

следованию взаимосвязи самооценки и склонности к девиантному поведению детей, воспитывающихся в интернатных учреждениях, а также поиску конкретных условий и механизмов, определяющих данное своеобразие. Однако проведенное исследование не ограничилось рамками изучения собственно самооценки и девиантного поведения: фактически оно выявило сложную и интересную картину своеобразия развития самосознания и девиантного поведения в целом у этого сложного контингента детей.

Очевидно, что интересы подростков с девиантным поведением имеют более высокий приоритет, чем духовно-нравственные ценности. Потеря семейного воспитания приводит к вступлению в жизнь аморальных молодых людей. Это, несомненно, оказывает серьезное и важное влияние на стабильность общества.

### Список использованных источников

- 1 Гилинский, Я. Н. Девиантность подростков: теория, методология, эмпирическая реальность / Я. Н. Гилинский. – СПб. : Медицинская пресса, 2001. – 200 с.
- 2 Гилинский, Я. И. Девиантное поведение подростков: состояние, проблемы, перспективы // Бюллетень защиты прав ребенка / Я. И. Гилинский. – СПб. : Питер, 1994 – С. 7–12.
- 3 Диянова, З. В. Самосознание личности / З. В. Диянова, Т. М. Щеголева. – Иркутск: Изд-во Иркут. ун-та, 1993. – 54 с.
- 4 Лопатина, И. А. Особенности эмоциональной сферы подростков, воспитывающихся в учреждениях интернатного типа, в контексте образа «я» / И. А. Лопатина // Наука и школа. – 2011. – №1. – С. 117–121.

УДК 364-78:177.3

**М. В. Созинова**, канд. пед. наук, доцент  
Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов,  
г. Санкт-Петербург, Российская Федерация

### ДОВЕРИЕ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

*В статье рассматриваются теоретические аспекты феномена доверия, раскрывается специфика социально-психологического подхода в определении данного понятия. Автором приводятся данные исследования влияния доверия на эффективность взаимодействия в социальной работе, выявленные в ходе анкетирования получателей социальных услуг СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Московского района». Представлен семинар-практикум, направленный на формирование доверительных отношений в профессиональном взаимодействии.*

*Ключевые слова: доверие, взаимодействие, профессиональное взаимодействие, эффективное взаимодействие, взаимодействие в социальной работе, специалист по социальной работе, получатель социальных услуг*

Для современного социума проблема доверия становится все более актуальной в условиях сложной социально-экономической, социально-культурной, политической обстановки. Данные тенденции развития современного общества делают доверие важным фактором безопасного и комфортного социального взаимодействия в ситуации высокой неопределенности. В полной мере сказанное справедливо для взаимодействия в социальной сфере, в частности в области социальной работы между специалистом и получателем социальных услуг. Доверие в системе субъект-субъектных отношений является тем основанием, на котором получатель социальных услуг без тревоги и опасений вступает во взаимодействие со специалистом по социальной работе.

Теоретическую базу исследования составили труды по социальной психологии (И. Р. Алтунина, И. Р. Сариева, Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова и др.), психологии общения (Н. А. Кормнова, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова и др.), по теории и методике социальной работы (А. Б. Белинская, М. В. Воронцова, Л. Г. Гусякова, Т. Б. Кононова и др.), социального взаимодействия (Т. С. Вавакина, Ю. Ю. Чилипенко, К. А. Ремизова и др.) и феномена доверия (Э. Гидденс, Ф. Фукуяма, И. В. Глушко, С. Д. Гуриева, М. М. Борисова и др.).

Феномен доверия представляет собой междисциплинарную категорию, имеет длительную историю становления. Ф. Фукуяма еще в 60-х годах прошлого века сформулировал подход, определяющий доверие как базовое свойство и в некотором смысле условие развития социума [3]. Он подчеркивал, что доверие – это представления и ожидания членов социума в отношении поведения других его членов, их следование принятым в данном обществе социальным нормам [3, с. 173].

Проведенный анализ философского, социологического и психологического подходов к пониманию доверия позволяет определить социально-психологический подход как наиболее оптимальный для раскрытия феномена доверия. Особый интерес в данном контексте представляет диссертационная работа Т. П. Скрипкиной, в которой доверие рассматривается как субъективное личное отношение человека, «установку-отношения человека к миру и к самому себе». Автор отмечает, что доверие возможно не только к другим людям, но и по отношению к идеалам и ценностям, объектам культуры, концепциям и авторитетным мнениям [1, с. 29]. Доверие выступает также в качестве важного условия функционирования межличностных отношений в позитивном ключе, так как без доверия отношения довольно быстро могут приобрести конфликтный характер.

Доверие – это социально-психологический феномен, подразумевающий индивидуальное отношение одного человека к другому человеку или социальной группе, либо к определенным ситуациям и явлениям, которые имеют особую важность для человека и оцениваются им как надежные. В структуре доверия (как социально-психологического образования) можно выделить три компонента: эмоциональный, когнитивный и поведенческий. Вопросы доверия имеют особое значение в сфере помогающих профессий, в том числе в социальной работе. Отсутствие доверия между специалистами и их клиентами, безусловно, негативно влияет на результат взаимодействия.

Взаимодействие рассматривается как систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера, это воздействие и на самого партнера, причем вызванная реакция вызывает в свою очередь реакцию воздействующего. В сфере социальной работы можно выделить несколько уровней взаимодействия: между специалистом и руководителем, между специалистами, между специалистом и получателем социальных услуг. При этом взаимодействие в системе «специалист по социальной работе – получатель социальных услуг» имеет специфические характеристики: многоаспектность; четкая направленность на совместную деятельность и результат; большой диапазон типов получателей социальных услуг учреждений социального обслуживания; гуманистический и субъект-субъектный характер профессионального взаимодействия.

Эффективность взаимодействия специалиста по социальной работе и получателя социальных услуг оценивается по следующим показателям: соотношение полученного результата и цели; субъективный показатель удовлетворенности участников взаимодействия; оптимальность объема затрат (энерго-временных, материальных и т. д.).

Е. В. Ткачева выделяет факторы эффективности взаимодействия между специалистом и получателем социальных услуг: структурные (организационная структура учреждения, тип информационно системы и т. д.); независимые (характер отношений с другими субъектами и институтами социального обслуживания) и промежуточные (стиль общения специалиста с клиентом, характер устанавливающихся между ними отношений и пр.) [2]. При этом доверие оказывает влияние на промежуточные факторы.

Таким образом, доверительные отношения являются важным фактором эффективности взаимодействия в социальной работе. Наиболее эффективная ситуация взаимодействия складывается тогда, когда сформировано обоюдное доверие при условии, что и получатель социальных услуг, и специалист по социальной работе доверяют сами себе.

С целью выявления влияния доверия на эффективность взаимодействия в социальной работе было проведено анкетирование получателей социальных услуг СПб. ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Московского района». Всего в анкетировании приняло участие 40 получателей социальных услуг в возрасте от 37 до 64 лет (27 женщин, 13 мужчин).

Полученные в ходе анкетирования результаты показали, что больше половины опрошенных (55 %) считают комфортным общение со специалистом по социальной работе, остальные охарактеризовали отношения со специалистом как некомфортные (45 %). Использование в анкете открытых вопросов позволило получить от самих клиентов характеристики комфортного и некомфортного общения со специалистом по социальной работе. Ответы участников исследования были сгруппированы по смыслу.

Комфортному общению опрошенные дали следующие характеристики: доброжелательное, вежливое, приветливое; уважительное («без фамильярностей», «на Вы» и т. д.); сдержанное, деловое, официальное, «по делу»; теплое, дружеское, неформальное; спокойное, безопасное, «без конфликтов», «без агрессии»; надежное, честное (специалист «не опаздывает», «выполняет обязательства в срок», «держит слово», честно сообщает о трудностях и т. д.).

Некомфортное общение получило следующие характеристики: недоброжелательное, неуважительное отношение; слишком дружелюбное («сюсюканье», «как будто я маленький ребенок»); конфликтное; ненадежное («специалист опаздывает», специалист «теряет бумаги», «забывает сделать то, что обещал»). Отметим, что мнения опрошенных по поводу некоторых признаков прямо противоположные: часть опрошенных называет формальное и сдержанное общение комфортным, в то же время другая часть отмечает, что комфортнее себя чувствует при установлении неформальных, теплых, отношений со специалистом. Отсюда вытекает вывод о необходимости использования специалистом по социальной работе в своей профессионально деятельности индивидуального подхода к каждому клиенту.

Наличие доверия к специалисту по социальной работе подтвердили 60 % опрошенных, оставшиеся 40 % указали, что доверие к специалисту по социальной работе сформировано не было, по тем или иным причинам. В ходе анкетирования удалось проследить четкую взаимосвязь между наличием доверия между получателем социальных услуг и специалистом и оценкой получателем социальных услуг взаимодействия с специалистом по социальной работе как эффективного. Во всех случаях, когда взаимодействие в социальной работе носило явно неэффективный характер (не выполнено два или три показателя эффективности из трех), доверие между получателем социальных услуг и специалистом отсутствовало.

Например, в одном из случаев проблема была решена, но не в ожидаемые получателем социальных услуг сроки. Кроме того, получатель социальных услуг отметил, что его не устроило само взаимодействие с специалистом по социальной работе, его отношение. В этом и схожих с ним случаях наблюдалось отсутствие доверия между специалистом по социальной работе и получателем социальных услуг. Наиболее явная связь наблюдается между наличием доверия у получателя социальных услуг по отношению к специалисту по социальной работе и степенью его удовлетворенности от самого взаимодействия, общения, работы со специалистом.

Интерес представляет случай, когда проблема получателя социальных услуг вовсе не была решена специалистом по социальной работе. Однако при этом получатель социальных услуг отметил, что общение со специалистом было для него комфортным и приятным. В этом случае отмечалась сформированность доверия к специалисту по социальной работе. Наблюдается взаимосвязь между сформированностью доверия у получателя социальных услуг по отношению к специалисту и эффективностью взаимодействия между ними.

Последующие вопросы анкеты помогли выявить те факторы, которые оказывают влияние на формирование у получателя социальных услуг доверия к специалисту по социальной работе. Так, большинство опрошенных (80 %) подтвердило совпадение внешнего облика, поведения и стиля общения специалиста с ожиданиями опрошенного. Остальные опрошенные выделили следующие качества/поступки специалистов, которые не соответствовали их ожиданиям: «специалист опоздал на свой прием, считаю это неприемлемым»; «хотелось бы больше доброжелательности»; «специалист как будто хотела поскорее отделаться от меня»; «специалист задавала много вопросов; мне кажется, они не были связаны с моей проблемой».

В оценке поведения специалиста по социальной работе важное значение имеют как непосредственно действия специалиста, так и субъективное восприятие этого поведения получателем социальных услуг. Характеризуя факторы формирования доверия/недоверия к специалисту по социальной работе, опрашиваемые предоставляли схожие ответы. Так, формированию доверия, по мнению опрашиваемых, способствуют: компетентность специалиста («сразу знает, как решить проблемы», «разбирается в законах», «сразу предложил решение проблемы» и т. д.); конфиденциальность («специалисту можно доверить личную информацию»); надежность («выполняет обещанное в срок», «находится на рабочем месте тогда, когда должен»); уважительный и вежливый тон в общении и т. д.

Формированию недоверия, по мнению опрашиваемых, способствуют: некомпетентность; ненадежность; неуважительный стиль общения («свысока», «как с маленьким ребенком»). Большинство опрошенных (70 %) отметило, что пол специалиста по социальной работе не имеет значения. Однако один опрошенный (2,5 %) отметил, что отдал бы предпочтение специалисту мужчине, а 12,5 % опрошенных отдали предпочтение специалисту женщине.

Необходимо отметить, что, большинство опрошенных (60 %) отдает предпочтение специалисту с большим опытом работы в сфере социального обслуживания. Часть опрошенных (25 %) посчитали данный критерий не имеющим значения, тогда как 15 % опрошенных отметили, что предпочли бы обратиться к молодому специалисту. Полученные данные подтверждаются результатами по предпочтениям в отношении к возрасту специалиста.

Большинство опрошенных (65 %) отдало предпочтение среднему возрасту специалиста 30–45 лет. Данное распределение может быть вызвано стереотипом в отношении молодых специалистов как неопытных и некомпетентных и о пожилых специалистах как об «уставших» и потерявших профессиональную «хватку». Следовательно, специалисту необходимо продемонстрировать клиенту собственную профессиональную компетентность и показать, что данные качества не зависят от возраста специалиста.

Характеризуя внешний вид специалиста большинство опрошенных (70 %) отдали предпочтение сдержанному, строгому, деловому внешнему виду специалиста. Если при ответе на вопрос о внешнем виде специалиста опрошенные отвечали согласованно, то при вопросе о предпочтении стиля общения специалиста мнения разделились. Половина опрошенных отдает предпочтение сдержанному, формальному, деловому общению специалиста с получателем социальных услуг. Остальные предпочитают, чтобы специалист общался неформально, непринужденно, доброжелательно.

Как и ответы на вопрос о характеристике комфортного и некомфортного общения со специалистом), ответы на вопрос по предпочтению по отношению к стилю общения специалиста по социальной работе, наталкивают на понимание необходимости подстраивания стиля общения с клиентом под его особенности, нужды, ожидания.

По результатам проведенного исследования сформулированы рекомендации для специалистов по формированию доверительных отношений с получателем социальных услуг и повышению эффективности взаимодействия в социальной работе. С целью повышения эффективности взаимодействия между специалистом и получателем социальных услуг был разработан семинар-практикум, направленный на формирование доверительных отношений в ходе профессионального взаимодействия.

Семинар-практикум направлен на решение следующих задач:

- актуализация знаний специалистов по социальной работе в сфере формирования доверительных отношений с клиентом (с целью повышения качества их взаимодействия);
- систематизация представлений о требованиях к внешнему виду, образу, поведению, этике специалиста по социальной работе с целью повышения доверия к нему со стороны получателей социальных услуг;
- развитие коммуникативных навыков специалистов, необходимых для построения доверительных отношений с клиентами;
- содействие становлению навыков формирования эффективного профессионального образа специалиста.

Семинар-практикум включает шесть занятий длительностью до 60 минут. Основными формами работы в ходе семинара-практикума являются мини-лекции, деловые игры, психологические и коммуникативные упражнения, элементы тренинговых занятий и др.

Таким образом, разработанные рекомендации и семинар-практикум для специалистов позволят сотрудникам социального учреждения строить доверительные отношения со своими клиентами, что повысит эффективность взаимодействия в системе «специалист по социальной работе – получатель социальных услуг».

#### Список использованных источников

- 1 Скрипкина, Т. П. Доверие как социально-психологическое явление: дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05 / Т.П. Скрипкина. Ростов н/Д, 1998. – 392 с.
- 2 Ткачева, Е. В. Эффективное взаимодействие в системе «специалист по социальной работе – получатель социальных услуг» в центре социального обслуживания: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Е.В. Ткачева. – СПб., 2010. – 212 с.
- 3 Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. М. : АСТ, 2016. – 730 с.

УДК 364-787.3:616-036.21:37.091.212(510)

#### Цай Хуэйцин

Научный руководитель: Г. А. Фофанова, канд. психол. наук, доцент  
Белорусский государственный университет,  
г. Минск, Республика Беларусь

### СТРАТЕГИИ РЕАЛИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ДЕЗАДАПТИРОВАННЫМ ИНОСТРАННЫМ СТУДЕНТАМ ИЗ КИТАЯ В КОНТЕКСТЕ COVID-19

*В то время, когда COVID-19 все еще распространен по всему миру, китайские студенты подвержены социально-психологической дезадаптации, что может негативно сказаться на их академических достижениях и повседневной жизни. В статье сравниваются проявления и причины социально-психологической дезадаптации китайских студентов в условиях эпидемии, а также указываются факторы, влияющие на социально-психологическую адаптацию китайских студентов. В статье рассматриваются программы вмешательства для улучшения психологического благополучия китайских иностранных студентов в трех областях: социальные отношения, когнитивное поведение и социальные сети в Интернете. Краткое изложение результатов прошлых исследований поможет педагогам, преподавателям психологии, консультантам и другим специалистам получить более полное и глубокое понимание трудностей кросс-культурной адаптации и кризисов психического здоровья, с которыми сталкиваются китайские студенты, определить и проверить эффективные психологические вмешательства, а также обеспечить научную основу и практические выводы для более эффективных психологических вмешательств в будущем.*

*Ключевые слова: иностранные студенты, социально-психологическая адаптация, кросс-культурная адаптация, дезадаптация, психическое здоровье, психолого-педагогическая поддержка*

Интернационализация образования становится все более и более всеобъемлющей. Согласно статистике, число китайских студентов, обучающихся за рубежом, в 2019 году составило 703 500 человек, что на 6,25 % больше, чем в предыдущем году. С 1978 по 2019 год