# Введение

В сложной социально-экономической ситуации, когда обостряются социальные проблемы – увеличивается число людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальной помощи. С усложнением и ростом проблем возрастает потребность в профессиональной социальной работе, в специалистах, которые способны если не разрешить их совсем, то свести к приемлемому уровню. Потребность в специалистах социальной работы делает актуальными вопросы их воспитания, требования к их способностям и личностным характеристикам. Деятельность с высокой степенью моральной ответственности, которой и является социальная работа, накладывает специфические требования к личности, к её ценностям и способностям. Исследование характеристик личности, требуемых для эффективного исполнения профессиональной деятельности актуально для любой профессии. Специфика социальной работы определяет предметом изучения взаимодействие личности специалиста с клиентом, его психологические свойства. Таким образом, тема внутренней культуры личности и её коммуникативной культуры, проявляющейся в общении с клиентом, актуальна. В литературе вопросы о культуре личности представлены двояким образом: с одной стороны – авторы считают это явление чем-то очевидным и рассматривают лишь определенные личностные характеристики, с другой – указание на неопределенность и широту этого явления, его целостность. Соответственно трудно выделить работы, посвященные именно культуре личности, а не её проявлениям, используются множества синонимов как «нравственная культура личности», «уровень духовно-нравственного развития» и «духовность». В статье О.П. Старшиновой[[1]](#footnote-1) дается самое полное освещение многообразия понимания этого вопроса. Нужно отметить неоднозначность в понимании определения понятия «культура», этот подробно освещено в работе А.П. Садохина[[2]](#footnote-2), где он рассматривает множество определений культуры и выделяет её сущностные характеристики.

Определения таких понятий как «общение» и «коммуникация» представлены в пёстром многообразии в различных словарях и энциклопедиях, как правило, с существенными отличиями. Некоторый синтез этих вопросов представлен в работах Г.М. Андреевой[[3]](#footnote-3), В.В. Горанчука[[4]](#footnote-4) и В.А. Горяниной[[5]](#footnote-5).

Понятие коммуникативной культуры личности в словарях и энциклопедиях не определяется, в работе В.П. Сморчковой[[6]](#footnote-6) представлен анализ этого явления и выявлены сущностные характеристики, структура и интегративная модель такой культуры. Вопросы требований к личности социального работника и его коммуникативным навыкам в литературе достаточно широко представлены. Работа Л.Е. Анальиной[[7]](#footnote-7) рассматривает профессиональную культуру социального работника. Статья В.Н. Антошкина[[8]](#footnote-8) посвящена коммуникации в социальной работе и управленческой практике. Вопросы культуры общения в практике социальной работы представлены в работе Т.В. Демидовой[[9]](#footnote-9). О коммуникации и консультировании в социальной работе – в статье О.И. Дегтяревой[[10]](#footnote-10). В статье Л.А. Кайгородовой[[11]](#footnote-11) рассмотрены психологические аспекты имиджа социального работника, его духовность. В статье П.А. Киршина[[12]](#footnote-12) отражены требования к социальным работникам. Вопросы речевой коммуникации рассмотрены в статье С.Н. Курбаковой.[[13]](#footnote-13) Общение как часть технологии социальной работы представлено в статье Е.С. Сахарчука[[14]](#footnote-14). Цель работы – показать роль внутренней культуры личности социального работника и коммуникации в практике социальной работы. Соответственно задачи работы:

* описать внутреннюю культуру личность, её определение и роль в социальной работе;
* описать коммуникацию и общение, показать её роль в социальной работе.

# 1. Внутренняя культура личности

# Понятие внутренней культуры личности

В обыденной речи использование понятия «культура» характерно для оценочных суждений и выражает определенную совокупность черт личности человека. Например, как выражение высокого уровня достижений человека в какой-либо деятельности, как совокупность ценностей и норм, присущих большой социальной группе, общности, народу или нации, как отдельную сферу жизни общества.[[15]](#footnote-15)

В зависимости от области научного знания понятие культуры трактуется по-разному. В культурной антропологии одно из самых распространённых определений принадлежит немецким антропологам А. Крёберу и К. Клакхону, в котором говорится, что «…культура может быть определена как все виды деятельности, а не физиологические результаты (продукты человеческих особей, не являющиеся безусловно рефлекторными или инстинктивными). Это далее означает, выражаясь языком биологии и физиологии, что культура состоит из условно рефлекторных и приобретенных обучением видов деятельности, а также их производным продуктом. В свою очередь идея обучения снова возвращает нас к тому, что является социально передаваемым, т.е. передаваемым по традиции, что приобретено человеком как членом общества».[[16]](#footnote-16)

Обобщая всё многообразие определений культуры, Садохин выделяет 8 наиболее общих характеристик культуры[[17]](#footnote-17), среди которых:

* культура находит свое выражение в ценностях, правилах, обычаях, традициях;
* она не наследуется генетически, а усваивается с помощью обучения;
* культура функционирует в качестве основания для самоидентификации общества и его членов, осознания её носителями своего группового и индивидуального Я, различения «своих» и «чужих» во взаимодействии с другими культурами и народами.

Часто в литературе по социальной работе в качестве синонимов «культуре личности» используются понятия «духовность», «нравственность» и «духовно-нравственное развитие личности». Часто говоря о том, кто может стать социальным работникам, среди всех критериев особенно выделяют «систему духовных ценностей»[[18]](#footnote-18). Ценностные установки профессиональной социальной работы во всех её разновидностях сводят к общечеловеческим ценностям (уважению чести и достоинства человека, уникальности его личности).

В психологической науке определение духовности и духовно-нравственного развития личности, как и в культурологи, не едино и понимается многими авторами по-своему. Наиболее ясное отражение этого вопроса находится в статье Старшиновой О.П.[[19]](#footnote-19)

Так, например, в ценностно-смысловой концепции личности Братуся Б.С., согласно которой сущность человека определяется через его отношение к другому человеку как к самооценности, к существу, олицетворяющему собой бесконечные потенции человеческого рода. Духовность относится к родовым определениям человеческого способа жизни, выступает во всем своем богатстве и многообразии в качестве субъективного бытия, особого рода реальности. Духовное начало человека связано с общественным и творчески-созидательным характером его жизнедеятельности, с включенностью человека в мир культуры. В психологическом плане духовность характеризуется понятиями разума и мышления, миром человеческих идей и созерцаний, такими эмоционально-волевыми свойствами и состояниями, как доброта, любовь, раскаяние, смирение. С общественной точки зрения она представляет собой идеальный комплекс норм, которые выступают по отношению к субъекту и обществу не как данность, а как заданность и непреложный императив.

Определяя роль духовности в развитии личности, Братусь указывает, что она придает смысл жизни человека; в ней он черпает ответы на волнующие его экзистенциальные проблемы: о смысле жизни, о критериях добра и зла, истины и заблуждения, красивого и безобразного. Она открывает человеку доступ к любви, совести, чувству долга, к правосознанию и государственности, к искусству, науке и религии, указывает человеку, что является для него главным и наиболее ценным, дает ему то, ради чего стоит жить.

Из духовно-нравственной сферы выделяют[[20]](#footnote-20):

* совесть (внутренний судья, оценивающий нравственность чувств, мыслей, желаний, поступков, поведения и способа жизни человека);
* самооценка (способствует изменению направленности личности и в соответствии с этим – поведения и способа жизни);
* воля (порождает вначале чувство, затем, через осознание потребности, дает начало мысли желанию и далее – поступку, поведению и способу жизни).

Духовно-нравственное развитие и совершенствование личности определяется как процесс формирования новых ценностных ориентаций нравственного плана. Нравственность в большинстве этических учений отождествляется с моралью. Но следует различать мораль как форму общественного сознания (систему норм, требований к правилам поведения в межличностных отношениях, предъявляемых человеку обществом) и нравственность как характеристику психологической структуры личности (отвергающей или принимающей эти требования, осознающей их необходимость и испытывающей внутреннюю потребность в исполнении моральных норм, следовании им). Нравственные представления и поведение людей могут расходиться[[21]](#footnote-21).

В некоторых определениях подчеркивается, что психологическим регулятором поиска смысла нравственных проблем у человека является совесть.

Совесть характеризует способность человека самостоятельно формулировать нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения, давать оценку их поступкам[[22]](#footnote-22). Из всего многообразия определений можно заключить, что понятие внутренней культуры личности в самом распространенном своём смысле отражает нравственную сторону личности, её ценности и способность оценивать нравственную сторону своих и чужих поступков. Можно сказать, что это структура внутреннего (субъективного) мира человека.

Она характеризуется своим внешним проявлением в отношениях с другими людьми, в общении и поступках. Внутренняя культура личности становится в ходе усвоения индивидом ценностей своего окружения, в ходе обучения и под воздействием собственной воли и усилий, в ходе социализации.

Внутреннюю культуру можно оценивать как культуру высокого уровня, если она соответствует требованиям общественной морали или светской этики, проявляется в форме следования этикету, принятому в той или иной сфере деятельности личности. Важной характеристикой высокого уровня внутренней культуры личности можно выделить способность к рефлексии и готовность нести ответственность за свои действия.

**1.2 Роль внутренней культуры личности в практике социальной работы**

Показать роль внутренней культуры личности в практике социальной работы можно исходя из требований, которые она предъявляет к специалисту своей спецификой.

Особенности профессии, специфика профессионального труда, требования, предъявляемые к специалисту, описываются в профессиограмме. Профессиограмма описывает психологические, производственные, технические, гигиенические и другие особенности специальности, профессии. В ней указывают функции данной профессии и затруднения в её освоении, связанные с определенными психофизиологическими качествами человека и с организацией производства. Она включает в себя психограамму – портрет идеального или типичного профессионала, сформулированный в терминах психологически измеримых свойств.[[23]](#footnote-23)

Качественная характеристика субъекта деятельности, представителя данной профессии является профессионализм. Профессионализм определяется мерой владения профессионалом современным содержанием и средствами решения профессиональных задач, продуктивными способами её осуществления. Можно говорить о высоком, среднем и низком уровне профессионализма. К его характеристикам относятся:

* высокая продуктивность;
* высокий уровень квалификации и профессиональной компетентности;
* оптимальная интенсивность и напряженность;
* высокая точность и надежность;
* высокая организованность;
* низкая опосредованность;
* владение современным содержанием и современными средствами решения профессиональных задач;
* стабильность высоких показателей качества;
* возможность развития субъекта труда как специалиста;
* направленность на достижение положительных социально-значимых целей.

Уровень развития знаний и умений – основных профессиональных составляющих – отражает компетентность. Считается, что профессия предъявляет к специалисту, как минимум два типа требований: профессиональная грамотность и социальная компетенция. Под социальной компетенцией понимается умение организовывать людей, подчинятся, разрешать конфликты и принимать коллективные решения, умение взаимодействовать с людьми.

Более чем владение профессиональными знаниями ценится способность их приобретать, способность быстро добывать и обрабатывать информацию. Это означает, что эффективное усвоение новых профессиональных знаний предполагает понимание субъекта того, ради чего все, в конечном счете, делается. Постоянное общение с людьми в профессиональной деятельности накладывает определенную аксиологическую специфику, требующую от специалиста руководствовать нравственными и этическими принципами, придерживаться определенных ценностей. Такая особенность социальной работы устанавливает объективные требования к личности специалиста, без соответствия которым невозможно эффективно исполнять профессиональные обязанности.

Общее требование, объединяющее всех работающих в социальной сфере, – это способность к «принятию» клиента, уважение его прав и толерантность по отношению к клиенту. Ценностные установки профессиональной социальной работы во всех её разновидностях сводятся к общечеловеским ценностям, уважению чести и достоинства человека, уникальности его личности.[[24]](#footnote-24) На основе изучения современных представлений о социальном работнике можно сформулировать свод более конкретных требований:[[25]](#footnote-25)

* эмпатия, т.е. сочувствие, доброта, сострадание;
* склонность к альтруизму;
* терпимость;
* выраженная готовность к контактам с людьми;
* социальная пластичность, т.е. умение поддерживать контакты;
* умение анализировать информацию;
* стрессоустойчивость в процессе общения;
* умение контролировать своё поведение (сохранять эмоциональное самообладание в процессе общения);
* умение расположить к себе, привлекательная внешность;
* развитая интуиция.

Так же существуют и противопоказания – основания для профнепригодности человека к профессии социального работника:

* склонность к быстрому развитию синдрома «эмоционального сгорания» (пресыщение общением, непреходящая усталость, подавленность);
* черствость, холодность к людям;
* замкнутость, робость;
* озабоченность, эмоциональная неуравновешенность;
* независимость, нежелание подчинятся руководителю.[[26]](#footnote-26)

Также одним из слагаемых выделяется основанное на гуманистических ценностях мировоззрение. Например, Кайгородова выделяет следующее кредо социального работника:[[27]](#footnote-27)

* бережное сохранение и воспроизводство духовных ценностей;
* социальная защищенность;
* забота о здоровье людей;
* экологическая безопасность.

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Значит, роль его личностных качеств очень велика в профессиональной деятельности и выборе профессии. Таким образом, обладающая высоким уровнем внутренней культуры, личность – характеристика компетентного профессионала, способного выполнять профессиональную деятельность. Ещё одним из источников знаний о требованиях профессиональной деятельности к её субъекту – это профессиональный кодекс. Кодекс отражает этические обязательства по отношению к клиенту, своим коллегам, руководителем, руководящей организации, перед своей профессией, перед обществом. Несмотря на декларативный характер норм, закрепленных в кодексе, они выражают специфику этического поведения представителя профессии и, следовательно, они выражают некоторые характеристики личности, которые должны проявляться в профессиональной деятельности. Например, трудно поверить, что человек, характеризуемый как лживый, в своей профессиональной деятельности будет соблюдать требования этического кодекса о честности или если человек безответственный, то выполнять свои этические обязательства. Этические знания – необходимая часть профессиональной деятельности социального работника. Его способность действовать в соответствии с этическими нормами существенно повышает качество услуг, предлагаемых клиентам.[[28]](#footnote-28) Таким образом, существуют объективные требования к организации внутреннего мира человека, к культуре его личности, предъявляемые спецификой социальной работы. Они выражены в профессиограмме, психограмме и кодексах профессионального поведения. Эффективное исполнение трудовых обязанностей, полностью погруженных в социальной сфере, области исключительно межчеловеческих взаимодействий, требует от специалиста следовать нравственным и этическим принципам, исповедовать определенный круг ценностей. Это колоссальное давление на внутренний мир человека (психологическое воздействие), каждое взаимодействие, каждый профессиональный контакт с клиентом оказывает влияние на специалиста. Это требует устойчивой структуры внутреннего мира работника, которая может с минимальными затратами и максимальными результатами функционировать в таких условиях. В противном, случае специалист теряет свой единственный ресурс – свою личность, не выдерживая психологического давления, происходит деформация личности, её эмоциональное сгорание. Неподготовленная личность обречена на регулярные стрессы, которые способны привести к неврозу и более тяжелым внутренним состояниям.

# 2. Роль коммуникации в практике социальной работы

Общение лежит в основе любого вида человеческой деятельности и служит жизненно важной цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей. Способность к общению относится к числу важнейших человеческих качеств. К людям, легко вступающим в контакт и умеющим располагать к себе, относятся с симпатией. В психологии общение определяется как процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями и состоящий в обмене между ними информацией познавательного (когнитивного) или эмоционального (аффективно-оценочного) характера. Общение – основная форма человеческого бытия. Отсутствие или недостаток общения может деформировать человеческую личность.[[29]](#footnote-29) Понятия коммуникации, коммуникативной культуры и общения очень широки и в силу своей специфики изучаются разными отраслями науки, каждая из которых по-своему определяет сущность изучаемого явления, при этом, как правило, опускаются некоторые аспекты.

Так, например, социальной психологии коммуникация понимается как одна из сторон единого процесса общения. Общение характеризуют путём выделения трех взаимосвязанных сторон: коммуникативная сторона (коммуникация), интерактивная сторона (интеракция), перцептивная сторона (социальная перцепция). При таком выделении, коммуникация в узком смысле слова состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмене не только знаниями, умениями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.[[30]](#footnote-30) Коммуникация, как и общение вообще, является основным процессом любых отношений между людьми, в независимости от направления науки, её рассматривающей. Специфика социальной работы заключается в её направленности на клиента, субъекта коммуникации. Соответственно, коммуникация – это основное средство взаимодействия социального работника и клиента. Уместно употреблять понятие коммуникации как синоним общения, но следует помнить, что общение – это всегда более широкая категория.

# 2.1 Коммуникация между людьми и её виды

Первоначальное значение термина «коммуникация» (от лат. communication – путь сообщения) с течением времени несколько изменилось и в настоящее время переводится с романских языков (communication) как сообщение, процесс передачи информации.[[31]](#footnote-31)

Например, в «Большой советской энциклопедии» дается следующее определение: «Коммуникация, общение. Обычно коммуникация определяется как "передача информации" от человека к человеку. Общение может осуществляться как в процессе любой деятельности, например производственной, так и при помощи специализированной формы — речевой деятельности или другой деятельности, использующей знаки».[[32]](#footnote-32) Такое определение не учитывает специфику именно человеческой коммуникации, которая подразумевает что:[[33]](#footnote-33)

1. Общение между людьми нельзя рассматривать лишь как отправление информации одним человеком и приём её другим. Каждая из сторон коммуникации является активным субъектом этих отношений, общение между людьми – это обмен информацией. В каждом коммуникативном процессе в единстве даны – деятельность, общение и познание.

2. Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством знаков партнеры могут повлиять друг на друга, обмен информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Это не что иное как психологическое воздействие одного коммуниканта (участника коммуникации) на другого с целью изменения его поведения.

3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий её (реципиент) «говорят на одном языке». Это важно потому, что реципиент и коммуникатор в процессе коммуникации постоянно меняются местами. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга.

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Такие барьеры носят социальный или психологический характер – это могу быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание.

Содержание конкретной коммуникации может быть чрезвычайно разнообразной: от утилитарного, бытового до научного, высокоинтеллектуального. Именно коммуникативные способности партнеров в основном обеспечивают эффективность общения. Если обмен информации происходит не «просто так», а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей, то коммуникация значима для её участников. Коммуникация в деловом общении – это всегда влияние, воздействие на партнера; в случае успеха коммуникации происходит изменение мыслей, чувств, отношений, представлений о мире у того, кому она адресована.[[34]](#footnote-34) Одно из актуальных определений коммуникации, учитывающее её специфику как процесса обмена информацией между людьми, дается в «Энциклопедии постмодернизма»: Коммуникация – смысловой и идеально-содержательный аспект социального взаимодействия. Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие, называют коммуникативными. Основная функция коммуникации – достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого её элемента.[[35]](#footnote-35) Сегодня во многих психологических, социологических и философских работах коммуникация понимается как важнейший фактор совместной деятельности людей, предполагающий активность его участников.[[36]](#footnote-36) Существует несколько типологий коммуникации (Таблица 1).

Таблица 1. Типология коммуникации (общения)[[37]](#footnote-37)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основание разделения | Вид общения | Краткая характеристика |
| 1. Используемые знаковые системы | Вербальная | Устная или письменная речь, т.е. общение с использованием словесных знаков. |
| Невербальная | Визуальные (воспринимаемые зрительным анализатором), аудиальные (воспринимаемые слуховым анализатором – пара- или экслингвистические), тактильные (связаны с прикосновением, осязательные) и ольфакторные (воспринимаемые обонятельными нализатором) бессловестные способы. общения |
| 2. Характер связи общающихся | Непосредственное | Контакт «с глазу на глаз», «лицом к лицу». |
| Опосредованное | Контакт при помощи письменных или технических средств, отдаляющих во времени или в пространстве получение обратной связи между участниками. |
| 3. Количество участвующих в общении | Межперсональное | Непосредственные контакты людей в постоянных группах или парах. |
| Массовое | Множество контактов незнакомых людей, опосредованных различными средствами массовой информации. |
| 4. Значимость социальных ролей | Межличностное | Стиль общения определяется уникальностью индивидуальных качеств личности, а социальные роли второстепенны. |
| Ролевое | Стиль общения диктуется исполняемой социальной ролью, а личностные качества вторичны. |
| 5. Отношение к другому человеку | Монологическое | Субъект-объектное, при котором субъект общения (лицо, обладающее активностью, осознанными целями или правом их реализации) связывает реализацию своих целей с партнером, рассматриваемым им как объект общения (лицом пассивным, имеющим цели менее важные, чем цели субекта). Выделяют две разновидности монологического общения – императив и манипуляцию. |
| Диалогическое | Субъет-субъектное, при котором субъект общения связывает реализацию своих целей с равноправным участником взаимодействия (субъектом) и заключающееся во взаимосвязанном познании, самопознании и саморазвитии партнеров. |
| 6. Направленность на задачу | Деловое | Общение направленно на дело, на результат. |
| Личное | Общение направленно на удовлетворение личностных потребностей. |

Следует пояснить, почему императив и манипуляция объединены под общей рубрикой «монологическое общение». Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам собой. Он увлечен своими целями и задачами, он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Он проецирует на них свои взгляды, предубеждения, установки, т.е. видит самого себя. Человек ведет монолог с самим собой, глядя на окружающих людей как в отражения своих недостатков, желаний, потребностей, чувств.

При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации, использующие различные знаковые системы. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса. Звуковой язык совместно с языком тела составляет естественную систему знаков в отличие от искусственных языков, специально создаваемых в науке (например, в логике, математике, искусстве и т.п.).

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. В самом общем смысле язык определяется как система знаков, служащих средством человеческого общения, мышления и выражения. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объективируется самосознание личности. Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Язык – средство передачи социального опыта, культурных норм и традиций.[[38]](#footnote-38)

Невербальная коммуникация является важнейшим наряду со звуковой речью средством общения людей. Понятие невербальной коммуникации тяготеет к семиотике, теории знаковых систем, а в лингвистическом аспекте имеет эквивалент, обозначаемый термином паралингвистическая или экстралингвистическая коммуникация.

Невербальная коммуникация – это выразительные движения (мимика и пантомимика), жесты, использование предметов. Людьми также выработаны системы специальных знаков-символов: знаки управления движением транспорта, форменная одежда, знаки отличия, награды и д.р.[[39]](#footnote-39) Если по словесному каналу в основном передается чистая информация, то по невербальному – отношение к партнеру по общению, его эмоциональное состояние. Любое переживание человека, так или иначе, проявляется в его внешнем облике, мимике, жестах, позах, интонациях голоса. Результаты ряда исследований свидетельствуют о том, что в процессе общения 55-65% информации о партнерах человек получает посредством наблюдения за ними. Если слова человека – чаще всего плод его сознания, то невербальные проявление – реакция подсознательных процессов.[[40]](#footnote-40)

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуальных психологических и социальных характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. В социальной психологии разработаны различные классификации невербальных средств общения (Таблица 2).

Таблица 2. Невербальные средства общения[[41]](#footnote-41)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кинесика (выразительные движения) | | Паралингвистика (не связанная со смыслом слов их звуковая характеристика) | Экстралингвистика (не связанная со словами характеристика речи) | Такесика (динамические прикосновения) | Проксемика (пространственная близость к партнеру) |
| Экспрессивно-выразительные движения | Визуальный контакт (взгляд) |
| Поза  Жесты  Мимика  Походка | Направление движения  Длина паузы  Частота контакта | Интонация  Громкость  Тембр | Пауза  Смех  Плач  Кашель | Рукопожатие  Поцелуй  Похлопывание | Ориентация в пространстве  Дистанция между партнерами |

В процессе воспитания и обучения, а затем в профессиональном развитии каждый человек овладевает системой вербальной и невербальной коммуникации и использует её в общении. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника.

Наиболее значимые невербальные средства – кинетические – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинетике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится мимике – движениям мышц лица. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если мимика отсутствует. Показано, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации. Главными характеристиками мимики является её целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, печали, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы. Установлено, что все люди, независимо от национальности и уровня культуры, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждое выражение является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).[[42]](#footnote-42)

Через жесты осуществляется обратная связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Можно понять, как встречено то, что мы говорим, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает. Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное ещё до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.[[43]](#footnote-43)

Таким образом, понятие коммуникации и общения не имеет единого и четкого определения, одно из актуальных определений говорит, что коммуникация – это смысловой и идеально-содержательный аспект социального взаимодействия. Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие, называют коммуникативными. Основная функция коммуникации – достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого её элемента. Существует множество типологий коммуникаций, но базовую образуют вербальная и невербальная коммуникация. Под вербальной коммуникацией понимается осознанное речевое взаимодействие, способность слышать, слушать и передавать информацию собеседнику. Под невербальной коммуникацией понимается знаковая система общения, функционирующая с минимальным участием сознания, бессознательно, отражающая внутренне состояние участника коммуникации.

**2.2 Коммуникация в социальной работе**

В современной социокультурной и образовательной ситуации проблема развития коммуникативной культуры приобретает чрезвычайную значимость. Культура взаимодействия – коммуникативная культура – осознается средством и механизмом решения проблем на всех уровнях жизнедеятельности человека, в ней скрыты возможности преодоления социальных, экологических, национальных, религиозных, конфликтов современного противоречивого мира. Низкий уровень коммуникативного развития препятствует профессиональному и личностному росту специалиста.[[44]](#footnote-44)

В научный тезаурус категория коммуникативной культуры вошла сравнительно недавно, когда появился устойчивый интерес к проблемам коммуникации, информации, культуры. Тем не менее, ни в словарях, ни в энциклопедиях эта категория еще не нашла своего места. В настоящее время создана определенная научная база, сформулирован круг идей, положений, подходов в понимании коммуникативной культуры. В педагогических исследованиях коммуникативная культура характеризуется как концентрированное выражение личности специалиста, её носителя; как индикатор ценностей; как важнейший компонент профессионального мастерства. В психологических исследованиях коммуникативная культура рассматривается в системе качеств личности. Некоторые ученые считают, что основу коммуникативной культуры специалиста составляет профессионально-педагогическая общительность учителя как его профессиональное качество.[[45]](#footnote-45)

Проявление коммуникативной культуры исследователи видят в диалоге, который понимается, как умение слушать и слышать, понимать человека, транслировать информацию, давать обратную связь. Несмотря на некоторые наработки в области исследования, остается целый ряд проблем, требующих изучения. Так, все еще не существует её целостно сформулированной концепции; не систематизированы знания по различным аспектам коммуникативной культуры, рассредоточенные по многим дисциплинарным областям (риторика, теория общения, тория коммуникации и др.); не разработан содержательно-функциональный и профессионально-коммуникативный технологический компоненты.[[46]](#footnote-46)

Основной недостаток традиционных подходов к феномену коммуникативной культуры некоторые авторы видят, во-первых, в определении её исключительно как взаимодействия человека с человеком, во-вторых, в сведении её, как правило, к культуре общения, в-третьих, в полном игнорировании каких-либо иных способов коммуникации, кроме вербальных/невербальных. Однако такое понимание коммуникативной культуры является, по их мнению, довольно узким, поскольку не соответствует её сущностному содержанию. Анализ атрибутивных свойств коммуникативной культуры – коммуникации, информации, культуры – показывает, что она представляет собой многомерную, многоуровневую, полифункциональную систему семиотического взаимодействия человека не только с другими людьми, но с окружающим миром в целом (с социумом, с природой).[[47]](#footnote-47)

Социальному работнику предписывается необходимость оказания поддержки нуждающимся гражданам в рамках государственной системы, призванной защищать национальные интересы своего народа. Эта задача под силу специалисту, компетентному в проблемах общения, развития личности и общества, обладающему фундаментальными знаниями о взаимодействия человека с другими людьми и с окружающим миром. Если исходить из понимания сущности социальной работы как процесса помощи и взаимопомощи, который лежит в основе различных социально-исторических моделей поддержки и защиты одних слоев общества другими, то очевидно её сходство с ключевыми смыслами общения.[[48]](#footnote-48) Общаясь, люди объединяются друг с другом, чтобы сообща выполнить необходимое дело, обменяться при этом информацией, ресурсами, эмоциями и т.п. Общаясь, люди помогают друг другу развиваться – личностно и духовно. Общаясь, люди помогают друг другу преодолеть многое негативные ситуации, например страхи. Испокон веков человек сталкивался с проблемами, которые побуждали его объединяться с другими людьми, чтобы сообща осилить препятствие, преодолеть трудность, которая не под силу одному, даже очень могущественному, облеченному властью.

Нужда в объединении обусловлена не только противостояние человека и опасной природы, угрожающей человеку физическим уничтожением. Необходимость объединения, побуждающая человека заботиться о ближнем, помогать «слабому», во многом обусловлена необходимостью «сильного» получить подтверждение своего отличия от «слабого». Таким образом, общение можно рассматривать как сущностную характеристику социальной работы.[[49]](#footnote-49) Изменение, развитие, свойственные живым системам, обуславливают необходимость разрешения проблемных ситуаций, которые зачастую перерастают в кризисные. Этим, по сути дела, и занимается социальный работник – через общение со своими клиентами.

Оказание помощи личности и обществу в осознании своей силы и слабости в процессе взаимовыгодного общения, побуждение потенциалов, позволяющих и отдельному человеку и государству отнестись со вниманием друг к другу, объединить усилия в преодолении проблем, кризисных ситуаций и обрести необходимое равновесие на пути жизненного развития, – вот в чем состоит сущность социальной работы. И общение составляет при этом её ключевой элемент.[[50]](#footnote-50)

Одной из важнейших тем многих зарубежных исследователей является роль социальных работников в решении социальных проблем. Они справедливо полагают, что общение является органически неотделяемой частью всякой социальной работы.[[51]](#footnote-51) Общение социального работника и клиента – это специальный контакт. Общение с клиентом строится на основе вербального и жестового языка. Речевая культура социального работника – важнейшая составляющая профессиональных знаний и навыков.

Она включает владение профессиональной терминологией, деловым языком, правильной литературной речью.

Но, работая с различными культурными группами, необходимо знать их язык повседневного общения.[[52]](#footnote-52) Некоторые авторы выделают в практике социальной работы социальное общение, которое можно рассматривать в двух аспектах: в более широком смысле как общение в социуме и как интегрированное свойство всех видов, форм, методов социальной работы, обеспечивающее непосредственное взаимодействие с клиентом, группой, общиной.[[53]](#footnote-53)

Социальная работа требует от человека ориентации в социально-экономических условиях и жизненных проблемах людей. Поэтому специалисту столь необходимо обладать культурой общения, ему постоянно приходиться общаться с разными социальными и возрастными группами людей, и к каждому человеку нужно суметь подойти, расположить его к себе. Психология общения становится основой профессиональной деятельности. Социальный работник, прекрасно разбирающийся в теории социальной работы, но не умеющий общаться, не может достаточно эффективно помочь клиенту.[[54]](#footnote-54) Социальная работа должна строиться в соответствии с гуманистической этикой общения, ориентируясь на такие общечеловеческие ценности, как милосердие, бескорыстие, доброта, правдивость, выполнение долга. Гуманистическое общение неотделимо от таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство. В общении надо ценить не только свою свободу, но и свободу другого, уважать его внутренний мир.[[55]](#footnote-55) Анализ опыта благотворительности и социальной работы в России, кодексов этики социальных работников США и Великобритании свидетельствует о том, что принципы, положенные в основу их деятельности и сформированные на основе общечеловеческих принципов, во многом схожи. Из них к главным принципам относятся:

* в работе руководствоваться, в первую очередь, интересами клиента;
* уважать частную жизнь клиента и держать в тайне информацию о нем;
* в процессе роботы действовать в соответствии с ценностями и моральными нормами своей профессии;
* постоянно совершенствовать свои профессиональные знания;
* в отношениях с коллегами быть доброжелательными, уважительными;
* защищать клиента от всех форм дискриминации;[[56]](#footnote-56)

Практически все формы и методы социальной работы неотделимы от общения, т.к. социальный работник большую часть времени занят с людьми. Такие известные методы, как метод интервью, консультирование, основаны на межличностных контактах. Разработано множество тренингов общения, существуют различные модели общения: ведение беседы, обсуждение, интервью с клиентом, консультирование и т.д.

Общение не может быть эффективным, если не принимать во внимание индивидуальные особенности субъектов общения, их потребности, интересы, привычки. Общение должно строиться на основе моральных норма и этических принципов. Его нельзя рассматривать статически. Это процесс, и постижение его постоянно. Поэтому социальны работник должен воспитывать в себе стремление постоянно учиться, не бояться нового, умение адаптироваться к новым обстоятельствам, использовать в своей работе новые методы и развивать их.[[57]](#footnote-57)

Коммуникативные способности работников социальных служб – это их умение налаживать, устанавливать контакты, находить более приемлемые формы взаимодействия с людьми, оптимальные пути позитивного влияния на подопечных на основе широкой общетеоретической, социально-философской и практической подготовки. И, в частности, овладения искусством общения, которое лишь в этом случае способно реализовать свои многогранные потенциальные возможности в таких важнейших аспектах как:

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

Высший уровень развития коммуникативной культуры предполагает, прежде всего, постоянное самосовершенствование и самовоспитание личности, возвышение его духовности, выход на уровень творчества в профессионально-коммуникативной деятельности, предполагающий опору на высшие моральные, мировоззренческие, эстетические, экологические нормы, помогающие гуманизировать и гармонизировать взаимодействие личности и социума, личности и окружающего мира.[[58]](#footnote-58)

Таким образом, общение первично в социальной сфере, такое положение обусловлено естественной потребностью человека в сотрудничестве с другими людьми, потребности в эмоциональном контакте и помощи. Социальная работа постоянно функционирует в процессе общения, выполнение её задач не представляется возможным без коммуникации между социальным работником и клиентом. Социальный характер этой профессии требует от специалиста обладания сущностными чертами коммуникативной культуры, которые выражаются в стремлении к постоянному самосовершенствованию, совершенствовании своих коммуникативных навыков, самовоспитании личности, стремлении к духовному совершенствованию, опору на нравственные и этические профессиональные ценности.

Заключение

Потребность общества в специалистах социальной работы делает актуальным исследование организации их личности – её внутренней культуры и коммуникативной.

Из всего многообразия определений можно заключить, что понятие внутренней культуры личности в самом распространенном своём смысле отражает нравственную сторону личности, её ценности и способность оценивать нравственную сторону своих и чужих поступков. Можно сказать, что это структура внутреннего (субъективного) мира человека. Она характеризуется своим внешним проявлением в отношениях с другими людьми, в общении и поступках. Внутренняя культура личности становится в ходе усвоения индивидом ценностей своего окружения, в ходе обучения и под воздействием собственной воли и усилий, в ходе социализации. Внутреннюю культуру можно оценивать как культуру высокого уровня, если она соответствует требованиям общественной морали или светской этики, проявляется в форме следования этикету, принятому в той или иной сфере деятельности личности. Важной характеристикой высокого уровня внутренней культуры личности можно выделить способность к рефлексии и готовность нести ответственность за свои действия.

Существуют объективные требования к организации внутреннего мира человека, к культуре его личности, предъявляемые спецификой социальной работы. Они выражены в профессиограмме, психограмме и кодексах профессионального поведения. Эффективное исполнение трудовых обязанностей, полностью погруженных в социальной сфере, области исключительно межчеловеческих взаимодействий, требует от специалиста следовать нравственным и этическим принципам, исповедовать определенный круг ценностей. Это колоссальное давление на внутренний мир человека (психологическое воздействие), каждое взаимодействие, каждый профессиональный контакт с клиентом оказывает влияние на специалиста. Это требует устойчивой структуры внутреннего мира работника, которая может с минимальными затратами и максимальными результатами функционировать в таких условиях. В противном, случае специалист теряет свой единственный ресурс – свою личность, не выдерживая психологического давления, происходит деформация личности, её эмоциональное сгорание. Неподготовленная личность обречена на регулярные стрессы, которые способны привести к неврозу и более тяжелым внутренним состояниям.

Понятие коммуникации и общения не имеет единого и четкого определения, одно из актуальных определений говорит, что коммуникация – это смысловой и идеально-содержательный аспект социального взаимодействия. Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие, называют коммуникативными. Основная функция коммуникации – достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого её элемента. Существует множество типологий коммуникаций, но базовую образуют вербальная и невербальная коммуникация. Под вербальной коммуникацией понимается осознанное речевое взаимодействие, способность слышать, слушать и передавать информацию собеседнику. Под невербальной коммуникацией понимается знаковая система общения, функционирующая с минимальным участием сознания, бессознательно, отражающая внутренне состояние участника коммуникации.

Общение первично в социальной сфере, такое положение обусловлено естественной потребностью человека в сотрудничестве с другими людьми, потребности в эмоциональном контакте и помощи. Социальная работа постоянно функционирует в процессе общения, выполнение её задач не представляется возможным без коммуникации между социальным работником и клиентом. Социальный характер этой профессии требует от специалиста обладания сущностными чертами коммуникативной культуры, которые выражаются в стремлении к постоянному самосовершенствованию, совершенствовании своих коммуникативных навыков, самовоспитании личности, стремлении к духовному совершенствованию, опору на нравственные и этические профессиональные ценности.

# Список использованной литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 363 с.
2. Анальина Л.Е. Профессиональная культура и преодоление речевой агрессии во взаимоотношениях с клиентами в социальных службах // Социальная работа в изменяющейся России: проблемы, поиски, перспективы: матер. всерос. науч. практ. конференции 16-17 мая 2003 г. / под ред. К.М. Южанинова. Томск: Курсив, 2003. С. 204-207.
3. Антошкин В.Н. Коммуникативная и управленческая практика в социальной работе // «Отечественный журнал социальной работы» № 1, 2003. С. 29–34.
4. Бабаийцев А.Ю. Коммуникация [Электронный ресурс] / Под редакцией Грицанова А. А. // «Энциклопедия постмодернизма» - Яндекс.Словари. – URL: http://slovari.yandex.ru/dict/postmodernism/article/pm1/pm1-0212.htm?text=%коммуникация&stpar3=1.6 (дата обращения: 23.05.10).
5. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.: Издательский дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003 – 288 с.
6. Горянина В.А. Психология общения: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
7. Дегтярева О.И. Консультирование как одна из форм социального обслуживания клиентов // «Социальное обслуживание» № 6, 2009. С. 6–19.
8. Демидова Т.Е. Культура общения работников социальных служб как важнейшая предпосылка успеха в их профессиональной деятельности // Профессиональное мастерство работников социальных служб. Материалы II Национальной конференции Ассоциации работников социальных служб / под редакцией: А.М. Панов, Л.В. Топчий, Э.А. Манукян. – М., 1999. С. 120-132.
9. Кайгородова Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы. – Новочеркасск: Ростов н/Д, 1998. – С. 35–39.
10. Киршин П.А. Требования к социальным работникам // «Работник социальной службы» № 3, 2007. С. 110–115.
11. Коммуникация [Электронный ресурс] // «Большая советская энциклопедия» – Яндекс.Словари. – URL: http://slovari.yandex.ru/dict/bse/article/00036/35200.htm?textкоммуникация&stpar3=1.2 (дата обращения: 23.05.10).
12. Курбакова С.Н. Речевая коммуникация как знаковая активность сотрудничающих личностей // «Ученые записки РГСУ» № 3, 2006. С. 152–155.
13. Профессиограмма [Электронный ресурс] // Управление персоналом: словарь-справочник. – URL: http://psyfactor.org/personal/personal15-08.htm (дата обращения: 23.05.10).
14. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2004 – 288 с.
15. Сахарчук Е.С. Искусство общения как составная часть технологии культурного обслуживания в социальной сфере // «Отечественный журнал социальной работы» № 3, 2003. С. 34–38.
16. Сморчкова В.П. Интегративная модель развития коммуникативной культуры социального педагога // «Ученые записки МГСУ» № 6, 2003. С. 65-71.
17. Старшинова О.П. Понятие духовности и духовно-нравственного развития личности в современной отечественной психологической науке [Электронный ресурс] // История отечественной психологии. 2006. URL: http://psyche.ru/ (дата обращения: 23.05.10).
18. Терещенко О.В. Коммуникация социальная [Электронный ресурс] // «Энциклопедия социологии» - Яндекс.Словари. – URL: http://slovari.yandex.ru/dict/sociology/article/soc/soc-0496.htm?text=коммуникация&stpar3=1.5 (дата обращения: 23.05.10).
19. Этика социальной работы: принципы и стандарты [Электронный ресурс] // Интернет-портал FSU Knowledge Management. – URL: http:// old.hokma.ru/db/mc/social%20work/social\_work041.doc (дата обращения: 23.05.10).

1. Старшинова О.П. Понятие духовности и духовно-нравственного развития личности в современной отечественной психологической науке [Электронный ресурс] // История отечественной психологии. 2006. URL: http://psyche.ru/. [↑](#footnote-ref-1)
2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация. – М., 2004. [↑](#footnote-ref-2)
3. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2006. [↑](#footnote-ref-3)
4. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. [↑](#footnote-ref-4)
5. Горянина В.А. Психология общения: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Сморчкова В.П. Интегративная модель развития коммуникативной культуры социального педагога // «Ученые записки МГСУ» № 6, 2003. С. 65-71. [↑](#footnote-ref-6)
7. Анальина Л.Е. Профессиональная культура и преодоление речевой агрессии во взаимоотношениях с клиентами в социальных службах. –Томск: Курсив, 2003. С. 204-207. [↑](#footnote-ref-7)
8. Антошкин В.Н. Коммуникативная и управленческая практика в социальной работе // «Отечественный журнал социальной работы» № 1, 2003. С. 29–34. [↑](#footnote-ref-8)
9. Демидова Т.Е. Культура общения работников социальных служб как важнейшая предпосылка успеха в их профессиональной деятельности. – М., 1999. С. 120-132. [↑](#footnote-ref-9)
10. Дегтярева О.И. Консультирование как одна из форм социального обслуживания клиентов // «Социальное обслуживание» № 6, 2009. С. 6–19. [↑](#footnote-ref-10)
11. Кайгородова Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы. – Новочеркасск: Ростов н/Д, 1998. – С. 35–39. [↑](#footnote-ref-11)
12. Киршин П.А. Требования к социальным работникам // «Работник социальной службы» № 3, 2007. С. 110–115. [↑](#footnote-ref-12)
13. Курбакова С.Н. Речевая коммуникация как знаковая активность сотрудничающих личностей // «Ученые записки РГСУ» № 3, 2006. С. 152–155. [↑](#footnote-ref-13)
14. Сахарчук Е.С. Искусство общения как составная часть технологии культурного обслуживания в социальной сфере // «Отечественный журнал социальной работы» № 3, 2003. С. 34–38. [↑](#footnote-ref-14)
15. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация. – М., 2004. С. 19 [↑](#footnote-ref-15)
16. Там же. С. 22. [↑](#footnote-ref-16)
17. Там же. [↑](#footnote-ref-17)
18. Кайгородова Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника. – Новочеркасск: Ростов н/Д, 1998. – С. 36. [↑](#footnote-ref-18)
19. Старшинова О.П. Понятие духовности и духовно-нравственного развития личности в современной отечественной психологической науке [Электронный ресурс] // История отечественной психологии. 2006. URL: http://psyche.ru/. [↑](#footnote-ref-19)
20. Старшинова О.П. Понятие духовности и духовно-нравственного развития личности в современной отечественной психологической науке [Электронный ресурс] // История отечественной психологии. 2006. URL: http://psyche.ru/. [↑](#footnote-ref-20)
21. Старшинова О.П. Понятие духовности и духовно-нравственного развития личности в современной отечественной психологической науке [Электронный ресурс] // История отечественной психологии. 2006. URL: http://psyche.ru/. [↑](#footnote-ref-21)
22. Там же. [↑](#footnote-ref-22)
23. Профессиограмма [Электронный ресурс] // Управление персоналом: словарь-справочник. – URL: http://psyfactor.org/personal/personal15-08.htm. [↑](#footnote-ref-23)
24. Кайгородова Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника. – Новочеркасск: Ростов н/Д, 1998. [↑](#footnote-ref-24)
25. Киршин П.А. Требования к социальным работникам // «Работник социальной службы» № 3, 2007. С. 110. [↑](#footnote-ref-25)
26. Там же. С. 112. [↑](#footnote-ref-26)
27. Кайгородова Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника. – Новочеркасск: Ростов н/Д, 1998. [↑](#footnote-ref-27)
28. Этика социальной работы: принципы и стандарты [Электронный ресурс] // **Интернет-портал FSU Knowledge Management. – URL**: http:// old.hokma.ru/db/mc/social%20work/social\_work041.doc. [↑](#footnote-ref-28)
29. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 6-7. [↑](#footnote-ref-29)
30. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2006. С. 113. [↑](#footnote-ref-30)
31. Терещенко О.В. Коммуникация социальная [Электронный ресурс] // «Энциклопедия социологии» - Яндекс.Словари. [↑](#footnote-ref-31)
32. Коммуникация [Электронный ресурс] // Большая советская энциклопедия - Яндекс.Словари. [↑](#footnote-ref-32)
33. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2006. С. 114. [↑](#footnote-ref-33)
34. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 91. [↑](#footnote-ref-34)
35. Бабаийцев А.Ю. Коммуникация [Электронный ресурс] // «Энциклопедия постмодернизма» - Яндекс.Словари. [↑](#footnote-ref-35)
36. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002. С. 15. [↑](#footnote-ref-36)
37. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 19-20. [↑](#footnote-ref-37)
38. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002. С. 14. [↑](#footnote-ref-38)
39. Там же. С. 18. [↑](#footnote-ref-39)
40. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 62. [↑](#footnote-ref-40)
41. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 63. [↑](#footnote-ref-41)
42. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – М., 2003. С. 63. [↑](#footnote-ref-42)
43. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002. С. 20. [↑](#footnote-ref-43)
44. Сморчкова В.П. Интегративная модель развития коммуникативной культуры социального педагога // «Ученые записки МГСУ» № 6, 2003. С. 65. [↑](#footnote-ref-44)
45. Там же. С. 66. [↑](#footnote-ref-45)
46. Сморчкова В.П. Интегративная модель развития коммуникативной культуры социального педагога // «Ученые записки МГСУ» № 6, 2003. С. 67. [↑](#footnote-ref-46)
47. Там же. С. 33. [↑](#footnote-ref-47)
48. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002. С. 53. [↑](#footnote-ref-48)
49. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002. С. 56. [↑](#footnote-ref-49)
50. Там же. [↑](#footnote-ref-50)
51. Демидова Т.Е. Культура общения работников социальных служб как важнейшая предпосылка успеха в их профессиональной деятельности. – М., 1999. С. 122. [↑](#footnote-ref-51)
52. Анальина Л.Е. Профессиональная культура и преодоление речевой агрессии во взаимоотношениях с клиентами в социальных службах. – Томск, 2003. С 206. [↑](#footnote-ref-52)
53. Демидова Т.Е. Культура общения работников социальных служб как важнейшая предпосылка успеха в их профессиональной деятельности. – М., 1999. С. 121 [↑](#footnote-ref-53)
54. Там же. [↑](#footnote-ref-54)
55. Там же. С. 125. [↑](#footnote-ref-55)
56. Демидова Т.Е. Культура общения работников социальных служб как важнейшая предпосылка успеха в их профессиональной деятельности. – М., 1999. С. 126. [↑](#footnote-ref-56)
57. Там же. С. 128. [↑](#footnote-ref-57)
58. Сморчкова В.П. Интегративная модель развития коммуникативной культуры социального педагога // «Ученые записки МГСУ» № 6, 2003. С. 71. [↑](#footnote-ref-58)