роли посредника во взаимодействии личности, семьи и социума, обеспечивая этого взаимодействие посредством социального развития клиента и преобразования социума. Их деятельность строится с учетом экономического, политического, законодательного и социального контекстов и на основе моральных ценностей, принципов и правил.

Социальные работники признают ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей или групп.

Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной работы. Они предполагают:

* справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека;
* создание и соблюдение равных гарантированных возможностей использования потенциала государственных и общественных социальных служб, организаций и объединений;
* обеспечение равных прав и возможностей их реализации при обращении и защите согласно закону.

Специфика клиентов заключается в том, что чаще всего социальному работнику приходится решать проблемы людей, мыслящих на уровне менталитета.

У многих социальные работники часто ассоциируются со всемирно известным карикатурным персонажем из "Вестсайдской истории" или колоритными старушками из благотворительной "Армии спасения". И такое не очень серьёзное восприятие подкрепляется всякий раз, когда в газетах или на TV появляется новое сообщение об очередном этапе борьбы с древними, как мир "социальными язвами": бедностью и неравенством, сегрегацией и дискриминацией, различными девиациями и делинквентностью. В современном обществе, к сожалению, принято говорить скорее о промахах и неэффективности социальных работников в борьбе с пороком и нищетой, чем об их успехах или достижениях в этой области. При этом обыватель уже не представляет себя и свой мир без множества разнообразных социальных служб и их безотказных работников. Отсюда при всей молодости социальной работы, – а этой профессии нет ещё и ста лет, – ряды социальных работников продолжают расти, так как в мире неуклонно увеличивается спрос на их услуги.

Естественное поведение социального работника способствует снятию коммуникативных барьеров, возникающих в процессе профессионального взаимодействия; положительно сказывается на перцептивном аспекте общения, т. е. улучшении восприятия и понимания людьми друг друга; способствует реализации продуктивных стратегий взаимодействия, таких как компромисс и сотрудничество в отличие от избегания, приспособления и соперничества. Психологический смысл такого поведения заключается в способности человека отказаться от различных социальных ролей, позволяя актуализироваться подлинным, свойственным только данной личности мыслям, эмоциям и поведению, в котором реализуется согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обусловливающих личностное функционирование.

Второй отличительной чертой психологической позиции социального работника является принятие другого человека таким, каков он есть. Такое принятие предполагает отсутствие оценочных суждений и постижение смысловых аспектов переживаний клиента. Само понимание сути амбивалентности человека нередко служит профилактической основой формирования таких суждений. Целесообразность отсутствия оценочных суждений по отношению к людям и их поведению базируется на понимании неизбежности актуального поведения пользователей в связи с действием объективных и субъективных обстоятельств их жизни. Обычно первой реакцией человека на высказывания и действия других людей – немедленная оценка или суждение, а не понимание. Поэтому принятие другого человека является крайне сложной задачей. Она выполнима для социального работника, обладающего должной толерантностью, т. е. терпимостью по отношению к людям. Причем эта терпимость связана не с тем, что человек сдерживает себя, а с пониманием собственных недостатков. Толерантность не означает отсутствия всякой критичности по отношению к другим и к себе, но она предполагает баланс критичности и доброжелательности, основанный на единстве требовательности и уважения человека к самому себе и окружающим людям. Поскольку людям свойственно проецировать на окружающих те чувства, которые они испытывает к себе, важным является их самоотношение.

Следующей особенностью психологической позиции социального работника является уверенность в своих профессиональных возможностях и компетенции. Социальный работник верит в свою возможность помочь. Такая вера должна основываться на опыте, на предыдущих результатах работы, на доказательствах эффективности деятельности данного человека. Вполне понятно, что эта особенность психологической позиции социального работника возникает не сразу, а постепенно, в процессе накопления собственного профессионального опыта. Вера не может основываться лишь на стремлении социального работника помочь человеку. Этого слишком мало.

Профессиональная уверенность в своих силах всегда связана с реальным позитивным опытом практической деятельности. Социальный работник не должен обещать того, что он не сможет сделать. Понимание ограничений своих профессиональных возможностей также является частью профессиональной компетентности. Сама профессиональная компетентность развивается в ходе обучения и увеличивается на протяжении всей профессиональной карьеры. Она включает в себя профессиональную подготовку, индивидуальные склонности, индивидуальные технологии и методы работы, стаж работы, обучаемость (как способность извлекать уроки из опыта), самоуверенность (как уверенность в своих профессиональных силах и возможностях).

Психологическая позиция социального работника во многом определяется эмпатией – пониманием эмоционального состояния того, кому оказывается помощь. Эмпатическое понимание предполагает постижение сущности эмоционального состояния человека через собственный эмоциональный мир. Эмпатия не является результатом интеллектуальных усилий, но выступает как результат эмоционального развития личности. Эмпатия тесно связана с такими характеристиками человека как доброта, профессиональное искусство, теплота, искренность, жизненный опыт, мудрость и т. д. Вполне понятно, что данное качество детерминирует фасилитацию отношений между социальным работником и пользователем.

Ролевые конфликты и проблемы обычно возникают, когда одна роль несовместима с другой или в чем-то существенно противоречит ей. Возможны и внутриролевые конфликты, что случается тогда, когда различные роли, выполняемые одним лицом, являются несовместимыми или плохо совмещающимися. Интроролевой конфликт имеет место в том случае, если ожидания различных людей по поводу одной и той же роли не согласуются. А ролевая неоднозначность появляется, когда существует неопределенность по поводу того, что конкретная роль влечет за собой.

Такого рода социально-психологические аномалии затрудняют коммуникации, определяют характер проблем, на решение которых ориентированы как раз ролевая и коммуникативная модели социальной работы. В этой связи они учитывают как существенно важное и то, в каких обстоятельствах осуществляется коммуникация, взаимодействуют люди, исполняющие те или иные роли. Главной проблемой в этой связи рассматривается следование определенным ролям и отклонениям от него в различных и сходных социально-психологических ситуациях. На этой основе обычно разрабатываются оптимальные для них технологии социальной работы.

Коммуникативная модель обоснования социальной работы помимо ролевых проблем учитывает специфику средств коммуникации, облегчающих или затрудняющих общение, а также различия разных схем, характера поведения людей в процессе коммуникации. В этой связи в круг внимания теоретиков социальной работы попадают язык и речь, искусство и наука, религия и мораль, право и философия, мифы и символы реальности.

В данном своем качестве коммуникативная модель социальной работы предполагает полезную связь с другими теориями социальной работы и технологиями ее реализации. Наиболее существенное же в данном подходе к обоснованию теории социальной работы заключается в рассмотрении коммуникативного потенциала личности и условий реализации коммуникаций.

Теория коммуникации, как известно, была разработана вне проблематики социальной работы. Сегодня мы имеем дело лишь с ее использованием для оптимизации теории и практики организации социальной помощи людям. При этом помощь оказывается и в области поддержки способностей людей к коммуникации, то есть коммуникация выступает не только как средство обеспечения социальной поддержки, но и как благо, жизненная ценность, осуществление жизни.

В работе социального работника существуют контакты с другими людьми, имеющие целью выполнение какого-то дела, так называемое, деловое общение. Оно является очень важным, так как процесс поддерживания и развития уровня общества рождает разнообразные формы контактов. Для успешного делового общения требуется овладение искусством общения. Основные этапы включает подготовку к контакту с учетом психологических особенностей собеседника, осуществление контакта, применяя план беседы или импровизацию, не упуская главной цели, оценку результата контакта. К важнейшим требованиям делового общения следует отнести: предельное внимание к чужим мыслям и словам, корректность и чувство такта, умение слышать то, что скрыто за словами. Социальная работа многопланова; это и деловое общение, и межличностное, и групповое. Различаются цели, характер и содержание. Социальное общение это живая, эмоционально-нравственная основа социальной работы, всех ее видов. Можно сделать вывод, что социальное общение - интегрированное свойство всех видов, форм и методов социальной работы, обеспечивающее непосредственное взаимодействие социального работника с клиентом. На практике сущность общения состоит в умении налаживать, устанавливать контакты, завоевать доверие, облегчить трудности и страдания. Подготовка социальных работников, в частности овладение ими искусством общения, специфическими обязанностями, конкретными правилами, навыками в работе с людьми, имеет важное значение. Поэтому практическая и теоретическая подготовка социального работника, его профессионализм способны реализовать потенциальные возможности в таких аспектах, как:

* совершенствование самой личности;
* позитивное влияние на других лиц;
* создание нравственно-психологической атмосферы в группах и т.д.;
* влияние на стабилизацию в обществе, снятие; - социальной напряженности.

Первая встреча социального работника и клиента помимо чисто информативной функции имеет, по меньшей мере, три цели:

* стремление заключить союз с клиентом относительно методов лечения, то есть социальный работник старается понять мысли и чувства клиента;
* старается вселить в клиента чувство надежды, что он справится с ситуацией;
* демонстрирует методы и формы работы.

Если не принимать эти факторы во внимание, то управление ситуацией невозможно. Особенно это важно, если наблюдается негативная реакция со стороны клиента. Иногда социальные работники переживают, что порой они сталкиваются с необщительными клиентами, которые вместо того, чтобы сказать, какая помощь им нужна, делают все, чтобы заблокировать ее. Одной из причин этого является то, что встреча с незнакомым человеком может вызвать чувство стыда, больших ожиданий, чувства неудачи, ощущение зависимости. Социальный работник не должен выявлять интимные, вызывающие смущение или пугающие факты о клиенте или о себе самом, поскольку это может вызвать негативную реакцию клиента. Практики часто бывают расстроены, если те, кто пользуются их услугами, не являются на встречу после первой беседы. Исследования показывают, что около 50% обратившихся за помощью не возвращаются для участия во второй встрече. Причем даже если первая беседа привела к положительным результатам, то существует и множество других причин неявки на вторую встречу. Например, для кого-то первой беседы оказалось достаточно, кто-то не хочет продолжительного вмешательства в свою жизнь, кто-то предпочитает обращаться в случае необходимости и т.д. Удачные беседы не зависят только от содержания разговора, важно, если к работнику после этого интервью относятся как к человеку, способному понять чувства клиента, их мысли по поводу их трудностей, и как социальный работник реагирует на субъективные чувства клиента и использует их в рабочих отношениях. Интервью считается успешным, если работник попытается устранить барьеры общения, приводящие к непониманию. Если клиент обладает физическими недостатками, умственными, слуховыми, речевыми расстройствами, то могут понадобиться альтернативные методы общения. Но даже и опытные работники порой предвосхищают события или додумывают за клиента, что он хотел бы сказать или выразить нереально. Лучше дать клиенту возможность говорить максимально свободно, поскольку, если человеку дать возможность самому рассказать свою историю, то удивительно как скоро он сам приходит к решению своей проблемы. Стереотипное отношение к клиенту создает препятствия. Не стоит рассматривать клиента как принадлежащего к определенному классу, и т.д., так как это искажает представление о нем и приводит к поспешным выводам: люди слишком сложны, чувствительны и склонны к динамике, чтобы делать о них поспешные выводы.

### 1.2 Особенности мышления человека, способствующие возникновению стереотипов

В отдельных случаях человек может контролировать мышление, отчасти свое, но в большей степени чужое. И это он, безусловно, может делать при наличии знаний правил логического мышления. Но именно в отдельных случаях, а не постоянно. Дело в том, что человек осуществляет свое мышление как бы в двух режимах: в "ручном" режиме и в режиме "автопилота". В основном мыслительная деятельность человека осуществляется в режиме "автопилота" на основе сложившихся у него стереотипов мышления, как программ этой деятельности. Как складываются такие стереотипы мышления? Они формируются в основном стихийно, начиная с самого раннего детства. Общаясь с людьми, каждый ребенок с детства усваивает нормы и правила мышления. Подобно тому, как человек учится говорить в контактах с другими людьми, он так же учится и мыслить. Люди воспитываются в определенных политических, нравственных, эстетических и других сферах жизнедеятельности общества, формирующих их взгляды и убеждения. Точно так же они воспитываются и в определенной логосфере (т. е. интеллектуальной, мыслительной атмосфере определенной социальной группы или общественной среды), под влиянием которой в первую очередь складываются навыки логического мышления. Основными социальными средами, в которых формируется человек, можно считать семью, образовательный учреждения и профессиональные коллективы. Следовательно, и логосферы этих социальных "инкубаторов" обеспечивают становление и развитие логической культуры человека.

Начальной, исходной логосферой для ребенка является логосфера его семьи. С семьи ребенок "фотографирует" готовые формы и способы размышления, которые в общении с ним представляют его родные. На этой стадии идет именно "фотографирование" этих форм и способов мышления без их критического осознания. Ребенок, как губка впитывает их в себя. Можно сказать, что эти формы и способы рассуждения, не осознаваясь ребенком, сразу попадают в его подсознание и оседают в нем в виде готовых стереотипов мышления.

Эти осевшие в подсознании формы и способы мышления могут быть как логически правильными (отвечающими требованиям законов мышления), так и логически неправильными (сложившиеся с нарушением этих законов). Это зависит от того, какова была сфера родных ребенка. Если логическая культура мышления родных высока, то форма и способы мышления ребенка максимально логически правильно, если низка, то во многом логически неправильны. И соответственно стереотипы мышления ребенка являются такими же. По мере взросления ребенка на формирование его форм и способов мышления влияют логосферы других социальных сред и, прежде всего, логосферы образовательных учреждений. В этих логосферах логическая культура мышления так же может быть различной, хотя в целом она значительно выше, чем в средней семье, у большинства людей их стереотипы мышления в целом сформировываются к концу их обучения в образовательных учреждениях. И только у людей профессионально занятых интеллектуальной деятельностью развитие логической культуры продолжается всю оставшуюся трудовую жизнь. Логосферы их профессиональных коллективов и собственно интеллектуальная деятельность обуславливают дальнейшее формирование стереотипов мышления.

Сформировавшиеся таким образом стереотипы мышления откладываются в подсознании человека. Именно подсознание, на основе этих стереотипов программ деятельности, управляет процессом мышления. Вот почему человек часто не может дать себе ответ на вопрос, почему он в данном случае рассуждал так, в другом случае иначе, и вообще, складывается впечатление, что мышление протекает само собой.

Сознание включается тогда, когда результат получается не тот, который ожидался, а, следовательно, возникает необходимость сознательной логической оценки своей или чужой мыслительной деятельности. Мышление осуществляется в режиме "ручного" управления и в том случае, когда человек решает какие-либо нетипичные для его мышления, проблемные ситуации с опорой на сознательной использование правил логического обсуждения.

На основе проведенных рассуждений можно сделать вывод, изучение правил логического мышления не приводит однозначно к повышению логической культуры мышления, так как знание этих правил не означает автоматического их применения, необходимо, чтобы эти правила (при многократном их сознательном использовании) привели к выработке правильных стереотипов мышления, которые, уйдя в подсознание, применялись затем в режиме "автопилота", как только в них появляется нужда.

Известно, что строить заново значительно проще, чем перестраивать что-то. Если в подсознании человека находятся неправильные стереотипы мышления, то переделать их совсем непросто. Какие стереотипы окажутся в подсознании зависит от многих факторов, и, прежде всего, от логосферы той общественного группы и, в целом, общественной среды, в которой живет человек. Чтобы не пришло заниматься серьезной перестройкой стереотипов мышления, нужно, чтобы логосферы, ответственные за их формирование, были развиты. Повлиять на логосферу семьи достаточно сложно. А вот организовать логосферу образовательных учреждений и целенаправленно использовать для создания стереотипов мышления учеников вполне возможно. Идеи по этому вопросу уже высказывались в статье Журавлева В.М. Суть их заключается в необходимости разработать концепцию сквозного логического образования, начиная с дошкольного воспитания и заканчивая высшим образованием.

На арсенальный набор стереотипов человека существенным образом влияет менталитет, обуславливающий организацию социальной жизни и быта, набор социальных норм, а также общекультурно-образовательный уровень, так как менталитет определяет содержание, формы, методы и следствия воспитания и образования, результатом которых является набор жизненных ценностей и установок, которые во многом определяют цели и деятельность по их достижению.

Ментальность - чрезвычайно существенная характеристика любого социума, поскольку в качестве социокультурного субъекта человек принадлежит не столько объективному миру, сколько интерсубъективной картине мира, творимой тем или иным менталитетом. Валерий Тюпа в докладе "Диагностика ментального кризиса" на семинаре в Высшей школе экономики (20.12.2001) говорил о том, что априорно можно было предположить наличие по крайней мере двух векторов российской ментальности: квиетизм (сверхценность покоя: ничего не достигать, ничего не отвергать) и утопизма (коммунистического, либерального или другого толка).

Любая ментальность характеризуется творимой ею (и одновременно обеспечивающей ее стабильность) картиной мира. Актуальные для субъекта культуры системы ценностей, мыслительных и поведенческих стереотипов вписаны в эту картину мира.

Базовую характеристику любой социокультурной субъектности составляет доминирующий модус сознания (тип ментальности). Таких состояний человеческого духа история цивилизации (социальный филогенез) и становление индивидуальной психики (онтогенез) знают четыре.

При доминировании в ментальности роевого модуса МЫ-сознания картина мира децентрирована. Мирообразующее отношение здесь – отношение "своего" и "чужого" (а не центра/периферии). Ментальный вектор ценностных реакций и поведенческих стереотипов такого сознания – вектор покоя.

У ментальности с авторитарной (ролевой) доминантой картина мира экстрацентрична. Отождествляя себя с ролью в миропорядке, "я" располагается на большем или меньшем расстоянии от его центра – в промежутке между центром и "краем" мира, за которым начинается неприемлемая для этого менталитета маргинальность. Ментальный вектор в данном случае – вектор власти (обеспечиваемого властными отношениями порядка).

Ментальность уединенного Я-сознания творит интроцентричную картину мира: "я" созерцает мир с позиции центра, а все остальные компоненты картины мира актуальны лишь в меру своей соотнесенности с этой позицией. Если действительные социальные отношения, в которые субъект уединенного сознания вступает, не способствуют реализации его "наполеонических" претензий на центральное местоположение в мире, он оказывается в позиции внутренней (а нередко и внешней) маргинальности к миру "других". Ментальный вектор такого самоутверждающегося сознания – вектор свободы (безотносительной вольности самопроявлений).

Конвергентному сознанию присуща полицентричная, неплоскостная картина мира, где "я" составляет один из многих ее полюсов. Такое "я" реализует себя не в ролевом исполнительстве и не в акте самоутверждения, а в "диалоге согласия". Оно нуждается для самоактуализации в необезличенном "своем другом". Широта конвергентной картины мира зависит от множественности "своих других" (не сливающихся в "референтную группу" роевого или авторитарного сознаний) и в принципе может быть бесконечной . Ментальный вектор ценностной и поведенческой конвергенции – вектор ответственности (внеролевого самоограничения личной свободы, не посягающей на свободу "других").

Есть все основания предполагать, что в латентных или редуцированных, размытых формах они же фундаментально значимы и в организации людьми своей повседневной жизни, в их ценностных ориентациях и стереотипах поведения. Первый вектор лежит в основании конформистского, апассионарного сознания патриархального типа.

Второй характерен для "державнической", тоталитаристской ментальности с ролевой идентификацией личности.

Третий вектор отличает автономное сознание либералистского типа, свойственное самоутверждающимся личностям.

Четвертый присущ диалогизированной (в отличие от первых трех сугубо монологических) ментальности единения с другими социальными субъектами, но без утраты собственной идентичности, без растворения "я" в "мы".

В практической жизни повседневного сознания ни один из перечисленных ментальных типов не выступает в чистом виде. В аспекте синхронии модусы сознания предстают уровнями, структурирующими деятельность каждого ментального "я". Всякий акт индивидуального мышления совершается на том или ином из этих уровней, отвечает тому или иному вектору духовности. Человек современных (динамичных) обществ, как правило, обладает не постоянным, а переменным менталитетом: в разные эпохи и в различных ситуациях своей личной и общей исторической жизни в его духовном бытии могут преобладать различные тенденции. Конфигурации этих тенденций и составляют ментальность данного социума.

Одним из важнейших аспектов термина "ментальность" является обозначение определенного качества ума, характеристики человеческого мышления и деятельности. Смысловая сложность объектов, актуально проявленных в вербальной ментальности, существующей культуры, определяет важные характеристики культурного сознания.

Но зачастую одному и тому же человеку присущи в отдельных конкретных ситуациях различные ментальные реакции, различные стереотипы ментальной артефактности. Например, высоконаучная ментальность может не исключать примитивной ментальности, проявляемой на обыденно-повседневном уровне человеческой деятельности. Хотя можно с очевидностью фиксировать, что сложные алгоритмы научной ментальности создают сложные стереотипы мышления, много более сложные, чем те ментальные алгоритмы деятельности, которые необходимы в повседневной обыденности. Тем более характерен достаточно большой перепад ментальных реакций, присущих определенной социальной группе или обществу в целом. В последнем случае диапазон перепада ментальных реакций может быть настолько разительным, что приводит к необходимости парадоксального осмысления данных внутренних противоречий конкретной ментальной культуры.

Семантическая интерпретация ментальности позволяет установить взаимозависимость между определенными стереотипами мышления и выявляемым уровнем смысла, уровнем понимания.

Ментальность есть семантическая матрица, предопределяющая смысловые реакции определенных субъектов. Ментальность проявляется как семантическая аксиоматичность предустановленных смысловых ориентаций потенциальной деятельности. Ментальность есть система контекстуальных вербальных стереотипов мышления. Мышление и мыслительные реакции содержат заложенные в них оценочные отношения, соответствующие им смысловые ориентации деятельности. Ментальность есть логико-семантическая структурированность сознания, определяющая диапазон возможных мыслительных реакций. Ментальность есть система вербально зафиксированных смысловых ориентаций в пределах, представленных границами умозрительного пространства смысла.

Таким образом, становится очевидна значимость влияния менталитета на формирования жестких структур мышления человека, обозначается его роль в формировании стереотипных и мыслительных реакций.

Также формированию стереотипного мышления и поведения способствует государственная социальная политика. То есть повышенное количество функций государства превышающее возможности по их реализации; большое количество пересекающихся льгот; иждивенчество граждан.

Распределительная система, существовавшая в нашем государстве так же наложила свой отпечаток: гражданин мог не использовать свои мыслительные способности в поиске работы и волнений за свое завтра.

Излишний контроль за "моральностью" поведения имел тот же результат. Избавленный от необходимости задумываться, человек конформно следовал ряду социальных норм, заданных государством, "обрастая алгоритмом поведения".

Даже восприятие человека глубоко подчинено социуму. Его нормам, задающим границы. Мы считаем запах отвратительным только потому, что нас приучили его таковым считать с раннего детства. То есть мы видим, слышим, чувствуем – воспринимаем то, что нас научили воспринимать. Даже если оно является частью целого или искаженным, а не реальным отражением.

Таким образом, мы можем увидеть, что у человеческого мышления есть множество предпосылок для ригидности, имеющей свои плюсы и минусы, с которыми можно работать для развития.

Стереотипы порождаются самой жизнью, а значит, являются необходимостью, определенной ее условиями. Наличие стереотипа играет существенную роль в оценке человеком окружающего мира, поскольку позволяет резко сократить время реагирования и не задумываться над бытовыми, многократно повторяющимися действиями и ситуациями и даже ускорить процесс познания. Все это экономит наши силы и время, нашу жизнь значительно упрощает, освоенные алгоритмы открывания двери, завязывания шнурков, изучения предметов, разговоров на общие темы со встреченными соседями и т. п.

Термин "социальный стереотип" впервые был введен американским журналистом У. Липпманом в 1922 г., и для него в этом термине содержался негативный оттенок, связанный с ложностью и неточностью "представлений, которыми оперирует пропаганда". В более широком смысле "стереотип – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, события, явления и т. п.), складывающиеся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе, которым пользуются как известным "сокращением" при взаимодействии с этим объектом".

"Стереотип не всегда отвечает требованию точности и дифференцированности восприятия субъектом социальной действительности. Возникая в условиях ограниченной информации о воспринимаемом объекте, социальный стереотип может оказаться ложным и выполнять консервативную, а иногда и реакционную роль, формирую ошибочное знание людей, и серьезно деформируя процесс межличностного взаимодействия".

Необходимо осознавать, что наша жизнь протекает в постоянно изменяющихся условиях, наше время требует решительных и нетипичных действий, зачастую не давая время на их обдумывание. В таких ситуациях мы используем привычные алгоритмы, а необходимостью являются нестандартные, нестереотипные, творческие решения и понимание того, что стереотипная реакция была хороша и полезна вчера, но сегодня или завтра может оказаться неактуальной и неадекватной; может быть, стоит от нее отказаться, так как определение истинности или ложности стереотипа должно строиться на анализе конкретной ситуации.

"Любой стереотип, являющийся истинным в одном случае, в другом может оказаться совершенно ложным или в меньшей степени отвечающим объективной действительности и, следовательно, не эффективным для решения задач ориентации личности в окружающем мире. Поскольку его основание выступает в качестве второстепенного по отношению к целям и задачам новой классификации".

Содержательно родственен социальным стереотипам ряд явлений, имеющих место в процессе межличностного восприятия – эффекты ореола, первичности, новизны, феномен имплицитной теории личности и т. д. – отражающих определенную тенденцию к восприятию индивидом социального объекта максимально однородно и непротиворечиво. В более широком плане все эти эффекты можно рассмотреть как проявление особого процесса, сопровождающего восприятие – стереотипизацией.

Это восприятие, классификация и оценка социальных объектов (событий) на основе определенных представлений – социальных стереотипов. Стереотипизация является одной из важнейших характеристик межгруппового и межличностного восприятия и "отражает схематизированность, аффективную окрашенность, свойственные этой форме социальной перцепции в целом. С психологической точки зрения стереотипизация представляет собой процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними.

Основываясь на элементарных общепсихологических механизмах связанных с упорядочиванием и отбором информации, стереотипизация выступает как сложное социально-психологическое явление, выполняющее ряд функций, важнейшими из которых являются: поддержание идентификации личности и группы, оправдание возможных негативных установок по отношению к другим группам и т. д.".

"Для изучения социальных стереотипов и побуждений и в качестве теоретической основы объяснения механизмов восприятия используется концепция "гипотез теорий восприятия". По данной концепции индивидуумы воспринимают социальные объекты в свете определенных гипотез о возможных причинных взаимосвязях социальных процессов и явлений и в соответствии с данными субъективными предположениями интерпретируют их. Таким образом, само восприятие понимается и интерпретируется в качестве постоянного процесса проверки гипотез, которые могут рассматриваться как наивные теории повседневного мышления. Они могу иметь (и чаще всего имеют) субъективный характер, защищая личность от неопределенности в случае недостатка информации.

Достаточно широко, например, распространены мнения, что у женщин меньше способностей к техническим наукам, чем у мужчин, что учителя любят "читать мораль", а "жизнь студента беззаботна". Социальные предубеждения могут широко распространяться как среди отдельных слоев населения, профессиональных групп и структур, так и в них самих, а социальное сравнение по внешним признакам может способствовать их постоянному продвижению.

Для объяснения процесса возникновения и изменения социальных стереотипов широко применяется близкое к гипотезам теорий восприятия концепция социальной установки. (У.Томас, Ф. Знанецкий, Д.Н. Узнадзе). Под установкой подразумевается сформировавшаяся под воздействием процессов научения и средств массовой информации относительно устойчивая организация знаний, норм и ценностей личности, которая вызывает соответствующее отношение к социальным явлениям (фактам или процессам) окружающей действительности и оказывает направляющее воздействие на поведение человека.

В установках выделяют три основных аспекта: первый – познавательный. Это означает, что для формирования установки необходим какой-то минимум информации о социальном явлении. Чем больше информации, тем выше вероятность формирования устойчивого мнения. Второй аспект – эмоциональный, то есть в нем формируется эмоциональное отношение к объекту установки. Часто оно является выражением субъективной положительной или отрицательной оценки социального явления. Третий аспект – мотивационный, который предполагает готовность или предрасположенность к осуществлению определенной деятельности.

Установки могут проявляться как в форме высказываний своего мнения, отношения, оценки, так и в форме актуального поведения по отношению к объекту установки. Можно наблюдать и расхождение между установками личности и реальной деятельностью личности. Это объясняется большим количеством ситуационных факторов, оказывающих влияние на личность. Реальное поведение личности в этом случае представляет собой равнодействующую между установками личности и воздействием на нее социальной реальности.

На уровне личности постоянно происходит формирование новых установок по отношению к новым объектам и изменение (усиление или ослабление) существующих старых. Если первая проблема формирования новых установок относительно легко разрешима с помощью индивидуального воздействия, то решение второй проблемы – изменение уже сформировавшихся – является достаточно проблематичным и сложным, так как попытка изменения установок, с одной стороны, затрагивает ценностно-нормативную структуру личности и нарушает достигнутое внутреннее равновесие, а с другой стороны, иногда требует значительных интеллектуальных усилий и затрат.

В анализе механизмов изменения установок часто используется концепция когнитивного диссонанса (Л. Фестингер), которая предполагает, что если новая информация противоречит нашим знаниям о действительности, то индивид начинает испытывать неприятные ощущения от возникшей неопределенности и проявляет стремление к ее снижению. При этом, как предполагает теория, личность выбирает наиболее "благоприятный" для себя путь редукции (ослабления, нейтрализация) диссонанса, который наиболее успешно подавляет возникшее напряжение. И только в крайнем случае личность кардинально меняет свое мнение о социальных явлениях, а значит, и свое отношение к ним.

Очень трудно меняют свои взгляды люди активные, агрессивные, склонные к доминированию над другими. Более податливы люди эмоциональные, с богатым и живым воображением; со сниженной самооценкой, робкие, не доверяющие собственному мнению, испытывающие страх перед отрицательным санкционированием; с высоким уровнем конформизма; уставшие, следовательно, более безразличные.

Для уменьшения эффекта несоответствия, разлада личность будет стараться использовать ту стратегию, которая ей позволит избежать психологического и социального диссонанса.

К сожалению, в практике воспитания нашей страны не так часто, как хотелось бы, находит применение стратегия, которую называют творческой, креативной. Действия, основанные на этой стратегии, имеют творческий характер. Сущностью ее являются такие действия, благодаря которым человек приобретает какие-то новые желаемые черты, которых у него раньше не было.

Концепция творческой деятельности в области воспитания состоит, таким образом, в таком улучшении системы воспитания профилактики и коррекции, при котором она на самом деле лучше формирует творческие свойства личности.

Однако такая система воспитания не может быть создана только в результате административных распоряжений. Творческое, креативное воспитание может возникнуть лишь в том случае, если творчество будет признано приоритетной ценностью, как во всей общественной системе, так и в системе образования и воспитания.

Стремление к постоянному развитию, использованию потенциала возможностей должно стать целью и результатом общественного и индивидуального функционирования каждого человека.

Прежде, чем человек научится творчески действовать, необходимо развить у него способность творчески мыслить. А для этого нужно выяснить, при каких условиях формируется творческое, нестандартное мышление и при каких – ригидное, стереотипное.

Мышление отличается от других психических процессов тем, что оно почти всегда связано с наличием проблемной ситуации, задачи, которую нужно решить, и активным изменением условий, в которых дана задача.

Особенности, доминирующие в творческом мышлении попытался сформулировать Дж. Гилфорд:

1. Оригинальность, нетривиальность, необычность высказываемых идей, ярко выраженное стремление к новизне. Творческий человек почти всегда и везде стремится найти свое собственное, отличное от других решение.
2. Семантическая гибкость, то есть способность видеть объект под новым углом зрения, обнаруживать его новое использование, расширять функциональное применение на практике.
3. Образная адаптивная гибкость, то есть способность изменить восприятие объекта таким образом, чтобы видеть его новые, скрытые от наблюдения стороны.
4. Семантическая спонтанная гибкость, то есть способность продуцировать разнообразные идеи в неопределенной ситуации, в частности в такой, которая не содержит ориентиров для этих идей.

Наука располагает только некоторыми данными, позволяющими частично описать процесс решения человеком новых, нетипичных творческих задач и охарактеризовать условия, способствующие и препятствующие нахождению творческого решения. Вот эти условия в обобщенном виде:

1. Если в прошлом определенный способ решения человеком некоторых задач оказался довольно успешным, то это обстоятельство побуждает и в дальнейшем придерживаться данного способа решения. При встрече с новой задачей человек стремиться применить его в первую очередь.
2. Чем больше усилий было потрачено на то, чтобы найти и применить на практике новый способ решения задачи, тем вероятнее обращение к нему в будущем. Психологические затраты на обнаружение некоторого способа решения пропорциональны стремлению использовать его как можно чаще на практике.
3. Возникновение стереотипа мышления, который мешает человеку отказаться от прежнего и искать новый, более подходящий путь решения задачи. Один из способов преодоления такого сложившегося стереотипа состоит в том, чтобы на некоторое время вообще прекратить попытки решения задачи, затем вернуться к ней с твердой установкой, пробовать для поиска решения только новые пути.
4. Интеллектуальные способности человека страдают, как правило, от частых неудач, и боязнь очередной неудачи начинает автоматически возникать при встречи с новой задачей. Она порождает защитные реакции, которые мешают творческому мышлению, обычно связанного с риском для собственного "Я". В итоге человек теряет веру в себя, у него накапливаются отрицательные эмоции, которые мешают ему думать. Чувство успеха для усиления интеллектуальных потенций людей так же необходимо, как и ощущения правильности какого-либо движения для его усвоения.
5. Максимум эффективности в решении интеллектуальных задач достигается при оптимальной мотивации и соответствующем уровне эмоционального возбуждения. Этот уровень для каждого человека сугубо индивидуален.
6. Чем больше знаний имеет человек, тем разнообразнее будут его подходы к решению творческих задач. Но при этом соответствующие знания должны быть разнонаправленными, так как они обладают способностью ориентировать мышление на различные подходы к решению.

Г. Линдсей, К. Халл и Р. Томпсон, считают, что серьезным препятствием на пути к творческому мышлению могут выступать не только недостаточно развитые способности, но и, в частности:

1. Склонность к конформизму, выражающаяся в доминирующем над творчеством стремлении быть похожим на других людей, не отличаться от них в своих стремлениях и поступках.
2. Боязнь оказаться "белой вороной", показаться глупым или смешным в своих суждениях.

Обе тенденции могут возникнуть у ребенка в раннем детстве, если первые попытки его попытки самостоятельного мышления, первые суждения творческого характера, не находят поддержки у окружающих взрослых людей, вызывают смех или осуждение, сопровождаемые наказанием или навязыванием ребенку со стороны взрослого в качестве единственного "правильного" наиболее распространенного общепринятого мнения.

1. Боязнь показаться слишком экстравагантным, даже агрессивным в своем неприятии и критике мнения других людей. В условиях нашей культуры довольно распространено мнение: критиковать человека – значит быть по отношению к нему невежественным, проявлять к нему неуважение. Этому с детства учат детей, совершенно не думая о том, что в данном случае приобретение вежливости, тактичности, корректности, и прочих полезных качеств, происходит за счет утраты другого, не менее ценного свойства: сметь, иметь и уметь отстаивать собственное мнение, не заботясь о том, понравится или не понравится оно окружающим.
2. Боязнь возмездия со стороны другого человека, чью позицию мы критикуем. Подвергая критике человека, мы обычно вызываем с его стороны ответную реакцию. Опасение такой реакции нередко выступает в качестве препятствия на пути к развитию собственного творческого мышления.
3. Завышенная оценка значимости собственных идей, возникает желание оставить при себе, как уникальную ценность. Или боязнь, что их подвергнут критике.
4. Высокоразвитая тревожность. Человек, обладающий этим качеством, обычно страдает неуверенностью в себе, проявляет боязнь открыто высказывать свои идеи.
5. Есть два конкурирующих между собой способа мышления. Критическое и творческое. Критическое направлено на выявление недостатков в суждениях других людей. Творческое связанно с открытием принципиально нового знания, с генерацией собственных оригинальных идей, а не с оцениванием чужих мыслей. Человек, у которого критическая тенденция слишком выражена, уделяет основное внимание критике, хотя сам мог бы творить. Тот человек, у которого конструктивное, творческое мышление доминирует, часто оказывается неспособным видеть недостатки в собственных суждениях и оценках.

Выход в том, чтобы с раннего детства развивать у ребенка как критическое, так и творческое мышление, заботясь о том, чтобы они находились в равновесии, сопровождали и периодически сменяли друг друга в любом психическом акте.

### 

### 1.3 Трудности решения проблемной ситуации клиента в связи со стереотипностью мышления

Процесс оказания психологической помощи строится на построении специальных, так называемых терапевтических отношений между специалистом и клиентом. Особенностью их является атмосфера доверия и направленность бесед на решение проблем клиента. При этом специалисту (психологу, психотерапевту, социальному работнику и др.) приходится распознавать и принимать все переживания клиента, опираясь на свои личные качества и профессиональные навыки. Таким образом, специалист становится лицом, с одной стороны, сопереживающим клиенту и в той или иной мере эмоционально включенным в его жизненную проблемную ситуацию. С другой, стороны, он является наблюдателем, максимально нейтральным эмоционально, ищущим имеющиеся у клиента, но не используемые им способы избавления от проблемы.

Трудность создают также случаи, когда проблемная ситуация клиента в чем-то совпадает с жизненной обстановкой специалиста.

Особая роль в процессе общения отводится социальной перцепции.

Этот термин был введен Дж. Брунером в 1947 для обозначения факта социальной детерминации процессов восприятия. Позже этот термин приобрел несколько иной смысл, социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых "социальных объектов", под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

В социальной работе наибольшее значение имеет межличностная перцепция или восприятие человека человеком. Чтобы оказать квалифицированную помощь клиенту, социальный работник должен применять в своей деятельности ряд психологических механизмов, обеспечивающих процесс восприятия и помогающих перейти тот внешнего восприятия человека, нуждающегося в помощи социального работника, к познанию его внутреннего мира, пониманию его ценностей и личностных качеств, оценке и прогнозу поведения. К этим механизмам относятся: идентификация, эмпатия и аттракция.

"Идентификация буквально означает "уподобление себя другому" специалиста по социальной работе может использовать идентификацию для построения предположения о внутреннем состоянии клиента на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатию можно определить как эмоциональное чувствование или сопереживание другому, что является важным качеством социального работника. Механизм эмпатии сходен с механизмом идентификации: и в том, и в другом случае налицо "принятие в расчет" повеления другого человека.

Аттракция - понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Для того чтобы обеспечить прогнозирование ситуации нужно принять в расчет "эффекты", возникающие в процессе межличностной перцепции. Наиболее значимыми являются: эффект ореола (наложение информации о клиенте на образ, созданный заранее), эффект новизны и первичности (т. е. то, что в восприятии знакомого человека последняя информация оказывается наиболее значимой, а при восприятии незнакомого человека преобладает информация, предъявленная ранее). Все эти эффекты можно рассматривать как проявление процесса стереотипизации, который может привести с одной стороны, к сокращению процесса познания, в случаях, когда это необходимо, а с другой стороны - к возникновению предубеждения. Социальному работнику важно в своей деятельности избегать таких предубеждений, так как они могут нанести серьезный вред общению с клиентом.

В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание клиента — его актуального эмоционального состояния, намерений, его отношения к социальному работнику. Здесь восприятие и понимание партнера происходят на другой основе. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Наиболее простой способ понимания другого человека обеспечивается идентификацией — уподоблением себя ему. При идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

Очень близка к идентификации эмпатия, т. е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Основоположник гуманистической психологии К. Роджерс (1902—1987) определял эмпатическое понимание как "умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть правильно ли мое понимание".

Эмпатия — способность эмоционально воспринять другого человека; проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова. Выделяют три уровня развития: первый уровень — низший, когда, общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника; второй уровень — по ходу общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях другого человека; третий уровень — отличает умение сразу войти в состояние другого человека не только в отдельных ситуациях, но и на протяжении всего процесса-взаимодействия.

Логическая форма познания личностных особенностей себя я других людей — рефлексия; она предполагает попытку логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия, но часто и обобщающие и частные выводы делаются на малом ограниченном числе признаков, являются неверными и ригидными (то есть не корректируются с учетом конкретных ситуаций).

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют "готовое" суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

Эффект "ореола" проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем, общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

Эффект "проецирования" проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: "все люди подобны мне" или "другие противоположны мне". Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять свое поведение склонны объяснять как зависящее от ситуации ("в этой ситуации невозможно было вести иначе, а вообще я — совсем не такой"). Таким образом, люди объясняют свое собственное поведение ситуацией ("я не виноват; уж такая сложилась ситуация"), но считают, что другие сами несут ответственность за свое поведение.

Мы совершаем эту ошибку атрибуции отчасти потому, что, когда наблюдаем за чьим-либо действием, именно эта личность находится в центре нашего внимания, а ситуация относительно незаметна. Когда мы сами действуем, наше внимание обычно направлено на то, на что мы реагируем — и ситуация проявляется более явно.

Культура также влияет на ошибку атрибуции. Западное мировоззрение склонно считать, что люди, а не ситуации являются причиной событий. Но индусы в Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение с точки зрения диспозиции, скорее, они придадут большее значение ситуации.

На восприятие людей влияют стереотипы — привычные упрощенные представления о других группах модем, в которых мы располагаем скудной информацией. Стереотипы редко бывают плодом яичного опыта, чаще мы их приобретаем от той группы, к которой принадлежим, от родителей, учителей в детстве, от средств массовой информации. Стереотипы стираются, если люди разных групп начинают тесно взаимодействовать, узнавать больше друг о друге, добиваться общих целей.

На восприятие людей влияют и предубеждения — эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохая, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.

На восприятие и понимание людей влияют установки — неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

Установки имеют три измерения:

* когнитивное измерение — мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;
* аффективное измерение — положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;
* поведенческое измерение — готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Социальная перцепция как составная процесса общения играет большую роль в деятельности специалиста по социальной работе, потому что она дает возможность, во-первых, по внешнему проявлению понять, что собой представляет клиент, проникнуть в глубину его личностной структуры, выяснит особенности его индивидуальности; а во-вторых, дает возможность по внешним поведенческим признакам определить эмоциональное состояние клиента, переживаемое им в данный момент, то есть формирует у социального работника эмпатийное отношение к клиенту, что является важным фактором в успешной деятельности социально работника, поскольку клиент начинает активно доверять человеку, проникшемуся его проблемой.

### Вывод

Естественное поведение социального работника способствует снятию коммуникативных барьеров, возникающих в процессе профессионального взаимодействия; положительно сказывается на перцептивном аспекте общения, т. е. улучшении восприятия и понимания людьми друг друга; способствует реализации продуктивных стратегий взаимодействия, таких как компромисс и сотрудничество в отличие от избегания, приспособления и соперничества. Психологический смысл такого поведения заключается в способности человека отказаться от различных социальных ролей, позволяя актуализироваться подлинным, свойственным только данной личности мыслям, эмоциям и поведению, в котором реализуется согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обусловливающих личностное функционирование.

На арсенальный набор стереотипов человека существенным образом влияет менталитет, обуславливающий организацию социальной жизни и быта, набор социальных норм, а также общекультурно-образовательный уровень, так как менталитет определяет содержание, формы, методы и следствия воспитания и образования, результатом которых является набор жизненных ценностей и установок, которые во многом определяют цели и деятельность по их достижению.

## Глава II. Технология проблематизации, способствующая ослаблению мыслительных стереотипов, и ее роль в профессиональном общении социального работника

### 2.1 Приемы и средства ослабления мыслительных стереотипов в профессиональном общении социального работника

### 2.1.1 Понятия "проблемная ситуация" и "проблема"

На протяжении своей жизни мы часто сталкиваемся с употреблением слова "проблема" и обычно понимаем под ним либо трудную головоломную задачу, для которой не так просто найти решение, либо какое-то внезапно возникшее затруднении. Например, вы не выполнили домашнее задание и приятель спрашивает: "Что, проблема?". Мы будет использовать термин "проблема" в другом смысле, непривычном и незнакомом многим.

Мы будем различать понятия "проблемная ситуация" и "проблема". Под проблемной ситуацией мы будем понимать конкретный способ действия, взаимодействия и деятельности людей, который приводит к появлению проблемы. Этот способ действия связан с предъявлению людьми друг другу противоположных позиций, разных взаимоотрицающих точек зрения на один и тот же предмет, который приводит к появлению проблем. Для того чтобы утверждать, что точки зрения взаимоотрицают друг друга, но предмет этих точек зрения един, нужно провести специальный анализ. Предметом работы будет поиск смысла ситуации, с которой мы сталкиваемся (в данном контексте под "смыслом" подразумевается результат понимания).

Основная особенность ситуации заключается в том, что для построения смысла в ней необходимо "не доверять на слово", признавать существование только знания, по отношению к которому применены процедуры проверки, то есть, фактически, переоткрывать его. Но это не означает, что следует уподобиться упрямцу Фоме из стихотворения:

На улице слякоть и дождик, и град.

"Наденьте калоши!" - ему говорят.

"Неправда, - Фома говорит. – Это ложь".

И прямо по лужам идет без калош.

Необходимо выслушать всех и понимать, что говорит каждый из очевидцев и участников ситуации.

Не менее важно попытаться обрисовать устройство ситуации, это поможет ответить на вопрос: что в самой организации и ситуации вынудило разных ее членов поступать так, а не иначе?

Под "ситуацией" в данном контексте мы понимаем такое внезапно возникшее взаимодействие ее участников, которое являлось для них полной неожиданностью, специально не замысливалось и не планировалось.

Ситуация может быть локальной (например, столкновения во дворе с соседскими ребятами) и глобальная (например, открытие Колумбом Нового Света, хотя он в соответствии со сведениями, распространяемыми венецианцами, готовился отыскать новый путь в Индию.

Главная задача заключается в выстраивании собственной точки зрения на основе обнародования мнения других участников и очевидцев. Деятельность по изучении ситуации должна быть объективной операцией, которая не совпадает с мыслями и мнениями других людей, находящихся в ней, а так же не зависящей от собственной необоснованной убежденности в своей правоте, так как она может затруднить или сделать вовсе невозможности понимание замыслов действующих сторон.

Это не является призывом к формированию враждебности к происходящему в ситуации: планам, действиям, мнениям участников и т. д. Но одна из важнейших предпосылок труда мышления состоит в умении вырабатывать независимые суждения, формировать собственную точку зрения, когда мы просто повторяем мнения, услышанное по радио, телевизору или которое усвоили в разговоре с уважаемым нами человеком, мы используем память. А когда мы поставили перед собою задачу: попытаться выработать собственное суждение, выслушав спектр мнений мы попадаем в предмыслительную ситуацию (ситуацию, где нам, может быть, потребуется мышление).

В условиях плюрализма мнений, которые обрушиваются на нас потоком из различных средств массовой информации, не уметь вырабатывать, а затем отстаивать свою точку зрения небезопасно. Мы либо часто будем попадать впросак, двигаясь по воле волн бесконечного числа и причудливо меняющихся мнений, либо попытаемся изолироваться от конфликтов и противоречий. Но уйти от конфликтов и противоречий - еще не значит разрешить их. Очень часто оказывается, что человек, бегущий от противоречия, просто несет его в себе, в своей душе и не умеет разрешать конфликты, в которые попадает. Поэтому, безусловно, выигрышней научиться вырабатывать собственную точку зрения и не бояться включаться в конфликт различных точек зрения.

Для появления мышления нужно научиться понимать и анализировать предмет противоречий и конфликтов. Процесс понимая – не менее загадочный и мистический, чем процесс мышления. Начиная понимать, казало бы, чужую точку зрения, мы переходим от пассивного воспроизведения чужих взглядов к активному построению собственного представления. Нам нужно научиться решать задачу: исследовать и понимать, в чем состоит предмет противоречия и конфликта, сталкивающихся в разных ситуациях людей, персонажей, позиций, свидетельствовать о противоречивости сталкивающихся сторон.

Под проблемой мы будем понимать способ, который фиксирует проблемную ситуацию в специальных высказываниях и мыслительных конструкциях. Проблема – это способ обнаружения и фиксации отсутствия в мышлении необходимых средств достижения поставленной цели.

Мышление (как и организация и осуществление походов в горы, на рыбалку и планирование продвижения в бизнесе) – практическое и рискованное предприятие, ему необходимо учиться.

Мыслить – значит уметь, быть способным организовать и осуществлять, строить мышление. Для формирования такого умения необходимо, во-первых, иметь возможность постоянно практиковать мышление как размышление и думание в самых разнообразных ситуациях (прежде всего, решая типовые и творческие задачи) и иметь описание процесса мышления, которое можно было бы соотносить с собственным опытом мышления. Описание – особый вид знаний в виде обычных инструкций и предписаний "Делай так, делай так, делай так". Но знание о мышлении не сводится только к конструктивному знанию.

Знание о мышление – такой тип знания, который одновременно содержит в себе систему знаков и маркеров, своеобразную карту, на основе которой размышляющий человек осознает, где он находиться и кто он в данный момент – каков уровень его интеллектуального развития. Таким образом, знание о мышлении – знание, которое одновременно с описанием инструкций, что и как надо делать, содержит выявляющее описание самого мыслящего и его формы движения в процессах мышления.

Знание о мышлении, помимо показывающего знания, знания-наказа, является и знанием-зеркалом, смотрясь в которое человек определяет, кто он есть, а так же программирует и планирует, кем он станет. Типичным знанием-зеркалом являются описания-гороскопы, рассказы гадалки, психологические описания результатов тестов, но в отличии от знания-внушения ("Я буду президентом!", "Я буду звездой!"), то есть "настаивающего" знания, выявляющее знание о мышлении позволяет создать образ и выработать видение о том, как идет процесс мышления: "решение" задачи, размышление по трудному вопросу, понимание дискуссии, в которые разные ее участники имеют не совпадающие мнения.

Построение мышления в проблемной ситуации, отличается от организации мышления в процессе решения задач. Если мышление при решении задач – это регулярное, правильно мышление по задачным правилам, то мышление в проблемной ситуации – это мышление в ситуации катастрофы. Первое, что требуется в ситуации катастрофы, - познать, в чем катастрофа, что в данной ситуации не срабатывает.

Назревает вопрос, как можно учить мышлению на примере ситуаций, которые каждый раз уникальны и в которых нет ничего повторяющего, регулярного, кроме самого состоянии ненормальности – "неработающих" правил, норм и знаний о построении процесса мышления? Но оказывается, что выявление и понимание того, что данная ситуация – ситуация ненормальная, ситуации именно "катастрофы", что в ней не срабатывают заранее заготовленные принципы и правила, а также попытка понять, что в данной ситуации с точки зрения имеющихся принципов и подходов к мышлению неправильно, противоестественно, катастрофично, - все это и означает "мыслить".

То есть, учиться именно мыслить в проблемной ситуации – значит формировать способность выявлять ненормальность ситуации и осуществлять в ней мыслительный ход. Именно в этом заключается помощь социального работника.

Главная задача современной социальной работы - обеспечить человеку независимую жизнь в сообществе так долго, как это возможно и осуществлять надзор за его попытками к независимости такими способами, которые бы служили долгосрочным интересам клиента и сообщества. Центральным принципом социальной работы является то, что ни один человек не должен чувствовать себя униженным вследствие установленного вмешательства, и что независимость клиента должна поощряться.

Практика показывает, что часто люди сталкиваются с проблемами, которые не могут решить ни они сами, ни члены их семей, ни друзья. Для этого требуются люди особой профессии - социальные работники. Таким образом, сама жизнь диктует необходимость данной профессии.

Анализ литературы (Григорьев С. И., Гуслякова Л. Г., Ромм М. В., Ромм Т. А.) позволил сделать вывод о том, что социальная работа в России как общественное явление характеризуется некоторыми особенностями. Первая особенность формирования отечественной модели социальной работы состоит в том, что становление и развитие профессий "социальная работа" и "социальная педагогика" подготовлено многолетней дореволюционной исторической традицией широкой социальной деятельности в сфере оказания помощи; а также опытом воспитательной, культурно-массовой и просветительской работы среди населения в советский период.

Вторую особенность авторы видят в том, что существующий уникальный исторический опыт в сфере социальной помощи в ходе известных событий был утрачен, и применить его на практике без кардинальной ревизии, адаптации к условиям современной действительности практически невозможно - слишком уж разнится исторический контекст их становления и развития. Именно поэтому, в отличие от стран с устоявшейся исторической традицией социальной работы, Россия вынуждена практически заново, - хотя и не на пустом месте - создавать современную национальную систему социальной работы.

Третью особенность авторы органично связывают со второй; так как груз нерешённых проблем в социальной сфере изначально ставит специалистов в области социальной работы перед трудноразрешимой проблемой: они вынуждены одновременно налаживать эффективную систему социальной защиты, параллельно занимаясь разработкой научной концепции, адекватной требованиям момента, изучая, анализируя и адаптируя зарубежный опыт социальной работы.

Основная задача работников социальной сферы заключается в том, чтобы вернуть человеку веру в себя, помочь самому разобраться в проблемах. В этих целях человек должен освоить, например, приёмы самовербализации, образных представлений, аутотренинга. Проблему необходимо, прежде всего, увидеть, так как позиция страуса, прячущего голову во время опасности, приводит к уходу от проблемы и к её обострению. Проблему следует проговорить, а поле, в котором протекает проблемная ситуация, должно быть максимально расширено, с тем, чтобы иметь альтернативы выхода из проблемы и дать её объективный анализ. В процессе работы с клиентом ни в коем случае нельзя переходить на нравоучения, человек должен научиться уходить от самокритики и излишней саморефлексии и видеть в себе и своих действиях позитивное. С точки зрения гуманистической психологии, всё вышеуказанное приводит к восстановлению конгруэнтности (степени различия между сообщением, опытом и осознанием) и уменьшению степени различия между так называемыми самостью и идеальной самостью.

Решение основных задач социальной работы непосредственно связано с необходимостью организации ситуации взаимодействия социального работника с клиентом, то и способы организации взаимодействия и социально-психологические механизмы, лежащие в его основе, должны зависеть от того, кто является клиентом: индивид, группа или общность. Таким образом, можно выделить методы индивидуальной, групповой и общинной социальной работы. Метод индивидуальной социальной работы (кейсуорк) предложен М.Ричмонд и тесно связан с развитием психоанализа в начале XX столетия. Его суть - в решении проблемы с целью предоставления опоры и побуждения клиента разобраться в проблеме и справиться с жизненной ситуацией. Основной упор делается на адаптацию клиента к социальной ситуации.

Можно выделить общие элементы, составляющие метод:

1. Установление первичной коммуникации (эмоциональный и интеллектуальный контакт);
2. Изучение и анализ проблемной ситуации;
3. Определение целей и задач совместной работы;
4. Видоизменение взаимоотношений индивида с социальным окружением и/или самим собой;
5. Оценка прогресса и результат совместной работы.

Разные индивидуальные подходы предполагают разные виды помощи: беседы, консультирование, привлечение специалистов и т.п. Для эффективности данного метода важно учитывать есть ли установка на необходимость оказания именно индивидуальной помощи, обладает ли специалист необходимым уровнем психолого-педагогической подготовки, возрастные, личностные, индивидуальные особенности клиента.

Современные социальные работники достаточно широко используют различные психотерапевтические теории в связи с их практической ориентированностью на помощь клиентам (пользователям) в условиях социальной дезадаптации. Оптимальное решение проблем клиента реализуется в повышении его готовности к переменам, в нахождении внутренних и внешних ресурсов, в изменении мотивации. Сложные ситуации, в которые попадают люди, всегда несут в себе позитивную и негативную функцию. Негативная функция определяет необходимость преодоления трудностей, а позитивная особую открытость к новому опыту. Теория и практика современной психотерапии имеет в арсенале немалое количество средств, которыми может воспользоваться социальный работник, от самой общей информации до конкретных методов действия.

### 2.1.2 Различие формальной, диалектической и содержательно-генетических логик. Мышление в подходах трех логик

Точка зрения формальной логики на процессы мышления не единственная. Более того, есть позиция, в соответствии с которой правильного мышления, описываемого и выделяемого формальной логикой, просто не существует, а так называемое "правильное" мышление – это "мертвое" мышление. Это высказывания, суждения, различные словесные выражения мысли. "Живое", движущееся мышление, которое существует и развертывается в ситуации диалога, полилога и мыслекоммуникации, не возможно описать на основе формальной логики. Это не означает, что логика совсем не нужна и что логики для описания мышления не существует. Существует, но другая, - диалектическая.

Характеризуется она тем, что в соответствии с ее принципами подлинный предмет мышления описывается взаимопротиворечивыми утверждениями: А есть В и одновременно А не есть В.

Один из важнейших принципов диалектической логики утверждает, что законы развития знания определяются выделением подобных двойных высказываний и сведением их в противоречивые пары. И только при выделении подобных противоречивых пар можно говорить о восстановлении истины и правильного взгляда на некий описываемый предмет. Подобные парные высказывания могут быть обнаружены по всему полю содержательных представлений человечества – в каждой дисциплине, в каждой области человеческой практики, в каждом мировоззренческом постулате.

Какое бы предметное утверждение мы ни взяли, для него обязательно найдется парное, его отрицающее.

1. Две параллельные прямые не пересекаются ни в какой точке. – Две параллельные прямые пересекаются в бесконечно удаленной точке.
2. Врать нельзя ни при каких условиях. – Возможна ложь во спасение.
3. Мир познаваем. – Мир непознаваем.
4. В феврале 1917 года в России произошла буржуазная революция. – Не было никакой революции: были заговор и измена. В феврале 1917 года царь был отстранен от власти в результате заговора.
5. Высшая ценность – человеческая жизнь. Человек не должен лишать себя жизни ни при каких условиях. – Допустима и возможна эвтаназия для неизлечимо больных, умирающих в страшных мучениях.

Антиномии (греч. – "противозаконие, или нарушение закона") коренятся в природе самого мышления.

Противоречия – результат человеческой мыследеятельности. Можно сказать, что процесс формирования подобных взаимоотрицающих высказываний в различных областях науки и практики осуществляется общественно-эволюционно-исторически, т.е. люди его специально не строят, но он происходит. Но, т.к. он происходит, можно открыто определенную закономерность или закон, скрывающийся за данным процессом и искусственно, целенаправленно его использовать.

Для использования нужно разобраться в том, что такое мышление, каковы его механизмы, формы организации и как процесс мышления можно строить в различных областях науки и практики, где отсутствую четко выработанные принципы исследования.

Одна из гипотез была выдвинута российскими философами, логиками, психологами, методологами: мышление имеет деятельностную природу и деятельностные механизмы осуществления. Разработанное ими представление о мышлении как о деятельности означало: мышление можно и нужно целенаправленно строить как деятельность, в мышлении можно ставить цели, создавать инструменты, средства и технологии; необходимо постоянно вырабатывать нормы мышления, создавать его схематические, знаково-символические языки, а также анализировать и описывать процессы употребления знаний о мышлении.

При этом под деятельностью не следует понимать произвольно, искусственно конструируемый механизм. По отношению к мышлению не годится принцип "как построим, так и будет". У мышления есть собственная природа, собственная стихия, в которую нужно суметь войти, чтобы ставить цели, преобразовывать продукт, создавать его (речь идет в данном случае о цивилизованной, культурной, духовной природе, за которой стоит тысячелетняя история жизнедеятельности этнических групп и личностей).

Возникает вопрос: есть ли у мышления, рассматриваемого в форме деятельности, логика. Или она отсутствует, и можно все на любых произвольных основаниях как угодно преобразовывать и строить? Такая логика была разработана и создана в свободных ассоциациях российских философов, логиков, методологов: Московский методологический кружок и Комиссия по проблемам логик и психологии. Названа логика была содержательно-генетической. Содержательной – в оппозицию к формальной.

Основная задача этой логики состоит в том, чтобы описывать процессы употребления и происхождения знаний в мышлении. При этом знание не отождествляется с мышлением. Знание есть воспроизводимая структура мышления, очищенная от всего лишнего специально для задач этого воспроизводства. Содержательная логика во многом была разработана и создана для того, чтобы описывать в мышлении процессы понимания, от которых абстрагируется (которых не описывает) формальная логика, а также учитывать работу процессов сознания, которые опять же не важны для описаний процессов суждения, осуществляемых при помощи языка формальной логики.

Важнейшим представлением, созданным и используемым в содержательно-генетической логике, является идея уровней (или слоев) замещения знаками процессов оперирования с различными мыслительными предметами. Мышление представляется как многослойное образование, где мыслительные слои замыкаются друг на друга. За этой многослойностью мышления стоит разнопозиционная мыследеятельность, где функция каждой из позиций символизирует различные слои мышления и функция ни одной из позиций не тождественна функциям других позиций.

Разнопозиционность внутри мышления означает следующее: мышление по своему происхождению имеет коллективную природу, оно осуществляется и складывается из выполняемых в разных позициях функций деятельности людей. Передача, или взятие мыслительного предмета другой позицией, равносильно его преобразованию и полной переделке. Чтобы понять это обстоятельство, следует рассматривать перенос предмета мышления из слоя в слой, как внесение в слои-среды понимания, имеющего другую смысловую окраску. В этих слоях предмет мышления перекрашивается и изменяет свое назначение.

Мыслительные перемещения и переходы из слоя в слой описываются содержательно-генетической логикой. Мыслительными предметами могут быть и вещи, но чаще всего это – знаки, символы, формулы, словесные выражения. В соответствии с представлениями содержательно-генетической логики мышление – это несущаяся динамическая смысловая стихия, которая движется вокруг устойчивых и структурно определенных слоев замещения и в которой выделяются и становятся предметом анализа и проработки мыслительные предметы.

Мыслительный предмет вычленяется и начинает существовать для сознания в силу того, что точка зрения, соответствующая данному мыслительному предмету (в результате изложения и рассмотрения которой он впервые проявляется), противопоставляется в коммуникации и взаимодействии другой точке зрения. Только наталкиваясь на другую точку зрения, которая отрицает и ломает нашу, мы вдруг начинаем понимать, что нам придется специально разбираться, в чем же состоит наша точка зрения, которой так сопротивляется и отчаянно противостоит наш оппонент.

Содержательно-генетическая логика – это специальный язык описания и анализа, который, прежде всего, нужен в тех ситуациях, где машинообразность и автоматизм мыслительного рассуждения разрушаются и становятся невозможны.

Это логика в ситуации шока, которую использует каждый из участников столкновения для реконструкции и выявления собственной позиции. И этим содержательно-генетическая логика отличается от формальной, предполагающей определенный и обязательный автоматизм рассуждения. Вместе с тем содержательно-генетическая логика, в отличие от логики диалектической, не нацелена на построение двойных взаимоотрицающих утверждений по типу "предмет есть и одновременно не-есть", поскольку с точки зрения содержательно-генетической логики подобные взаимоотрицающие, противоположные утверждения не принадлежат и не могут принадлежать мышления и рассуждению одного лица и одной позиции, одной структуре рассуждения, но они реализуются во многих суждениях многих позиций.

Структура проблемной ситуации, которая задает единицу анализа, построена на описании проблемной ситуации с позиции трех логик: формальной, диалектической и содержательно- генетической. Все человеческое мышление состоит из подобных единичек разного рода.

Каждая из этих позиций имеет, во-первых, собственный язык описания предмета обсуждения проблемной ситуации проблемы, а во-вторых, собственный язык описания представлений другой позиции.

Это значит, что данные позиции обладают пониманием и мышлением, они могут понимать устойчивость чужого мышления, сознания и описывать его, а также могут претендовать на описание самой ситуации, которую можно представить как взаимодействие трех позиций – трех разных логик друг с другом.

Но если проблемная ситуация – это живое многоголосие разных мышлений и позиций, то с тем, чтобы выстраивать собственное понимание и видение данной ситуации, перемещаясь из позиции в позицию, и разобраться с ситуацией, необходимо входить в мышление и сознание каждой из позиций, пытаться заимствовать видение и понимание данной ситуации с разных позиций.

Спорные и до конца не разрешенные вопросы (а жизненно важные вопросы до конца не разрешены и, видимо, постоянно будут пересматриваться) устроены сходным образом и требую соответствующего подхода. Как правило, есть несколько человек, которые придерживаются совершенно разных взглядов и обладают несхожими, взаимоотрицающими пониманиями по некоторому исходному вопросу-пункту.

Чтобы выработать собственную оригинальную точку зрения, придется разобраться и обязательно восстановить разные позиции, определяющие разное отношение к данному вопросу, а также разобраться с тем, как эти разные позиции соотносятся друг с другом.

Ситуация усложняется и тем, что наше понимание - даже совершенно бескорыстное, связанное с искренним стремлением понять данный вопрос – зависит от того, какую позицию мы займем. В спорном неразрешенном вопросе невозможно разобраться, если мы не займем какую-либо определенную позицию. Не существует точки абсолютного наблюдателя, который рассматривает данный вопрос. Каждый раз все будет зависеть от того, какую позицию и, исходя из чего, мы выработали, как мы самоопределились.

Итак, в проблемной ситуации, где всегда представлено несколько разных позиций, находящихся в сложных отношениях друг с другом, необходимо уметь входить в действительность (или сознание) мышления каждой из позиций и представлять, как и что думает человек, находящийся в данной позиции, как и что он думает по поводу других позиций.

Входить в чужое мышление (сознание) можно, во-первых, категориальную структуру данного мышления; во-вторых, цели и средства действия данной позиции; в-третьих, схемы, символы, образный строй данного мышления-сознания.

Эту работу придется проделывать в каждой проблемной ситуации; научиться видеть, как разворачивается мышление.

С точки зрения формальной логики в проблемной ситуации происходит нарушение законов тождества и противоречия. С точки зрения диалектической логики результат проблемной ситуации – продукт единого мышления, фрагмент его понятийной структуры. Сведение в пары взаимоотрицающих суждений впервые позволяет выявить полноценную понятийную структуру. С точки зрения содержательно-генетической логики, в проблемной ситуации мы попадаем в ситуацию "дырки", или сбоя в мышлении. И наличие этой "дырки" обнаруживается за счет отрицания разными мышлениями друг друга.

При этом каждое из сталкивающихся в ситуации мышлений использует суждения и высказывания, которые полностью соответствуют высказываниям формальной логики. Не соответствуют этим законам только оба суждения, принадлежащие двух разным мышлениям, взятые одновременно и рассматриваемы как одно мышление. Каждое из данных мышлений может быть рассмотрено как адекватно описывающее предмет с одной стороны, но в равной степени они являются неадекватными и неистинными в их претензиях полностью исчерпать предмет – каждое собственными описанием.

Таким образом, можно утверждать, что основная оппозиция между формальной и диалектической логикой состоит всего из одного маленького пункта. В формальной логике противоречие принадлежит двум разным мышлениям из разных несводимых друг к другу систем. Диалектическая же логика считает мышление только системой, в которой существует и представлено противоречие. Поэтому противоречие существует как само собой разумеющееся в единственной системе мышления.

Содержательно-генетическую логику интересует переход от нескольких разных систем, противостоящих друг другу мышлений, со взаимоотрицающими друг друга представлениями о предметах, к системе единого мышления, где эти представления взяты как моменты единого представления об объекте. Поэтому про содержательную логику можно сказать языком логики диалектической: противоречие в ней принадлежит двум разным мышлениям и не принадлежит им, поскольку принадлежит единому мышлению.

Содержательную логику, с этой точки зрения, интересует сам процесс перехода к выработке и построению единого целостного взгляда на основе объединения первоначально разъединенных и противопоставленных точек зрения. И если диалектическая логика утверждает, что подобное объединение и синтез происходят эволюционно-историчсески (нет субъекта, который это делает, - это делает общество или даже многие общества на протяжении большого исторического периода), то содержательно-генетическая логика утверждает, что у нее есть технология построения этого перехода – от противостоящих и отрицающих друг друга систем мышления к единому, имеющему синтетическое видение мышлению.

Есть еще одно существенное отличие содержательной логики от диалектической и формальной, связанное с представлением устройства мышления: если для диалектической и формальной логики мышление существует само по себе, то для содержательно-генетической – мышление существует, во-первых, наряду и во взаимодействии с процессами коммуникации и действия, а, во-вторых, в форме чистого мышления (мышления в системе действия). Это имеет самое существенно отношение к технологии проблематизации, которая как раз и возникает из ситуации коммуникативного конфликта и конфликтов принципов действий.

Если ранее цель звучала как удовлетворение потребностей клиентов, то на современном этапе основной целью социальной работы является повышение самостоятельности клиента, формирование у него навыков и умений самостоятельно строить свою жизнь и решать возникающие проблемы.

Международная ассоциация социальных работников основные цели социальной работы определяет следующим образом:

* содействие людям в раскрытии и применении их способностей,
* увеличение степени самостоятельности и ответственности индивидов за собственную жизнь, принятие самостоятельных решений,
* ликвидация иждивенчества,
* представительство и защита интересов клиентов,
* помощь в кризисных ситуациях,
* создание благоприятных условий для жизнедеятельности.

Современная трактовка теории социальной работы отражается в формулировке целей, предложенных Холостовой Е. И.:

* увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы;
* создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить все, что им положено по закону;
* адаптация и реадаптация людей в обществе;
* создание условий, при которых человек, несмотря на физическое увечье, душевный срыв или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение к себе со стороны окружающих;
* достижение такого результата, когда необходимость в помощи социального работника у клиента отпадает.

Предметом исследования социальной работы являются не глобальные социальные процессы, а конкретные, имеющие непосредственное отношение к жизнедеятельности личности, социальной группе. Если теория - это научно обоснованное объяснение факта, часть науки, имеющая дело с общими принципами и знаниями в противоположность практическим методам и умениям, то теория социальной работы - это система взглядов по объяснению социальных процессов, явлений, отношений и влияния социальных служб на них.

В широком плане теория социальной работы - это система взглядов и представлений по использованию или объяснению явлений и процессов, социальных отношений, возникающих под влиянием деятельности социальных служб и органов социальной защиты и помощи населению. В более узком, специальном смысле, теория социальной работы - это форма организации научного знания о наиболее существенных связях и отношениях, возникающих под влиянием деятельности социальных служб и органов социальной защиты населения.

Объектом исследования в теории социальной работы как науки одними исследователями рассматриваются клиенты, нуждающиеся в посторонней помощи, а предметом - социальные проблемы. Другие рассматривают предмет через социальную ситуацию клиента как конкретное состояние проблемы конкретного клиента, со всем богатством своих связей и опосредований, имеющих отношение к разрешению данной проблемы.

Часть специалистов в области социальной работы сходятся в признании того, что объектом исследования социальной работы является процесс связей, взаимодействий, взаимовлияний механизмов, способов и средств регуляции поведения социальных групп и личностей, способствующих реализации их жизненных сил и социальной субъектности, а также характер сопряженности жизненных сил индивида и группы и средств обеспечения их реализации в разных социальных ситуациях. Предметом социальной работы как самостоятельной социальной науки они считают закономерности содействия становлению и реализации жизнедеятельности человека в новых экономических условиях, а также совершенствование механизмов сопряженности жизненных сил и средств обеспечения их осуществления, реабилитации.

Зимняя И. А. связывает границы объекта и предмета теории социальной работы с понятием "социальное взаимодействие". Объект и предмет социальной работы, с одной стороны, обусловлены целями практической социальной работы, а с другой - влияют на границы и содержание теории и практики социальной работы.

Особый акцент в деятельности социального работника при этом делается на понимании того, что думает клиент, какова его персональная ситуация, требующая определенной стратегии и тактики, а также в чем уникальность человека, его персонального опыта, социально-психологических характеристик. Не менее важно определенное влияние социального опыта, событий жизни индивида на его психологический облик, эволюцию этого облика, оценка влияния последнего на решение проблем жизнесуществования личности.

При этом социальный работник обязан учесть собственные психические особенности и динамику развития отношений с клиентом, возможности контактов с людьми из его окружения, динамики и характера их взаимозависимости с подопечным. Принципиальное значение в данном контексте отношений, взаимодействия социального работника и клиента имеет учет индивидуального опыта, психологического склада, уникальности личности того, кому оказывается помощь.

Современный социальный работник видит свою задачу в том, чтобы человек, которому он помогает, смог обходиться без этой помощи и без социального работника, что и считается основным критерием профессионального успеха.

Процесс, посредством которого этого пытаются достичь, называют по-разному: реабилитация, нормализация, реадаптация. Но главная цель всегда состоит в том, чтобы вернуть клиенту способность действовать самостоятельно в данном социальном контексте. Для этого будущих социальных работников обучают разбираться в индивидуальной психологии клиентов, в характере связи человека с семейным и более широким социальным окружением, обучают приёмам развития у своих подопечных активности и самостоятельности.

Личностный подход к человеку как принцип социальной работы акцентирует внимание на человеке как личности, уникуме, индивидуальности. Человек есть единство уникального и универсального, биологического и социального. Личностный подход предусматривает поиск возможной одарённости, нераскрытых способностей, индивидуализацию в подходе к группе, знание особенностей и этапов социализации. Необходимо понять, а не осуждать клиента, не вызывать чувство страха и ненависти, не быть высокомерным по отношению к нему, не навязывать своё мнение насильно, а привлекать его к сотрудничеству на основе добровольности и свободы выбора, сберегать его личностное достоинство и самоуважение.

Современная психологическая наука связывает активную позицию человека по отношению к внешнему миру с развитием такой интегральной характеристики человека как интернальность. Интернальность представляет собой способность и умение человека брать на себя ответственность за то, что с ним происходит, и контролировать различные аспекты собственной жизнедеятельности. В значимых для себя ситуациях люди в одном случае локализуют контроль на собственной деятельности, а в другом на внешних обстоятельствах. В связи с этим выделяют два противоположных типа личности: с интернальным и экстернальным локусом контроля. Интерналы проявляют большую самостоятельность, слабо поддаются давлению других, способны продуктивно действовать в условиях одиночества, более активны в поисках необходимой информации для выхода из сложной социальной ситуации. Экстерналы проявляют противоположные характеристики. При взаимодействии с другими людьми экстерналы выбирают пассивные социальные роли, стремясь приспособиться к поведению более активных в социальном отношении субъектов. Большинство людей, испытывающих потребности в социальной помощи, являются экстерналами.

Преодоление трудностей социальной жизни и успешная социальная адаптация возможна только на основе интернальной позиции человека. Переход от экстернальной к интернальной позиции обеспечивается за счет формирования волевой регуляции поведения. Под волевой регуляцией понимается намеренная регуляция побуждения к действию, сознательно принятому по необходимости (внешней или внутренней) и выполняемой человеком по своему решению (В.А. Иванников). Все волевые действия осуществляются на основе осознания и преднамеренности исходя из их необходимости (социально заданной или принятой по собственным мотивам). Такие действия реализуются через дополнительно созданное побуждение к ним. В качестве ведущего механизма волевой регуляции можно использовать изменение смысла деятельности и поведения человека в сложной или экстремальной ситуации, когда требуется максимальная мобилизация сил на преодоление трудностей. Смысл осознается и переживается обычно как значение чего-то для личности, эмоционально переживаемое отношение к чему-то, более или менее ясно осознаваемое. Если изменить или создать дополнительный смысл действия, когда оно выполняется уже не только ради мотива, по которому действие было принято к осуществлению, но и ради личностных ценностей человека или других мотивов, привлеченных к заданному действию, то формирование побуждений к волевому действию будет осуществлено.

Психологоориентированные модели социальной работы связаны с возможностью социальной работы оптимизировать собственные усилия клиента по изменению ситуации, возникшей на личностном или социальном уровнях.

Психодинамическая модель основана на психодинамическом направлении. Основные понятия этой теории связаны с психоанализом, они заложили принципы индивидуальной социальной работы (кейсуорк): индивидуализация клиента, оценка возникшей проблемы, ее диагностика, использование терапевтических технологий помощи. Психоаналитики считают, что пациент должен признать, что источник проблем находится в нем самом и что его трудности проистекают из конфликта между его собственными желаниями и страхом либо между несовместимыми желаниями. Отсюда, по мнению Хорни, перед пациентом стоят три задачи:

1. Выразить себя как можно полнее и откровеннее.
2. Осознать собственные бессознательные движущие силы и их влияние на свою жизнь.
3. Выработать способность изменять те отношения, которые нарушают отношения с самим собой и окружающим миром.

### 2.1.3 Описание технологии проблематизации

Конфликт может происходить непосредственно в ситуации, перед нашими глазами, а может быть реконструирован на основании чтения различных текстов. Проблемная ситуация возникает в ситуации конфликта, противоречия, апории.

Вначале этот конфликт носил коммунальный характер.

Неясно, почему люди ссорятся и отрицают взгляды и представления друг друга: то ли за этим разногласие есть, стоят какие-то содержательные основания, то ли нет. То ли они не принимают точку зрения другого человека, потому что ее не понимают, то ли они ее отрицают исходя из боле серьезных оснований.

Из коммунального конфликта выделяется конфликт содержательный.

Четко выявляются принципы расхождения между позициями участников конфликта. Расхождение принципов признается каждой из сторон. Точно установлено, что представители разных позиций понимаю друг друга. Совершенно очевидно, что причина конфликта не связана с недоразумениями взаимопонимания.

Определяется предмет содержательного конфликта.

Выявляется позиция, которая является третьей по отношению к двум конфликтующим. Из этой позиции определяется тематизм, внутри него развертывается конфликт, выделяется конфликт, о котором стороны, участвующие в конфликте, высказывают взаимоотрицающие суждения.

Выделение предмета содержательного конфликта одновременно является способом организации позиций, находящихся в конфликте. Появление третьей позиции по отношению к двум находящимся в конфликте обеспечивает понимание конфликтной ситуации в целом и переводит ее в проблемную.

Осуществляется словесная фиксация проблемы.

Эта фиксация традиционно носит форму апории, парадокса, противоречия, антиномии, взаимосогласованной трудности для двух позиций. На основе одной проблемной ситуации может быть создано множество форм фиксации проблемы.

Переход от проблемной ситуации к проблеме осуществляется на основе построения форм фиксации проблемы.

Строится идеализация объекта, объединяющая (конфигурирующая) представления сторон, участвующих в конфликте.

Осуществляется схематизация предмета содержательного конфликта. Коммуникативный конфликт и конфликт как столкновение различных принципов действий переводятся в мышление.

На основе созданной идеализации осуществляется постановка задач и планируется их решение.

Проблема переводится в пакет задач, задачи классифицируются, определяется организационная форма для данного коллектива, обеспечивающая решение задач. Создается план и сетевой график продвижения в процессе решения задач.

Осуществляется оформление процессов постановки проблемы и перевода проблемы в задачи.

Зафиксированная проблема, схема идеализации объекта, пакеты задач, выделенные на основе данной схемы, оформляются в новую тематическую область, раздел предметной дисциплины или новую дисциплину.

Проблема переводится в задачи. Осуществляется планирование процессов решения задач.

В обобщенном виде это можно представить так:

* ситуация конфликта;
* перевод конфликта в проблемную ситуацию;
* постановка проблемы;
* перевод проблемы в другую задачу.

Диагноз проблем клиента носит в основном психосоциальный характер, так как именно в психосоциальном контексте задаются цели социальной работы (отсюда видна значительная роль социально-психологической диагностики, суть и содержание которой в социальной работе отлично от понимания ее в социальной психологии, где она понимается узко). В практике социальной работы она определяется как процесс выявления сути и содержания проблем клиента, их причин в единстве социальных, психологических и собственно социально-психологических компонентов, их составляющих, и постановки диагноза.

Таким образом, психодиагностические методики – один из инструментов работы, помогающий в разрешении проблем личности и межличностных отношений, которыми занимаются социальные работники. Психодиагностика используется в практике здравоохранения, в спорте, в школьном и вузовском обучении, на производстве, в семейных консультациях и прочих социальных службах, т.е. в сферах, так или иначе касающихся социальной работы. В каждой из этих областей существуют специфические условия использования психодиагностических средств, специфические задачи и методы их применения. Становление и развитие в России социальных служб и социальной работы активно формируют общественный запрос на психосоциальную помощь населению. Потребность в психосоциальной помощи появляется в случае социальной дезадаптации клиента, при возникновении у него социально-психологического неблагополучия, что может быть вызвано причинами как внешнего, так и внутреннего характера, либо их сложным сочетанием.

В отечественной психологии проблемы социального мышления начали интенсивно разрабатываться в научной школе К.А.Абульхановой-Славской и ее сотрудников, которые предложили концепцию и структуру социального мышления.

Согласно К. А. Абульхановой-Славской, социальное мышление личности - это, прежде всего функционирование ее сознания. Причем, в отличие от стереотипного, констатирующего это именно активное, мыслящее сознание. В отличие от социального интеллекта, как образования, сущность которого непременно связывается с отношением людей друг к другу, "социальное мышление есть мышление о социальной действительности, социальных связях, социальных ситуациях и противоречиях, субъектом, которого является личность.

Социальное мышление, являясь процессом, имеет и специфическую структуру, включая ряд процедур:

* проблематизацию, т.е. способность вычленять проблему из "аморфной, противоречивой социальной действительности, способность ее формулировать и решать;
* категоризацию - способность определять социальную действительность не только в системе социально принятых понятий и значений, но и таких обобщений, которые являются новым продуктом индивидуального сознания;
* интерпретацию - способность истолковывать, понимать и объяснять процессы, отношения, существующие в социальной действительности;
* способность к репрезентации - тесно связанную с неосознаваемым слоем индивидуального сознания, в котором представлены общественные ценности, стереотипы.

Личность развивается вместе с изменением общества, поэтому в объективные социальные противоречия, возникающие и разрешающиеся в его развитии, вовлечена и личность, которую нельзя рассматривать саму по себе. Соотношения активности личности и противоречий, с которыми она сталкивается, различны. Одни из них не могут быть разрешены ею даже при высокой степени активности, они разрешаются только общностью людей, или даже обществом в целом. Другие могут быть разрешены любой личностью, третьи - только данной.

Г.Э. Белицкая исследовала содержательные и процессуальные стороны проблемного осмысления социальной действительности личности в зависимости от способа представления в сознании личности ее общественной позиции. Особенности интерпретации как существенной характеристики социального мышления рассматриваются в цикле исследований А.Н. Славской, М.И. Воловиковой, В.В. Знаковым и др. исследуется репрезентация как одна из процедур социального мышления, прежде всего моральные представления личности. Однако понятие социального мышления, вбирая в себя известные характеристики и интеллекта, и ума, и мышления (в его общепсихологических определениях) может быть определено и как способность личности, отвечающая определенной потребности, социальное мышление разных людей имеет разные уровни и развивается в зависимости от самого субъекта и социальных причин, прежде всего связанных с деятельностью.

Уровень социального мышления личности зависит от способа использования ею своих интеллектуальных данных в реальной жизни, от постоянства интеллектуальных занятий, от потребности постоянно мыслить. Оно зависит от отношения личности к социальной действительности, ее жизненной позиции, установок, ценностей, ориентации, определяемых ею. Положительное, активное ценностное отношение к социальной действительности, потребность участия в значимых социальных ситуациях, изменениях способствует осознанию сущности происходящего, постановке проблем и задач.

Проблематизацию социального мышления С.Л Рубинштейн выделил как основную процедуру мышления и познания в целом, состоящую в осознании субъектом противоречий действительности и последующего ее преобразования. Проблемность, как внутренняя сущность проблематизации, возникает там, где есть отношение к субъекту, необходимость перехода от системы объектов к системе познавательной или практической деятельности субъекта. Можно сделать вывод, что, во-первых, проблемность – это неотъемлемая черта познания в целом, она закономерно вытекает из объективного отношения субъекта познания к бытию. Во-вторых, особую острую проблемность для субъекта приобретает ситуация при обнаружении в ней противоречий. Наличие проблемной ситуации, противоречий ее данных с необходимостью порождает процесс мышления, направленный на их снятие.

Особенности проблемности социального мышления, ее механизмы, типы, определяются уровнем социальной адаптированности личности и выражаются в сочетание параметров, детерминант собственно социального мышления личности, а именно: в типе личностного осознания и типе личностного переживания социальных проблем. Под социальной адаптированностъю понимается результат процесса активного приспособления индивида к изменяющимся условиям и их преобразования с помощью различных средств, особый характер его деятельности по установлению относительно стабильных условий среды. Эта адаптация требует решения повторяющихся, типичных задач путем использования принятых способов социального поведения.

Выделяются три возможных уровня или типа социальной адаптированности личности:

1. неуспешные - при сформированности способности усваивать нормы, правила общения, принципы и ценности общества его характеризует низкая личностная активность, это ведомый, не способный самостоятельно принимать решения тип, он имеет затруднения в налаживании межличностных контактов, не склонен к компромиссам, не удовлетворен своим положением;
2. успешно-пассивный определяется высоким уровнем способности усваивать социальные нормы, правила общения при низкой личной активности, однако характеризуется высоким уровнем обучаемости, самостоятельности мышления и поведения. Но он не способен самостоятельно принимать решения, склонен скорее подчинению группе при сохранении права на самостоятельную точку зрения, не склонен к лидерству;
3. успешно-активный определяется высокой личностной активностью, стремлением подчинить себе обстоятельства и высоким уровнем способности усваивать социальные нормы, ценности, правила поведения.

Проблематизация является наиболее конструктивным и творческим механизмом любого мышления и социального в особенности. Развитие способности государственных служащих административного уровня к проблемному социальному мышлению необходимо в связи с особенностями их профессиональной деятельности, но реально зависит от степени (типа) адаптированиости к социальным условиям, в которых она осуществляется т.е от социальной позиции субъекта мышления.

Между тем в психологии понимание проблемы и тем более способов ее решения очень разнообразны в различных теориях и часто ее не отличают от задачи.

В самом определении "проблема" заложено носящее субъектный характер противоречие, которое необходимо разрешать, т.е проблема рассматривается как результат субъективного осмысления объективного противоречия, лежащего в его основе. А в термине "задача" акцент, прежде всего, переносится на необходимость конкретного действия как такового, она рассматривается как детерминированная внешними требованиями, соответствующей активности субъекта. Как отмечает К.А. Абульханова-Славская, проблема отличается от задачи и тем, что "задача всегда имеет свою четкую структуру: в ней всегда дано нечто /условия/, причем совокупность этих условий для мысли человека уже четко ограничена, задана, определена. Она не может решаться при других условиях. Задачи чаще всего носят стандартизированный, нормативный характер и предполагают необходимость их решения и однозначный ответ. Стандартность задач профессиональной деятельности приводит к стереотипизации мышления, а последняя начинает препятствовать видению нового, осмыслению противоречий. Задачи обычно уже сформулированы, поставлены, даны, их требуется только решить, причем уже на основе существующих знаний".

При постановке проблемы преобладает детерминация, идущая от самого субъекта. Некоторые авторы определяют проблему как несоответствие новых условий, объективных ситуаций и старых способов действия, имеющихся в распоряжении субъекта (A.M. Матюшкин, 1965). Выявить принципиальное различие проблемного мышления и мышления как решения задач удалось Э.Д.Телегиной, когда она исследовала решение задач, которые ставит сам субъект. Однако кроме этой необходимой дифференциации, и для диагностики реального уровня развития проблемного мышления разных по степени своей адаптированности типов личности и для создания акмеологических средств, целенаправленно развивающих уровень проблемного мышления, способность к проблематизации тех, у кого она развита недостаточно, потребовалась интеграция всех стратегий работы с проблемами, существующих не только в психологии, но и в дидактике, и в логике, и в психотерапии.

По своей сути успешно-пассивный тип менее инициативен и более тяготеет к конформному поведению. Напротив, для людей, склонных к успешно-активному типом социальной адаптированности в большей степени свойственно не приспособление к ситуации, а ее преобразование. Это побуждает их к более детальному выявлению именно тех факторов, за счет которых можно активно преобразовывать сложившуюся ситуацию. При этом ясно, что человек с таким подходом, прежде всего, оценивает зависящее от него самого, субъективно обусловленное и в первую очередь поддающееся собственному воздействию.

Испытуемые с успешно-пассивным типом социальной адаптированности склонны возлагать ответственность за решение проблемы на внешние обстоятельства. Испытуемые с успешно-активным типом социальной адаптированности чаще всего переживают личную ответственность за решение заявленных в анкетах проблем, что вполне согласуется с приведенными ранее объяснениями особенностей их поведения.

Кроме того, можно предположить, что для людей с успешно-активным типом социальной адаптированности в большей степени характерна более четкая дифференциация той части проблемного поля, за которую они несут личную ответственность, и той части, за которую ответственны внешние обстоятельства. По-видимому, это позволяет им чаще, чем другим типам, увязывать свои личные интересы с ответственным подходом к решению поставленных перед ними задач.

### 2.2 Использование технологии проблематизации для ослабления мыслительных стереотипов в социальной работе

Клиентом социальной работы может быть отдельный человек или группа лиц (например, семья), которые имеют индивидуальные и групповые особенности. Каждый клиент имеет юридическое и моральное право быть принятым и выслушанным любым социальным работником независимо от ведомственной принадлежности или занимаемой должности. Каждый клиент имеет право на получение помощи в улучшении социальной ситуации, в которой он находится, при этом социальным педагогом и социальным работником ему обеспечивается личная безопасность при соблюдении принципа "не навреди". Социальный работник при решении проблем жизненной ситуации клиента ориентируется на разумный характер его требований, учитывая, что мерой является степень гармонизации отношений клиента и общества в их взаимодействии. Главной задачей в практически любой ситуации становится оказание помощи клиенту для его побуждения к самостоятельным действиям по разрешению своих проблем.

Ни негативные личные качества, физические недостатки, психические отклонения, ни вероисповедание, сексуальная ориентация или расовая принадлежность, ни социальная неприспособленность, ни предрассудки и предубеждения - ничто не может служить основанием в отказе человеку в помощи социальным педагогом и социальным работником, причиной для любой формы дискриминации клиента. Все специфические особенности клиента должны быть учтены при принятии решения на оказание ему социальной помощи.

Каким образом социальный работник может повлиять на изменение смысла ситуации для человека, чтобы пробудить его интернальность?

Во-первых, через переоценку значимости мотива или предмета потребности. Это может быть осуществлено с помощью оценок и мнений других людей, через различные внешние символы, напоминающие о последствиях выбранных действий, через сравнение привлекательных и отрицательных сторон предмета потребности и намеренное уменьшение привлекательности одной стороны при увеличении привлекательности другой стороны.

Во-вторых, через изменение роли, позиции человека. Так, например, привлечение самих нуждающихся к социальной работе может положительно влиять на формирование интернальных характеристик личности.

В-третьих, через предвидение и переживание последствий действия или отказа от его осуществления. Индивид может представить себе последствия своего поступка, и эти представления определенным образом влияют на смысл действия.

В-четвертых, изменение смысла заданного действия может достигаться совмещением в одном действии двух смыслов, один из которых задан жизненной или экстремальной ситуацией, а другой создается через связь действия с новым реальным мотивом, актуализируемым извне. Новое действие в форме старого может быть задано другим человеком. Например, в рамках старого действия задается новая цель, отвечающая новому мотиву. Дополнительный смысл заданного действия создается и через постановку более конкретных целей при выполнении определенного объема деятельности или при работе в определенное количество времени.

**Работа с пожилыми людьми в обском Доме престарелых.**

В качестве базы исследования был выбран Дом престарелых (Новосибирская область, г. Обь, ул. Толстого 66).

Пожилые люди - крупнейшая группа клиентов, с которой работает социальный работник. Их количество со временем все увеличивается, как в пропорции к другим группам клиентов, так и в абсолютном количестве. Но, не смотря на важность работы с ними, наши знания об услугах, в которых они нуждаются, к сожалению, обрывочны, пестры, хотя в последние годы растет число значительных изменений в практике их обслуживания.

Обслуживание на дому и в микросоциуме - две области существенные для социального работника при работе с пожилыми людьми. Акцент в обслуживании в микросоциуме делается на обеспечении услуг, которые предотвратят необходимость переезда пожилого человека в интернат.

На основе технологии проблематизации нами было построено исследование и помощь пожилым людям в преодолении стереотипности мышления и решение их проблем.

На *первом этапе исследования* нами были поставлены следующие задачи: установление контакта с пожилыми людьми и установление стереотипов, которые им присущи.

Возможности и способности пожилых людей приносить материальные и духовные блага обществу и тем более стать определенным фактором его развития зависят от того, готово ли общество изменить стереотипное отношение к пожилым людям и социально защитить их.

Молодым кажется, что старость - состояние полусуществования. Они боятся утратить энергию, независимость, гибкость, сексуальность, физическую подвижность, память и даже интеллект. По их мнению, потеря этих качеств обязательно сопутствует старению.

По результатам опросов выяснилось, что существуют как позитивные, так и негативные представления о стариках, влияющие на отношение к ним в обществе. Эти стереотипы мешают воспринимать пожилых людей дифференцированно, как индивидуумов с действительно существующими между ними различиями, и может приводить к социальным установкам и действиям, которые отбивают у них охоту принимать участие в коллективном труде и проведении досуга.

Исследование литературы позволяет говорить о том, что Винтор К. называет целый ряд стереотипных представлений о пожилых людях:

1. Все старики похожи друг на друга.
2. Пожилые люди социально изолированы.
3. Большинство из них имеет слабое здоровье.
4. Увольнение с работы порождает проблемы больше для мужчин, чем для женщин.
5. Большинство старых людей изолированы от своих семей.
6. Старики не интересуются половой жизнью или не способны к ней.
7. Старый человек не может учиться.
8. Умственные качества с возрастом ухудшаются.

В данном перечне даны лишь негативные представления о пожилых людях, и нет смысла отрицать их существование, и преобладание над позитивными стереотипами.

Существует также классификация Крайга, где, в отличие от Винтора, представлены как негативные, так и позитивные стереотипы, сложившиеся в обществе по отношению к пожилым людям.

Примеры заблуждений, основанных на негативных стереотипах:

1. Большинство старых людей бедны.
2. Большинство стариков не могут свести концы с концами из-за инфляции.
3. У большинства старых людей есть жилищные проблемы.
4. Старые люди, как правило, слабые и больные.
5. Старики не являются политической силой и нуждаются в защите.
6. Большинство старых людей плохо справляются с работой; работоспособность, продуктивность, мотивация, способность воспринимать новшества и творческая активность у них ниже, чем у молодых работников. Вероятность несчастных случаев у пожилых работников выше, чем у остальных.
7. Старые люди медленнее соображают и у них хуже помять, у них ниже способность к обучению.
8. Старые люди часто интеллектуально ригидны и догматичны. Большинство стариков закостенели в своих привычках и не способны их менять.
9. Большинство старых людей живут в социальной изоляции и страдают от одиночества.
10. Большинство стариков содержатся в домах престарелых

Примеры заблуждений, основанных на позитивных стереотипах:

1. Старики относятся к довольно зажиточной категории населения. Работающие члены общества щедро обеспечивают их пенсиями и пособиями.
2. Старики являются потенциальной политической силой. Они голосуют и принимают участие в политической жизни. Они едины и их много.
3. Старики легко сходятся с людьми. Они добры и приветливы.
4. Большинство старых людей отличаются зрелостью, жизненным опытом и мудростью.
5. Они интересные люди.
6. Большинство старых людей умеют слушать и особенно терпеливы по отношению к детям.
7. Большинство старых людей отличаются добротой и щедростью по отношению к своим детям и внукам.

Рассматриваемые стереотипы представляют собой мозаику из реальности и фантазий. Некоторые проблемы только отчасти связаны с возрастом; старики далеко не всегда беспомощны, больны, одиноки. Негативные стереотипы не только внушают молодежи страх перед старостью, они держат в своей власти и самих стариков. Опросы показали, что они более высокого мнения о своем собственном экономическом и социальном положении, чем население в целом. В то же время они убеждены, что принадлежат к тем немногим счастливчикам, которым удалось избежать несчастной участи большинства стариков.

Социальные проблемы пожилых людей достаточно разнообразны, их спектр зависит как от объективных, так и от субъективных факторов.

Проводимое исследование "социальных установок пожилых людей" позволили выявить следующие проблемы лиц старшего возраста:

* Фрустрация сознания, преобладание пессимистических взглядов на жизненные перспективы;
* Негативное отношение в нынешней власти ("раньше жизнь была лучше");
* Высокий уровень субъективного интереса к политике государства и низкая оценка возможности воздействовать на нее;
* Неудовлетворенность жизнью;
* Наличие заниженных стандартов жизни: бедность, маргинальность воспринимаются как данность.

При первой встрече предпочтителен нейтральный стиль общения, пока не найден подход, не сделаны необходимые наблюдения о чертах характера клиента. Сдержанность в интонации, аккуратность в одежде, внимание, чуткость, отсутствие резкости, суетливости в движениях, многословности, дефектов речи импонируют пожилому клиенту, помогают расслабиться, доверительно вести беседу.

Каждая встреча - беседа с пожилым человеком проходила индивидуально, но, по итогам данных бесед, можно дать некоторые наиболее общие рекомендации, которые учитывались.

Идеальный вариант - клиент садится спиной к двери, напротив или чуть наискосок к сотруднику, ведущего прием, чтобы видеть лицо собеседника. Слишком близкая посадка, как и излишняя отдаленность, мешают контакту.

Необходимо проявить доброжелательность и заинтересованность с первых минут встречи избегая при этом суетливости и заигрывания, нежелательна и "бурная атака" в начале беседы. Уместно применять некоторые приемы аттракции (расположения клиента к себе).

Как показала практика, контакт становится оптимальным, если при общении с пожилым человеком использовать улыбку, заинтересованное выражение лица, спокойные жесты, ободряющую мимику.

Обращаться к клиенту уместно по имени и отчеству, тем самым, поддерживая его достоинства, и подчеркивая свое уважение. Иногда можно начать беседу с комплимента, который также позволит расположить пожилого человека к беседе, диалогу, выяснению проблемы и поиску путей его решения.

Существенной стороной общения социального работника с клиентом выступает перцепция, т.е. восприятия друг друга в качестве партнера по отношениям и установление на этой основе более глубокого взаимоотношения.

Из 30 опрошенных пожилых людей, 24 клиента были излишне застенчивы в своих просьбах, затруднялись их высказать. Можно предположить, что в данном случае действовал стереотип восприятия социального работника, как молодого человека, не способного понять нужды и заботы людей более старшего возраста. Поэтому на данном этапе общения было важно помочь ему в общении: стимулировать, поддержать, предоставлять ему инициативу и возможность выразить себя, изложить свои просьбы.

Положительно действовало обращение к клиенту: "Давайте познакомимся, как мне Вас называть?", но если клиент был растерян, его подбадривали репликами: "Слушаю Вас, Иван Дмитриевич", "какие у Вас проблемы?" и т.д.

На *втором этапе* исследования перед нами стояла задача при помощи разработанной анкеты (Приложение 1) выявить позиции и определить тематизм, внутри которого развертывается конфликт. Также нам было необходимо выделить конфликт, о котором стороны, участвующие в конфликте, высказывают взаимоотрицающие суждения.

После проведения анкетирования пожилых людей в обском Доме престарелых мы условно объединили их в несколько групп – это люди, имеющие проблемы материально-финансового характера, медико-социальной реабилитации и психологического благополучия пожилых. При этом необходимо отметить, что решение проблем психологического благополучия не менее важно, чем поддержание достойного уровня доходов пожилых людей или оказание им качественных услуг в сфере социальной реабилитации. К сожалению, достаточно часто это направление социальной поддержки остается нереализованным. Переход в категорию пожилых людей (выход на пенсию) связан, прежде всего, с осознанием человеком того, что он вступает в последний этап своей жизни. Впереди неизбежное старение, болезни, полное или частичное ограничение жизнедеятельности. Было выявлено, что осознание всего этого, размышления о неизбежности приближающейся смерти вызывают осложнения психологического плана, причем уровень этих осложнений зависит от субъективных качеств личности. И, наконец, к психологическим проблемам можно отнести резкое сужение контактов пожилого человека, которое может привезти к полному одиночеству. Уменьшение возможностей для общения связано с тем, что человек "выпадает" из трудового коллектива. В этом возрасте уходят из жизни многие друзья, родственники и сверстники, что также сужает контакты, а приобретение новых друзей становиться затруднительным. Особенно эта проблема актуальна для пожилых людей, живущих отдельно от своих взрослых детей.

Устойчивое взаимодействие людей может быть обусловлено появлением взаимной симпатии — аттракции. Тесные взаимоотношения, обеспечивающие дружескую поддержку и чувство, связаны с ощущением счастья. Исследования показали, что тесные положительные взаимоотношения улучшают здоровье, уменьшают вероятность преждевременной смерти. "Дружба — сильнейшее противоядие от всех напастей", — говорил Сенека.

Факторы, которые способствуют формированию аттракции (привязанности, симпатии):

* частота взаимных социальных контактов, близость;
* физическая привлекательность;
* феномен "ровни";
* чем привлекательнее человек, тем вероятнее приписывание ему положительных личностных качеств (это стереотип физической привлекательности: что красиво, то и хорошо);
* отрицательно на аттракцию может влиять "эффект контраста";
* "эффект усиления" - когда у человека находят какие-либо схожие черты – это делает его привлекательнее;
* сходство социального происхождения, сходство интересов, взглядов важно для установления отношений и преодоления стереотипов;
* если чувство собственного достоинства человека было уязвлено какой-то предыдущей ситуацией, то ему в более значительной степени понравится новый знакомый, доброжелательно уделяющий ему внимание.

Таким образом, на основании вышеперечисленных факторов и строилась дальнейшая работа с пожилыми людьми. Преодоление стереотипного мышления было возможно только в том случае, когда клиент "шел" на контакт. Если же этого не происходило, то мы пытались проводить дальнейшие встречи, которые способствовали этому.

Психоаналитическая модель концентрирует внимание на человеческих потребностях, желаниях, стремлениях, которые можно писать в понятиях человеческого сознательного и бессознательного. Влечения и желания не всегда осознаются человеком и часто плохо контролируются, что приводит к возникновению внутренних, глубоко личностных проблем. Например, внутриличностным конфликтам и неврозам. Внутриличностный конфликт, в свою очередь, может дать толчок так называемой смещённой агрессии, когда человек для ослабления состояния внутреннего напряжения переносит агрессию на другого. Этим "другим" могут стать либо близкие люди, либо "чужие" социальные группы (этнические, гендерные, статусные), либо всё общество или даже человечество в целом. Для разрешения данных проблем в первую очередь требуется рационализация неосознанного. Именно поэтому психоанализ востребован в практике социальной работы как способ выявления переживаний и внутренних неосознанных мотивов в терапевтических целях.

На данном этапе исследования было отмечено, что потребность в психологической защите у пожилых людей провоцируется возникающей и непрекращающейся тревогой, которая остаётся до тех пор, пока человек полностью не адаптируется к угрожающей ситуации. Тревога сопровождается формированием психологической защиты, которая может быть успешной и неуспешной. Задача социального работника заключается не только в устранении внешних негативных обстоятельств или их смягчении, но и в том, чтобы помочь индивиду самому защититься и снять тревогу.

На *третьем этапе исследования* пред нами стояла задача выявить и зафиксировать проблемы, которые тревожат пожилых людей. Человеческим проблемам сопутствуют конкретные ситуации, которые или провоцируют и обостряют данные проблемы, или выявляют их как рентгеновская плёнка. Любая ситуация проявляет себя через взаимодействие людей и является, с точки зрения ролевых теорий, психодрамой, где задействованные "персонажи" играют конкретные роли. Анализ проблемной болезненной ситуации в терминах ролевой теории даёт возможность увидеть всю ситуацию в целом и место в ней конкретного индивида (клиента), проигрывание психодрамы с помощью профессионального практикующего психолога призвано через "катарсис" снять напряжение.

На основании обследования проблем пожилых людей в Доме престарелых, нами были получены следующие результаты.

Процесс старения в каждом человеке протекает индивидуально. Количество прожитых лет еще не определяет степень физической и социальной деятельности. Одни - в 70 лет не потеряли форму, другие - в 60 лет - "полная развалина". Главное - не применять ко всем один и тот же критерий. Однако важно осознать, что пожилые люди - это возрастная группа, которая имеет социально-специфические особенности, потребности, интересы, ценностные ориентации.

Материалы проведенных исследований доказывают, что в пожилом возрасте умственный статус личности не снижается, а лишь изменяется и дополняется такими оттенками, как умеренность, рассудительность, осторожность, спокойствие. С возрастом повышается ощущение ценности жизни, изменяется самооценка.

Пожилые люди меньше внимания уделяют своей внешности, больше - внутреннему миру и физиологическому состоянию. Возникает новый жизненный ритм.

Исследования показывают, что существуют некоторые характерные особенности стиля жизни, поведения пожилого человека.

Прежде всего, теряется социальная полнота жизни, ограничивается количество и качество связей с обществом, порой возникает самоизоляция от социального окружения.

Во-вторых, психологическая защита, сковывающая разум, чувства, жизнедеятельность людей "третьего" возраста. Психологическая защита как свойство личности позволяет человеку организовать временное душевное равновесие. Но для пожилых людей порой такая защита приносит отрицательный эффект, так как приводит к стремлению избежать новой информации, иных обстоятельств жизни, отличных от сложившихся стереотипов.

В-третьих, у старого человека своеобразное ощущение времени. Пожилой человек всегда живет в настоящем. Его прошлое, воспоминания, также как и будущее всегда с ним, в настоящем. Отсюда появляются такие черты как осторожность, бережливость, запасливость. Подобному сохранению подвергаются и духовный мир, интересы, ценности. Бег времени становится более плавным. Заблаговременно планируется то или иное действие. К ним пожилой человек готовится морально.

В-четвертых, у пожилых людей часто ярче проявляются отдельные черты характера, которые в молодости маскировались, не проявлялись отчетливо. Такие черты как обидчивость, раздражительность, капризность, сварливость, жадность, вспыльчивость и др.

Именно на этом этапе нами были выявлены проблемы, которые присущи пожилым людям, а также в ходе бесед мы старались установить более полный контакт. Следует отметить, что из 30 человек, которых мы обследовали, на данном этапе, у 19 человек, значительно изменилось отношение к социальному работнику.

На *четвертом этапе исследования* нами была поставлена задача – осуществить схематизацию предмета содержательного конфликта.

Как показало исследование, главное для пожилого человека - не попасть в ситуацию одиночества, не попасть в самоизоляцию. Пожилому человеку необходимы социальные контакты; не поддаваться апатии, бездеятельности; не настраивать себя на ожидание несчастья. Личностно-бытовой уход за собой, за близкими людьми вызывает сознание определенной полезности и важности для пожилого человека. Не проникаться жалостью к себе. Лучше отдавать силы и время другим людям. Очень тяжелое состояние пожилых людей - безнадежность и отчаяние. Важно у таких лиц формировать установку: *жизнь продолжается, пусть с трудностями, болезнями, лишениями, но продолжается и надо жить сегодняшним днем и радоваться имеющемуся*.

Практика показывает, что существуют различные категории пожилых людей:

* не нуждающиеся в помощи;
* частично утратившие трудоспособность;
* нуждающиеся в обслуживании;
* требующие ухода.

В зависимости от принадлежности к той или иной категории разрабатываются программы социальной помощи, выбираются методы и приемы работы с пожилыми людьми. Одним из основных принципов работы с пожилыми людьми является уважение к личности. Необходимо принимать клиента таким, каков он есть со всеми достоинствами и недостатками. Профессиональная компетентность социального работника заключается в знаниях геронтологических и психологических особенностей возраста, учете, принадлежности клиентов к определенной социальной и профессиональной группе. Потребности, интересы, увлечения, мировоззрение, ближайшее окружение, материальные условия, уклад жизни клиентов дают возможность выбрать оптимальную технологию социальной помощи, грамотно определить проблему и путь ее решения. У пожилых людей должна быть сформирована надежда: *быть нужным людям, социуму, быть им уважаемым*.

Для этого нами были использованы различные приемы: выяснив проблему, помочь установить контакт с родственниками, оформить необходимые запросы, принять меры к конкретной помощи действием.

На *пятом этапе исследования* стояла задача определить организационную форму для данного коллектива, которая обеспечит решение проблем и переведет проблемы в пакет задач.

Важной установкой в работе с пожилыми людьми на данном этапе являлось принятие их не только в качестве ее объекта, но и как субъекта. Это помогло определить и подключить их внутренние резервы, способствующие самореализации, самоподдержке, самозащите.

Наблюдения подтверждают, что такой метод служит импульсом для улучшения как физического, так и духовного самочувствия людей "третьего возраста".

Уровень и причины одиночества, как показало исследование, в понимании пожилых людей, зависят от возрастных групп. Люди в возрасте около 80 лет и старше понимают значение термина "одиночество" не так, как представители других возрастных групп. Для престарелых одиночество ассоциируется со снижением деятельности, обусловленной нетрудоспособностью или невозможностью передвижения, а не с отсутствием социальных контактов. Именно на данном этапе нами было отмечено, что 29 человек из 30 обследуемых преодолели свои стереотипы по отношению к социальному работнику, связанные с возрастной разницей. Пожилые люди стали более открытыми и откровенными. Им стало легче высказывать свои пожелания и делиться проблемами.

На *заключительном этапе исследования* проблема переводится в задачи. На данном этапе нами осуществлялось планирование процессов решения задач.

По результатам проведенного исследования нами были сделаны выводы, что овдовевшие мужчины более одиноки, чем мужчины, состоящие в браке, а среди женщин, состоящих в браке и овдовевших, не обнаружено существенного различия в ощущении одиночества. Мужчины и женщины, состоящие в браке, менее подвержены чувству одиночества, чем люди, живущие одни; такое влияние больше испытывали мужчины, чем женщины. Одинокие мужчины принадлежали к группе наиболее страдающих от одиночества людей; мужчины, состоящие в браке, относились наименее подверженных чувству одиночества людей, женщины, состоящие в браке, а также живущие одни, занимали промежуточное положение между первыми двумя группами.

Такие данные можно частично объяснить различием в организации свободного времени у мужчин и женщин пожилого возраста. Результаты показали, что две третьи одиноких мужчин, занимаются делами, связанными с уединением, тогда как две трети одиноких женщин посвящают свободное время различного рода социальной деятельности.

При оказании помощи одиноким необходимо учитывать многообразие факторов, приводящих к одиночеству. Дружеские связи, социальное окружение и индивидуальная деятельность представляют собой альтернативу медицинскому вмешательству для оказания помощи одиноким.

Помощь одиноким людям, как показало исследование, иногда должна состоять в том, чтобы изменить ситуацию, а не личность.

Как показало исследование, пожилые супруги (обследовались две пары) по-разному ощущают одиночество. Мужчины в данных парах (72 года и 78 лет) чувствуют себя более одинокими, чем их жены (69 лет и 73 года). Именно с этими парами мы и проводили работу, способствующую снятию данной проблемы.

На основании технологии проблематизации, нами была выделена и зафиксирована проблема – "одиночество" пожилого человека. Далее работа с каждым человеком из супружеской пары проводилась индивидуально.

Для Золотарева Ивана Дмитриевича (72 года) была разработана программа, которая позволила ему "вернуться" к профессии (плотник). Нами были выявлены люди, проживающие в обском Доме престарелых, которые также занимались плотничьим делом в прошлом. С разрешения администрации Дома престарелых была создана бригада, которая помогала служащим с ремонтом различных деревянных изделий. В данной ситуации Иван Дмитриевич Золотарев как бы "окунался" в профессиональное общение, что способствовало снятию одиночества.

Его супруга – Золотарева Илона Стефановна была наименее подвержена чувству одиночества, но с ее помощью нам удалось объединить нескольких женщин, которые занимаются на данный момент разведением комнатных растений, следовательно, также имеют больше возможностей для профессионального общения.

Другая семейная пара Семенчук Владимир Васильевич (78 лет) и Любовь Ивановна (73 года) на сегодняшний день наиболее долго проживают в обском Доме престарелых, поэтому они поставили перед собой задачу по облегчению и привыканию к Дому престарелых наиболее молодых проживающих (поступивших туда в последнее время). Это обеспечивает им необходимую занятость и дает возможность более плотного общения с другими пожилыми людьми. Их социальный статус определяется участием в общественном производстве.

Таким образом, наша работа в обском Доме престарелых строилась на необходимости создания предпосылки для полноценного социального функционирования тех групп пенсионеров, которые имеют возможность и желание вести активную деятельность в различных сферах общественной жизни.

### Вывод

Можно сделать вывод, что, во-первых, проблемность – это неотъемлемая черта познания в целом, она закономерно вытекает из объективного отношения субъекта познания к бытию. Во-вторых, особую острую проблемность для субъекта приобретает ситуация при обнаружении в ней противоречий. Наличие проблемной ситуации, противоречий ее данных с необходимостью порождает процесс мышления, направленный на их снятие.

Исследования показали, что существуют некоторые характерные особенности стиля жизни, поведения пожилого человека. Прежде всего, теряется социальная полнота жизни, ограничивается количество и качество связей с обществом, порой возникает самоизоляция от социального окружения. Поэтому проводимая работа с пожилыми людьми была направлена на "возврат" их социального окружения и общения для снятия проблемы одиночества.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основываясь на элементарных общепсихологических механизмах связанных с упорядочиванием и отбором информации, стереотипизация выступает как сложное социально-психологическое явление, выполняющее ряд функций, важнейшими из которых являются: поддержание идентификации личности и группы, оправдание возможных негативных установок по отношению к другим группам и т. д.

Для изучения социальных стереотипов и побуждений и в качестве теоретической основы объяснения механизмов восприятия используется концепция гипотез теорий восприятия. По данной концепции индивидуумы воспринимают социальные объекты в свете определенных гипотез о возможных причинных взаимосвязях социальных процессов и явлений и в соответствии с данными субъективными предположениями интерпретируют их. Таким образом, само восприятие понимается и интерпретируется в качестве постоянного процесса проверки гипотез, которые могут рассматриваться как наивные теории повседневного мышления. Они могу иметь (и чаще всего имеют) субъективный характер, защищая личность от неопределенности в случае недостатка информации.

Социальная перцепция как составная процесса общения играет большую роль в деятельности специалиста по социальной работе, потому что она дает возможность, во-первых, по внешнему проявлению понять, что собой представляет клиент, проникнуть в глубину его личностной структуры, выяснит особенности его индивидуальности; а во-вторых, дает возможность по внешним поведенческим признакам определить эмоциональное состояние клиента, переживаемое им в данный момент, то есть формирует у социального работника эмпатийное отношение к клиенту, что является важным фактором в успешной деятельности социально работника, поскольку клиент начинает активно доверять человеку, проникшемуся его проблемой.

Диагноз проблем клиента носит в основном психосоциальный характер, так как именно в психосоциальном контексте задаются цели социальной работы (отсюда видна значительная роль социально-психологической диагностики, суть и содержание которой в социальной работе отлично от понимания ее в социальной психологии, где она понимается узко). В практике социальной работы она определяется как процесс выявления сути и содержания проблем клиента, их причин в единстве социальных, психологических и собственно социально-психологических компонентов, их составляющих, и постановки диагноза.

Для снятия стереотипов и помощи клиенту большую пользу оказывает методика проблематизации. Особенности проблемности социального мышления, ее механизмы, типы, определяются уровнем социальной адаптированности личности и выражаются в сочетание параметров, детерминант собственно социального мышления личности, а именно: в типе личностного осознания и типе личностного переживания социальных проблем. Под социальной адаптированностъю понимается результат процесса активного приспособления индивида к изменяющимся условиям и их преобразования с помощью различных средств, особый характер его деятельности по установлению относительно стабильных условий среды. Эта адаптация требует решения повторяющихся, типичных задач путем использования принятых способов социального поведения.

В настоящее время наблюдается повсеместная тенденция: все моложе становятся лица, посвящающие себя уходу за старыми людьми и работе с ними. С этих позиций уход за старыми людьми - это встреча разных поколений, уважение к возрасту со стороны молодых сотрудников, терпимость их к принципам и сложившимся убеждениям старого человека, его жизненным установкам и ценностям.

Особого внимания заслуживает и отношение самих пожилых и старых людей к той помощи, которую им оказывают социальные работники. Практический опыт и специально проведенные исследования позволяют выделить несколько определенных стереотипов поведения пожилых и старых людей:

* подчас неприятие социальной помощи в повседневной жизни, недоверие к социальным работникам, нежелание быть зависимыми от чужих, посторонних людей;
* явные рентные установки, стремление и настойчивость в получении как можно большего количества услуг со стороны социальных работников, возложение на последних выполнения всех бытовых обязанностей;
* недовольство и неудовлетворенность своими жизненными условиями переносится на социальных работников, с которыми непосредственно общаются;
* социальный работник воспринимается как объект, который несет ответственность за их физическое здоровье, моральное и материальное состояние.

Конечно, основная часть населения старших возрастов, с которыми ведется социальная работа в различных ее видах, выражает свою искреннюю благодарность социальным работникам, высоко оценивает их труд. Однако нередким является и недоброжелательное отношение, подозрительность, недовольство оказываемыми услугами. Иногда прибегают и к чрезмерному восхищению, восхвалению социального работника, чтобы добиться от него тех услуг, которые не входят в перечень выполняемых обязанностей.

Работа со старыми людьми во всех странах считается одной из самых тяжелых во всех отношениях: велико разочарование лиц, обеспечивающих уход за ними; чтобы его избежать, необходимы высокая профессиональная подготовка, понимание и знание психологических особенностей пожилого и старческого возраста.

Социальным работникам нужно с самого начала готовиться к тому, что в их работе благодарностей будет значительно меньше, чем подозрительности, необоснованных обвинений, а нередко и незаслуженных оскорблений. Социальные работники должны быть подготовлены к тому, чтобы быть терпеливыми и заботливыми к любому, даже очень капризному и надоедливому старому человеку.

Нельзя воспринимать старого человека изолированно, вне его жизненного пути. Напротив, то, что он представляет собой сейчас, есть отражение многоаспектного и многослойного становления личности. Биография каждого старого человека представляет собой отражение удавшейся или неудавшейся судьбы, возможно, разломанной или порушенной жизни.

В процессе работы на начальном этапе было отмечено наличие стереотипа мышления, связанного с недоверием к социальному работнику, который был обусловлен возрастной разницей, то есть установка имела следующий вид: "молодой социальный работник не сможет понять проблемы и тревоги человека, который намного старше". В процессе работы (беседы, анкетирование) при помощи технологии проблематизации нами была предпринята попытка снять влияние данного стереотипа по отношению к социальному работнику, а решить проблемы клиента.

Исследования показали, что существуют некоторые характерные особенности стиля жизни, поведения пожилого человека. Прежде всего, теряется социальная полнота жизни, ограничивается количество и качество связей с обществом, порой возникает самоизоляция от социального окружения. Поэтому проводимая работа с пожилыми людьми была направлена на "возврат" их социального окружения и общения для снятия проблемы одиночества.

Таким образом, на заключительном этапе исследования были сделаны выводы, что технология проблематизации является оптимальным способом снятия стереотипов мышления у пожилых людей. Поэтому можно говорить о том, что задачи данной дипломной работы решены и, следовательно, цель достигнута.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Rao V., Kendal K.A. World Guide to Social Work Education. - N.Y.: Council on Social Work Education, IASSW.
2. Андрияко Л Я., Иванов Ф.Е., Семенов И. Н., Степанов С. Ю. и др. Психологическая экспертиза критических ситуаций. – Новосибирск, 1990.
3. Бодрова Е.В. Степанов С. Ю. Анализ типов понимания и проблема формирования творческого отношения к тексту. – В кн.: Философско-методологические аспекты гуманитарных наук. – М.: ИФАН СССР. 1981. С. 10-102.
4. Брушлинский А. В. Психология мышления и проблемное обучение. – М., 1983.
5. Выгодский Л. С. Динамика и структура личности подростка. // Хрестоматия по возрастной и педагогической психологии. / Под ред. И.И.Ильясова, В.Я.Ляудис. – М.: МГУ, 1982. – С. 138-142.
6. Гипенрейтер Ю.Б., Петухова В.В. Хрестоматия по общей психологии мышления. – М.: Изд-во МГУ, 1981.
7. Григорьева С.И. Социальная работа в России: Содействие формированию, осуществлению и реабилитации жизненных сил населения // Проблемы семьи и детства в современной России. / Под ред. О.И. Волжиной и др. М., 1999.
8. Журавлев В.Н. Сознание, подсознание и логическая культура мышления. Культура. Образование. Духовность: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 60-летию Бийского государственного педагогического института (23-24 сентября) 1999 г.: В. 2-х ч. Ч. 1. Бийск: НИЦ БиГПИ, 1999.
9. Зарецкий В.К., Ладенко И.С., Семенов И. Н., Степанов С. Ю. Рефлексивная регуляция мышления.- Новосибирск, 1990.
10. Зарецкий В.К., Семенов И.Н., Степанов С. Ю. Рефлексивно-личностный аспект формирования решения творческих задач. // Вопросы психологии. – 1980. - № 5. С. 112-117.
11. Исследование проблем психологии творчества. – М.: Наука, 1983. - С. 336.
12. Клейберг Ю.А. Социальные нормы и отклонения. – Кемерово, 1991. - С. 46-49.
13. Ладенко И.С., Семенов И.Н., Степанов С. Ю. Философские и психологические проблемы исследования рефлексии. – Новосибирск, 1990.
14. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения. В 2-х томах. – М.: Педагогика, 1983. Т. I – 392 с., т. II – 320 с.
15. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. – М.: Просвещение, 1987.
16. Основы социальной работы: Учебник. / Отв. ред. П.Д. Павленок. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2003. – С.124-138.
17. Палагина И. В., Семенов И.Н. Развитие творческого потенциала учащихся через активизацию рефлексии и коррекцию общения в диаволическом мышлении// Рефлексивные процессы и творчество. Методические рекомендации. – Новосибирск, 1990.
18. Пономарев Я. А., Семенов И. Н., Степанов С. Ю. и др. Психология творчества: общая, дифференциальная прикладная. – М., 1990.
19. Проблемы занятости и трудоустройства молодежи. // Социс. – 2006. - №1.
20. Психология. Словарь./ Под общ. ред. А.В.Петрова, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990 - С. 384-385.
21. Роик В. Социальная политика времен отказал от патернализма и иждивенчества. // Человек и труд. - 1997. - № 2. - С. 62-65.
22. Ромм М.В., Андриенко Е.В. Теория социальной работы. Учебное пособие. – Новосибирск, 1999.
23. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. О месте психического во всеобщей взаимосвязи явлений материального мира. – М.: Изд-во АН СССР, 1957. – 328с.
24. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер, 1999.
25. Семенов И. Н. Опыт разработки и внедрения рефлексии в изучение и развитие творчества. // Рефлексивные процессы и творчество. Методические рекомендации. – Новосибирск, 1990.
26. Семенов И.Н. Проблемы рефлексивной психологии решения творческих задач. – М., 1990.
27. Семенов И. Н., Степанов С. И. Рекомендации по диагностики практического интеллекта. – Фрунзе, 1985.
28. Семенов И. Н., Степанов С. Ю. Рефлексии в организации творческого мышления и саморазвитии личности. // Вопросы психологии. – 1983. - № 2. - С. 35-42.
29. Словарь--справочник по социальной работе / Под ред. Е. И. Холостовой. – М.: Юрист, 1997. – С. 357.
30. Социальная политика – истоки кризиса и пути преодоления. // Человек и труд. - 1995. - № 9. - С. 42-44.
31. Степанов С. Ю. Проблема концептуально-методического отображения процесса мышления. // Вопросы психологии. – 1988. - № 5.
32. Степанов С. Ю. Рефлексивная психология и рефлексивная практика // Рефлексивные процессы и творчество. – Новосибирск, 1990.
33. Степанов С.Ю., Семенов И.Н. Личностно-рефлексивный диалог в развитии творческих возможностей учащихся // Общение и диалог в практике обучения, воспитания и психологической консультации. – М., 1987.
34. Степанов С.Ю. Семенов И. Н. Проблема формирования типов рефлексии в решении творческих задач. // Вопросы психологии. – 1982. - № 1. С. 99-104.
35. Стефаненко Т. Г. Социальные стереотипы и межличностные отношения // Общение и оптимизации совместной деятельности. - М., 1987. - С. 249-250.
36. Творческое и критическое мышление // Хрестоматия по общей психологии: Психология мышления. - М., 1981.
37. Творчество и педагогика. Т. IV. Психолого-педагогические аспекты развития творчества и рефлексии. / Под ред. Я.А.Пономарева. И.Н. Семенова, С. Ю. Степанова. – М., 1988.
38. Технологии социальной работы: Учебник / Под общ. ред. проф.Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2003. – С.121-144.
39. Узнадзе Д.Н. Теория установки. / Под редакцией Ш.А.Надирашвили, В.К.Цаава. - Москва-Воронеж, 1997.
40. Философская энциклопедия. - Статья "Апория". – М., 1960. - Т.I, С. 83.
41. Холостова Е.И., Дементьева Н.Ф. Социальная реабилитация. – М.: Дашков и К°, 2003. – С.31.

## Приложение 1

### Результаты анкетирования.

**1. Относите ли Вы себя к пожилым людям?**

Да (27)

Нет (3)

**2. Какие проблемы существуют у пожилых людей?**

проблемы со здоровьем, (24)

правовые, (5)

материальное положение, (22)

одиночество, (25)

психологические проблемы (тревога, страх и т.п.) – (26)

другое \_\_\_\_\_ (7 - жилищные, политические и др.)

**3. Какие проблемы наиболее тревожат Вас?**

проблемы со здоровьем, (20)

правовые, (2)

материальное положение, (21)

одиночество, (23)

психологические проблемы (тревога, страх и т.п.) (21)

другое \_\_\_\_\_ (5 - жилищные, политические и др.)

**4. Как сильно эти проблемы Вас тревожат:**

Сильно, (15)

Заметно, (11)

Слабо, (4)

совсем не тревожат (0)

**5.Как Вы пытаетесь решать эти проблемы?**

Самостоятельно, (25)

обращаюсь за помощью к близким родственникам, друзьям, (15)

обращаюсь в соответствующие органы государственной власти, (14)

другое \_\_\_\_\_\_\_ (3) (не решаю, ни как)

**6.Как Вы считаете, что можно сделать для решения социальных проблем пожилых?**

изменить государственную политику в области социального обеспечения пожилых людей, (5)

необходимо менять отношение общества к пожилым, (11)

ничего, (10)

другое \_\_\_\_\_\_\_ (4) (не знаю)

**7. Кто виноват в проблемах пожилых людей?**

Государство, (22)

Они сами, (7)

Окружающие люди, (10)

Никто, (4)

Другое **\_\_\_\_\_ (**2) (война, Горбачев)

**8. Назовите известные Вам государственные учреждения, социальные службы, общественные организации, помогающие пожилым людям в решении их проблем:**

Министерство социального обеспечения, (4)

Отдел соцобеспечения при Главе администрации, (7)

Дом дневного пребывания пожилых людей (3)

"Дома престарелых" (16)

**9.Если бы Вы оказались в кризисной ситуации, то обратились бы Вы за помощью в подобное учреждение?**

да (22)

нет (8)

Ваши данные:

**10. Пол:**

муж. (12)

жен. (18)

**11. Возраст:**

55 – 64 (2)

64 – 70 (8)

70 – 80 (19)

более 80 (1)