

КОГНИТИВНЫЙ ПОДХОД В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

© С.В. Балтуева*

*Иркутский национальный исследовательский технический университет,
664074, Россия, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

Рассмотрен когнитивный подход в социальной работе, который возможно использовать при решении проблем клиентов. Подчеркивается ценность когнитивного подхода тем обстоятельством, что он представляет упрощенный, технологический подход к знаниям. Рассмотрены и обоснованы возможности процедурного и декларативного знания когнитивного подхода в анализе социальных ситуаций в профессиональной деятельности специалистов социальной работы. Приводятся примеры применения декларативного и процедурного знаний в предполагаемой практической деятельности специалиста, владение которыми поможет строить эффективное взаимодействие с клиентом/объектом социальной работы.

Ключевые слова: когнитивный подход, решение проблем клиентов/объектов социальной работы, процедурные и декларативные знания в социальной работе.

THE COGNITIVE APPROACH IN SOCIAL WORK

S.V. Baltueva*

*Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk, Russia, 664074.

The article considers the cognitive approach in social work that might be used to solve clients' problems. The importance of the cognitive approach is emphasized by the fact that it provides a simplified, technological approach to knowledge. The possibilities of procedural and declarative knowledge of the cognitive approach are examined and reasoned in the analysis of social situations in professional activity of social work experts. The author provides some examples of the use of procedural and declarative knowledge in the expert's alleged practice. The possession of these two types of knowledge will help to build effective interaction with a client/object of social work.

Keywords: the cognitive approach, the solution of problems of clients/objects of social work, procedural and declarative knowledge in social work

Как известно, когнитивный подход в любой предметной области акцентирует внимание на «знаниях», вернее, на процессах их представления, хранения, обработки, интерпретации и производстве новых знаний [5; 50]. Когнитивный подход имеет десятки ракурсов. Но в данной работе этот подход применяем для того, чтобы найти ответ на вопрос: каким образом происходит эффективное взаимодействие в обществе, как может человек прийти к согласию не только в ситуациях общения с другими, но и с самим собой? Каким образом возможно разрешить кризисные ситуации, возникающие у клиентов социальной работы, да и не только у них? Вопросы повышения эффективности прикладных методов исследования социальных систем, к коим мы относим и социальную работу, привлекали внимание многих исследователей [6,7,9]. По мнению этих авторов, эффективность предлагаемых методов напрямую зависит от того, удастся ли достичь взаимопонимания между участниками проблемных ситуаций, согласовать различные точки зрения, стимулировать творческий подход к возникающим проблемам.

Когнитивный подход может рассматриваться как трамплин, позволяющий преодолеть невидимые барьеры, которые нередко возникают между людьми. Итак, чтобы обосновать применение когнитивного подхода для решения различных проблем личности, группы, обстоятельств, значимых для социальных систем, а также для понимания широкого спектра организационных, производственных, и других комплексных проблем, имеющих неотъемлемую социальную составляющую, мы можем использовать социологический анализ. Для того чтобы выяснить возможности использования данного подхода при решении проблем социального

взаимодействия в социальной работе, мы должны сделать краткий экскурс в историю развития когнитивного подхода.

Когнитивные проблемы – восприятие, познание и понимание действительности волновали философов и психологов во все времена. Но начавшееся во второй половине XX в. бурное развитие кибернетики и вычислительной техники, появление в 50-ые годы «думающих машин», пытающихся решать логические задачи, играть в шахматы, понимать устную и письменную речь, вынудили по-новому взглянуть на процессы мышления, познания и понимания. В середине 50-х годов XX в. в центре внимания оказался феномен знания и связанные с ним проблемы получения, хранения, обработки знаний как в голове человека, так и в компьютерной системе.

Историки науки полагают, что в 50-60-ые гг. прошлого века произошла когнитивная революция – смена научной парадигмы по Т. Куну. Н. Хомский, известный специалист по теории искусственного интеллекта и когнитивной лингвистике, писал: «Когнитивная революция относится к состояниям разума / мозга и тому, как они обуславливают поведение человека, особенно – когнитивным состояниям: состояниям знания, понимания, интерпретаций, верований и т.п. Подход к человеческому мышлению и поступкам в этих терминах делает психологию и такой ее раздел, как лингвистика, частью естественных наук, занимающихся природой человека и ее проявлениями и в первую очередь – мозгом» [3: с. 71].

Для социальных наук когнитивный подход ценен тем, что предоставляет упрощенный, инженерный, технологический подход к знаниям. Извлечением знаний из экспертов занимаются аналитики, когнитологи.

Что же такое «знание»? С точки зрения специалистов по инженерии знаний – «знания – это основные закономерности предметной области, позволяющие человеку решать конкретные производственные, научные и другие задачи, т.е. факты, понятия, взаимосвязи, оценки, правила эвристики; а также стратегии при принятии решений в этой области (иначе – стратегические знания)» [3, с. 9]. Для специалистов социальной работы, решающих проблемы своих клиентов, знания о их проблемах, о близком окружении, о планах на будущее, о стратегии выхода из кризисной ситуации также являются теми самыми производственными задачами. Только здесь знания/информацию можно извлечь действительно от экспертов – соседей, друзей, родственников методами беседы, интервью, опроса о своем клиенте, о человеке, который нуждается в помощи. Эти знания социальный работник получает, применяя методы коммуникативного взаимодействия со всеми экспертами, которые могут дать информацию о клиенте. Только представив общую картину проблемы, будучи вооружен знаниями о личности клиента, социальный работник начинает работу с ним, применяя свои коммуникативные знания, умения и навыки.

Когнитология традиционно делит знания на декларативные (знания – что) и процедурные (знания – как). Декларативное знание относится к знанию теоретического типа и предполагает умение объяснить, почему что-либо происходит. Процедурное знание является практическим знанием и означает какие-либо умения и навыки. Декларативные знания, которыми обладают социальные работники, позволяют им видеть гуманитарные, социально-экономические и социально-политические проблемы современного общества, также понимать социогуманитарные стратегии мирового сообщества, знать и понимать экономические и социальные задачи государства в целом и региона в частности. Также специалисты видят и знают проблемы человека в обществе, проблемы психологии его развития и становления личности, возможности развития и т.д. Взаимодействие человека и группы, человека и общества, воздействие общества на человека, причины, факторы позитивного или негативного развития личности, взаимодействие человека с ближайшим окружением, результаты этого взаимодействия – все это является предметом профессионального изучения специалиста и относится к декларативным знаниям. Процедурные знания, которыми вооружен специалист социальной работы, могут быть: 1) инструктивными, 2) ситуационными. С точки зрения когнитологии, процедурные инструктивные знания предполагают знания какой-либо деятельности в различных сферах, а ситуационные процедурные знания означают умения действовать в конкретных ситуациях.

В профессиональной деятельности специалиста социальной работы мы выделяем эти типы знания, хотя в учебных пособиях или статьях, посвященных профессионализации соци-

альной работы, не обнаружим данные термины. Но для более точного анализа составляющей деятельности специалиста и его социального взаимодействия с клиентом, группой, сообществом возможно применение когнитивного подхода, несмотря на его некоторую схематичность и упрощенность. (В некоторых ситуациях социального взаимодействия с клиентами упрощенность необходима). Например, в ситуации с безработным клиентом схема взаимодействия с ним для специалиста вырисовывается достаточно четко: а) объяснение социально-экономического положения страны, региона, если возможно, то предоставление ему информации об отрасли, где трудился клиент и состоянии дел в ней. То есть умение объяснить, предоставить картину положения дел – это и есть декларативные знания, ознакомление с правовыми документами, законами; б) от данных знаний специалист переходит к процедурным знаниям, т.е. каким образом можно выйти из этой ситуации, как найти работу. Поскольку процедурное знание предполагает владение практическими навыками, то, следовательно, социальному работнику необходимо строить свое взаимодействие с клиентом, давая ему советы, которые носят характер инструкций, пожеланий. Как мы знаем, в центрах занятости выработан определенный алгоритм взаимодействия с клиентом, но современные методы психологии социальной работы не допускают обезличивания, и профессиональное взаимодействие проходит на основе знания индивидуальности клиента, его предрасположенности к тем или иным профессиям. А такое знание получают на основе диагностирования, тестирования, беседы, интервью, экспертных оценок, т.е. это знания, полученные из различных видов взаимодействий как с самим клиентом, так и его ближайшим окружением.

Инструктивные процедурные знания в социальной работе ярко выражены в её технологиях, которые позволяют специалисту и его клиенту строить возможные пути решения проблемы. Практические рекомендации, например, в деятельности центра занятости при взаимодействии с безработным, могут приобретать чисто технологический характер. Вхождение в проблему, её классификация, структурирование, построение, проектирование или планирование поведения при поиске новой работы, завершение. Эти методы социальной работы в центрах занятости позволяют нам говорить о том, что инструктивные процедурные знания являются актуальными для специалиста. Знания «изнутри» культуры данной социальной системы, в которую пытается внедриться клиент, являются также чрезвычайно важными для успешной профессиональной деятельности. Взаимодействуя на уровне человека и социальной организации, вступая в различного рода коммуникации, социальный работник принимает на себя роль некоего медиума, проводника социальной политики государства. В этом взаимодействии главной особенностью является позиция «рядом» с точки зрения профессионального взаимодействия специалиста. Позиция «рядом» выражается в неиерархичности социального взаимодействия, когда нет определенного лидерства и подчиненности. Встав на позицию «рядом», социальный работник тем самым решает достаточно острые психологические и социальные проблемы.

Опираясь на достижения когнитивного подхода, мы можем сказать, что социальный работник видит в своих взаимодействиях себя, свое окружение, свои профессиональные задачи с точки зрения определенной системы знаний, которые представлены в трех основных типах: системы правил, семантические сети и структуры отношений [4, с. 55].

Поскольку профессиональные взаимодействия специалиста по социальной работе ориентированы на решение стандартных трудных жизненных ситуаций объектов/клиентов, которые могут быть представлены типичными проблемами, связанными с безработицей, с одиночеством, с болезнью и инвалидностью, с неумением и нежеланием выполнять родительские роли, с психологическими проблемами отрочества, с социальным сиротством детей, с неблагополучностью семей и т.д., возможно их представить в виде моделей социальных ситуаций клиентов. Для эффективного социального взаимодействия, для научного анализа разрешения проблем клиентов, возможно представить их в виде моделей [2, с. 53]. Для понимания и объяснения феномена модели необходимо обратиться к понятию «дискурс», т.к. в нашей работе оно является принципиальным. Дискурс иногда используют как синоним «речи». В когнитивных направлениях в философии, социологии, семиотике дискурс особенно популярен. Популярность его в социальных науках обусловлена тем, что дискурс (по М. Фуко) – это социально обусловленная организация системы речи и действия. С точки зрения дискурсивного

анализа, речевые высказывания можно исследовать не только лингвистически, но и социально, прояснением норм и правил, артикулирующих задействованные в разных стратегиях дискурсивные элементы. По Т. ван Дейку, дискурс – это сложное коммуникативное явление, включающее, кроме текста, еще и знания о мире, мнения, установки адресата, необходимые для понимания текста или устного высказывания. Такое определение дискурса как сложной системы иерархии знаний, предполагает и наличие интегрированных моделей обработки дискурса. Из каких же элементов состоит когнитивная модель обработки дискурса? Т. ван Дейк выделяет два основных аспекта в когнитивном анализе обработки дискурса – структуры представления знаний и способы его концептуальной организации.[2; с. 70]. На наш взгляд, эти аспекты во многом коррелируют с типами знаний человека, о которых пишет Ю.М. Плотинский: – «системы правил, семантические сети и структуры отношений» [5; с. 55].

Для социальной работы эти две классификации когнитивной обработки социальной информации являются в методологическом плане очень важными. По Т. ван Дейку, термин «модель» употребляется для обозначения специфического вида структурной организации знания в памяти [2; с. 68]. Он говорит в этом смысле о ситуационных моделях, которые являются формой представления личного опыта и, следовательно, составляют часть эпизодической памяти. Эпизодическая память – часть долговременной памяти, в которой хранится детальная информация о каждом событии или действии – включая вербальные действия, например, такие как дискурс. «Дискурс употребляется для того, чтобы указывать на что-либо «в мире» или в некотором социокультурном контексте. Дискурс дает представление о предметах и людях, об их свойствах и отношениях, о событиях или действиях или об их сложном сплетении, то есть о некотором фрагменте мира, который мы именуем ситуацией» [2; с. 69]. Следовательно, модель представляет собой когнитивный коррелят такой ситуации; это то, что «происходит в уме» человека, когда он является наблюдателем или участником ситуации. А значит, модель включает личное знание, которым люди располагают относительно подобной ситуации, и это знание представляет собой результат предыдущего опыта, накопленного в столкновениях с ситуациями такого рода.

Поскольку структуры представления знаний в памяти и сознании человека соотносятся с ролью личного знания о реальных или воображаемых ситуациях, постольку он строит дальнейшие свои действия и поступки, исходя из известной ситуации. Например, модель «поиска работы» складывается из некоторых когнитивных ситуационных моделей и дискурсов. У клиента и у специалиста эта модель строится определенным образом. Строя взаимодействие с клиентом, специалист ставит перед собой задачу оказания помощи клиенту в его самоусилении. А клиент, в свою очередь, ожидает поддержки психологической и правовой. Эта стратегическая цель поиска работы разбивается на некоторые тактические задачи, которые и являются когнитивными ситуационными моделями. Это предположение относительно: а) улучшения понимания складывающейся проблемы, своего нынешнего положения, самого себя, быть может, и своего окружения; б) изменения эмоционального состояния, т.е. понимания необходимости выхода из состояния подавленности, фрустрации, напряжения; в) способности принять решение по поводу изменения внутреннего и внешнего состояния, выражающегося в другой профессии, переквалификации, переобучении и т.д.; г) поиска и изучения альтернатив; д) обучения умению выгодно себя представить, найти в себе различные достоинства, необходимые работодателю, написать (составить) резюме и т.д.; е) изучения информации о вакансиях; ж) признания ценности своего потенциала, своей профессии и т.д. Исполнение этих тактических ходов осуществляется в процессе взаимодействия специалиста и клиента. Главным во взаимодействии является формирование у клиента активной позиции даже при невозможности сейчас реально изменить ситуацию. Цель – найти работу – позволяет направить понимание и осознание клиента в сторону принятия ответственности за свои желания и цели собственного поведения.

Модель «социальное сиротство» или «ребенок, оставшийся без попечения родителей» включает в себя огромное количество когнитивных ситуационных моделей и дискурсов, с помощью которых осмысливаются, анализируются и ставятся стратегические цели и задачи специалистами социальной работы по преодолению этой проблемы.

Когнитивная ситуационная модель – «ребенок, бродяжничающий и просящий милосты-

ню», - представляет собой некую конструкцию, где интерпретируется положение семьи этого ребенка, т.е. откуда, из какой социальной группы этот ребенок, есть ли у него родители, вид занятий этих родителей, изучение ближайшего окружения ребенка, его братьев и сестер, друзей, изучение его личностных качеств, постановка социального диагноза и т.д. Интерпретация данной когнитивной модели может рассматриваться как абстрактная реконструкция мира, в котором сейчас находится этот ребенок. Помимо интерпретативной функции, данная модель обладает и моделирующей структурой, задающей (по Т. ван Дейку) множество индивидуальных объектов. Некоторый объект, например, «постоянно пьяный», может быть проинтерпретирован как подмножество этих объектов, т.е. как большое количество постоянно злоупотребляющих алкоголем людей – родителей социальных сирот, не выполняющих свои родительские обязанности. Располагая этой элементарной картиной мира, специалист социальной работы планирует предстоящие действия, в чем существенную роль играют когнитивные модели. «Модель репрезентирует положение дел, и соответственно, ее структура не произвольна, а играет роль непосредственного воспроизведения или аналогии. Ее структура отражает существенные аспекты соответствующей ситуации реального мира» [8; с. 76], Джонсон-Лэйрд подчеркивает, что модель не только базируется на информации, содержащейся в пропозициональной репрезентации, но включает и общее знание [8; с. 98]. Общее знание о ситуации с детьми – социальными сиротами – является для специалистов социальным коммуникативным контекстом, в котором они должны хорошо разбираться с профессиональной точки зрения.

Взаимодействие специалистов социальной работы с различными представителями управленческих структур (органы опеки и попечительства, подразделения социальной защиты, управлений социальной защиты, отделов по делам семьи и детства различных административных уровней и т.д.), работниками специальных реабилитационных учреждений, с активистами общественных и гражданских движений, занимающихся проблемами социальных сирот, строится на знании всего социального контекста, связанного с положением детей, оставшихся без попечения родителей в данном регионе (городе, районе, поселке). Без ясной картины складывающейся ситуации данного явления невозможно строить планы (проекты по борьбе с этим социальным феноменом). Действия специалиста социальной работы начинаются с первого уровня (т.е. интеракционного изучения личности ребенка) и продолжают на уровне втором – изучения и анализа организационных сторон – т.е. анализ ресурсов, степень трудности ситуации, в которой оказался человек и пути решения этой группы вопросов; и разрешаются на третьем, структурном уровне, где интерпретируются феномены и факты социального сиротства, его социально-экономические, социально-психологические, региональные, этические факторы. Данная картина социального сиротства с социального, социологического анализа переходит на уровень анализа когнитивной модели, которая может быть проинтерпретирована и осмыслена специалистом социальной работы. Методологически и методически ценным с точки зрения совершенствования технологий социальной работы представляется данный когнитивный подход.

Поскольку когнитивная модель помимо интерпретативной функции обладает функцией моделирования (или проектирования) – в нашем случае, например, анализ состояния социального сиротства в городе (районе, области) позволит строить социальные проекты наиболее адекватно, взвешенно, экономно, а также с использованием имеющихся ресурсов как личностных, так и общественных, и государственных.

Таким образом, можем подвести некоторые итоги вышеизложенному. Используемый когнитивный подход при анализе и понимании социальных проблем как субъекта, так и объекта социальной работы позволит специалистам более полно описать и интерпретировать социальные ситуации клиентов/объектов социальной работы, а это даст возможность наиболее эффективно и адекватно решать их проблемы.

Библиографический список

1. Гаврилова Т.А., Черванская К.Р. Извлечение и структурирование знаний для экспертных систем. М.: Радио и связь, 1992.
2. Ван Дейк Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М.: Прогресс, 1989.
3. Кубрякова Е. С. Краткий словарь когнитивных терминов. М.: 1996.

4. Минский М. Фреймы для представления знаний. М.: Энергия, 1976.
5. Плотинский Ю.М. Теоретические и эмпирические модели социальных процессов. М.: Изд-во Логос, 1998. 290 с.
6. Ackoff R.L. A Theory of Practice in the Social Systems Sciences. IASA. Laxenberg, 6-7 nov., 1986.
7. Checland P.B. Models Validation in Soft Systems Practice | // Systems Research. 1995. Vol.12. № 1. P.47–54.
8. Johnson-Laird, P.N. Mental models in cognitive science. – "Cognitive Science", 1980, 4, 72-115.
9. Ulrich W. Critical Heuristics of Social Systems Design, Berne: Haupt, 1983.

Балтуева Светлана Владимировна, доцент кафедры социологии и социальной работы ИРНИТУ, кандидат педагогических наук,
e-mail: svbalt@mail.ru

Svetlana V. Baltueva, Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor of Sociology and Social Work Department, INRTU, e-mail: svbalt@mail.ru