

ДРУЖИНІН ТИМОФІЙ АНДРІЙОВИЧ

аспірант кафедри соціальної роботи
факультету психології КНУ імені Тараса Шевченка, м. Київ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ДІАЛОГУ У ПРАКТИЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Розглянуто проблематику дослідження діалогу та соціального діалогу у різних практиках соціальної сфери. Показано особливості впливу конфліктної та діалогічної моделей на перебіг взаємодії. Апробовано модель соціального діалогу в роботі з соціальними суб'єктами в контексті соціальної роботи.

Ключові слова: діалог, діалогічність, соціальний діалог, медіація, соціальна медіація, соціальна робота.

Актуальність. Питання діалогу та діалогічності набуває своєї значущості через його актуалізацію у різних сферах. У найбільш широкому сенсі дане питання розробляється у філософських та соціально-філософських підходах. У вузькому, практичному: у психології особистості та психотерапії у вигляді встановлення особливого терапевтичного, лікувального характеру взаємодії між терапевтом та клієнтом; у політології - репрезентації своїх політичних інтересів та цінностей та донесення останніх до інших соціально-політичних суб'єктів; у державному управлінні - специфічна форма безконфліктного відстоювання інтересів суб'єктів трудової діяльності; правозахисній сфері - форма фасилітації мирних перемовин сторін у ситуації війни; просоціального активізму - репрезентація просоціальних цінностей та консолідація суб'єктів навколо останніх тощо. Що означає зацікавленість великої кількості практиків з різних сфер. З іншого боку, соціальне середовище нагадує нам живий організм, що росте, розвивається і вдосконалюється. Будь-який розвиток дуже часто відбувається в процесі зіткнення суперечностей та протиріч. Прояви конфліктів (у які переросли наявні суперечності та протиріччя) ми щодня спостерігаємо як у побутовому, так і професійному середовищі. Питання про способи їх вирішення з урахуванням найбільшої кількості сторін залишається і сьогодні дуже актуальним.

Аналіз досліджень та публікацій. Як зазначено вище ідеї діалогу та діалогічності проникли у значну кількість практик у соціальній сфері. Нижче нами розглянуті ті представники, що представили свої практичні надбання у певних друкованих, стандартизованих виданнях. Тож такі ідеї як "наука це діалог культур", що розвивав В. С. Біблер будуть розглянуті на наступному етапі нашої роботи. (**Ахієзер А.С.**) Ми також розуміємо, що певна кількість практиків у соціальній сфері ніяк не фіксує, або не встигли зафіксувати свої результати. Тому ми продовжимо вести аналітичну роботу на протязі всієї дисертаційної роботи. Також слід зазначити, що вибір лише практичної сфери

зумовлений тим, що аналіз усіх сфер в яких виокремлюються ідеї діалогу та діалогічності потребує окремого дослідження. Таке дослідження буде також проводитись в необхідному об'ємі під час усієї дисертаційної роботи. Сьогодні в сфері практики, що пов'язана з поняттям діалогу викристалізувалися цілі ниски методик роботи. С. Г. Форленза зазначає, що у процесі підготовки практичних психологів, психотерапевтів, тренерів соціально-психологічного тренінгу, сімейних медіаторів одну з ключових ролей займає формування діалогічного розуміння роботи з клієнтом, або учасником тренінгової групи. (Forlenza S.G.) Для психотерапевтів та практичних психологів таке формування полягає у розумінні необхідності двосторонньо прийнятого терапевтичного альянсу, або рапорту, договору між фахівцем та клієнтом. Автор зазначає, що навіть у програмах навчання директивних підходів фокус зміщується з відтворення процесу терапії на формування певних терапевтичних відносин. Також є цікавим доробок дослідницького центру Пало-Альто, який займався розробкою прагматичної теорії комунікації з якої виокремилось системний сімейний підхід у психотерапії. Пол Вацлавік, як керівник групи використовує термін «взаємодія» як сукупність повідомлень, обмін якими відбувається між людьми. Також П. Вацлавік стверджує, що кожен прояв людської поведінки містить в собі інформацію, або інформуючий компонент, який сприймається іншими людьми. Наприклад, коли людина стає відлюдником вона інформує інших про цей факт самим своїм вчинком. Таким чином вводиться поняття «система взаємодії», яке П. Вацлавік розкриває через теорію загальних систем: людські взаємовідносини описуються як комунікативна система, що характеризується ознаками систем взагалі, такими, як час, взаємозв'язок системи та підсистеми, цілісністю, зворотнім зв'язком та рівнорезультативністю. Ми, у свою чергу, розуміємо проблему визначення “загальної” теорії систем, але не можемо проігнорувати даний практичний підхід через стан його розробленості та спорідненості з ідеями діалогу та діалогічності. Оскільки задаючи структуру комунікації як сплаву/склейки змісту комунікації з індивідуальним баченням стосунків між комунікантами П. Вацлавік постулює унікальну поліфонічність кожної конкретної комунікації між комунікантами. (П Вац)

У правозахисній-активістській та політологічній сферах, як зазначає М. А. Глендон, діалогічність проявляється (має проявлятися) у зміщенні фокусу діяльності з відстоювання та просування власних правових цінностей, або ідеологічних вподобань на поширення та консолідацію активістських груп у певні спільноти задля трансформації соціальних систем в цілому. (Glendon M.A.) Також не можна залишити без уваги досвід набутий Нансенівським центром миру та діалогу, який розробляє методики та метод фасилітації мирних діалогів між сторонами бойових дій. (20years) На нашу думку даний практичний підхід найближче наблизився до розуміння важливості діалогічності у

роботі з соціальними суб'єктами. Аналітична робота по виокремленню методичних і методологічних надбань ще буде проведена у ході дисертаційного дослідження.

Також не можна залишити без уваги досвід набутий медіативним рухом по подоланню протиріч у економічних, трудових суперечках. Даний рух з кожним роком відкриває нові сфери практичного примінення. Таким чином медіація уже інкорпорована у роботу над вирішенням протиріч у сферах: шкільної освіти; шлюбозрозлучних процесів та розділення майна; трудових суперечок; досудового вирішення суперечок; відновного правосуддя. (Donohue w, fisher ury, harington cb) Основну проблему, на нашу думку, з точки зору вибору підходу до вирішення соціальних протиріч ми розглянемо нижче. Г. Похмелкіна аналізуючи праці Г. Мети розширює поняття практичної медіації до соціально-медіативного світобачення. () Таке світобачення з необхідністю вміщає в себе багатомірне бачення ситуації, що склалася між сторонами певного протиріччя/конфлікту/суперечності. Це багатомірне бачення споріднене з ідеями діалогічності, тому також потрапляють до нашого дослідницького інтересу.

Найбільш вагомий доробок у сферу практики соціальної медіації внесли дослідники та розробники трансформаційного підходу в медіації. Трансформаційний підхід приймає за мету перехід від конфліктних, або напружених відносин сторін до партнерських (Роберт Берок Буш). Таким чином представники трансформаційного підходу приймають соціологічні та конфліктологічні теорії вирішення суперечностей/протиріч/конфліктів як основні, але в той же час наближаються до ідей діалогічності та фасилітації діалогу, як альтернативного способу розвитку відносин суб'єктів/сторін. Що означає для нас вагомий зсув, оскільки описаний вище підхід легко інкорпорується у сфери шкільної, сімейної, відновної, досудової тощо медіації. Також, як зазначає Е. Клевін, мирні діалоги та круги примирення - як методики у правозахисній сфері вирішення конфліктів між сторонами у стані війни - з'явилися завдяки вихідцям-медіаторам трансформативного підходу. (Living with No) На нашу думку зріст кількості прихильників саме трансформаційного підходу серед медіаторів пов'язаний саме з присутністю інноваційного зерна у вигляді присутності, хоча і в прихованому вигляді, ідей діалогічності.

Таким чином ми можемо констатувати, що ідеї діалогу та діалогічності знаходять своє вираження у значній кількості соціально-психологічних практик, що, в свою чергу, підтверджують доцільність впровадження у вирішення достатньо широкого спектру задач у соціальній сфері. Основним опонентом виступають традиційні підходи до вирішення протиріч/конфліктів/суперечностей, які постулюють необхідність конфліктної ситуації (чи відносин в залежності від підходу) для розвитку соціальних відносин. Ми не погоджуємося з таким твердженням, що буде описано нижче.

Також слід зазначити, що кожен з практичних підходів зазначених вище має свої цілі та сферу доцільності застосування. Жодна з методик не транслюється безпосередньо з однієї сфери практики в іншу. Кожен підхід має свою сферу застосування та матеріал для роботи.

Постановка проблеми. Ми вже зазначали важливість доробку В.О. Светлов та В.О. Семенов у праці Конфліктологія (). Тож лише нагадаємо, один з висновків праці: так чи інакше феномен конфлікту є основною рушійною силою розвитку суспільства; у формі подолання конфлікту, або управління конфліктом до досягнення консенсусу між сторонами; поступове розділення представників різних теорій конфлікту на прихильників «конфліктної школи» та «консенсусної школи» має умовний характер, вибір конкретної школи визначається логікою дослідницького інтересу: ми або намагаємось уникнути/запобігти конфліктів, або визнаємо конфлікт необхідною складовою розвитку соціальних систем. В обох випадках стверджуємо конфліктну модель як таку, що розвиває суспільство.() Та протиріччя, що з необхідністю виникає між соціологічними/конфліктологічними теоріями та філософськими та соціально-філософськими теоріями що не відкидають протиріч, суперечностей, зіткнення “інтересів”, що виникають між соціальними суб’єктами, але стверджують, що лише від дій самих соціальних суб’єктів (усіх суб’єктів, які мають відношення до цих протиріч, суперечностей, зіткнень “інтересів”) залежить якісна сторона взаємодії цих суб’єктів. ()

Дане протиріччя\проблема набуває особливої актуальності для соціальної роботи. Оскільки, якщо фахівець, який має на меті вирішення того чи іншого соціального протиріччя спирається на зазначені вище конфліктологічні та соціологічні теорії, то він (фахівець) має сприяти клієнту, який і так обтяжений ускладненою ситуацією, у відстоюванні своїх інтересів, захисті своєї позиції, та у формуванні стратегії поведінки у ситуації протиріччя між клієнтом та його оточенням, чи клієнтом та його державою, або навіть між клієнтом та динамікою технологічного розвитку та процесів глобалізації. Що, в свою чергу, вимагає від клієнта неабияких здібностей до навчання, сил, часу на освоєння та реалізацію наданих фахівцем механізмів вирішення конфліктних ситуацій, або протиріч. А з іншого боку маємо концепцію соціального діалогу, яка в ширшому розумінні сприяє розвитку спільнот та громад, як повноцінних учасників соціального діалогу, а в вузькому розумінні є способом трансформації структури комунікації у діалогічну як у спільноті так і між спільнотами як соціальними суб’єктами.

Для фахівця така ситуація призводить до невизначеності своєї позиції: бути гарантом відстоювання інтересів клієнта(або сприяння відстоюванню та захисту інтересів клієнта), або сприяти організації діалогічного простору та включенню в нього. У даному конкретному випадку фахівець який отримав запит від конкретного клієнта, або, у нашому випадку, соціальної організації має: відстоювати інтереси клі-

ента/організації у взаємодії з оточенням, державою тощо; чи сприяти трансформації структури комунікації між ними.

Кожна з позицій детермінує свій спосіб дії фахівця. На нашу думку перший спосіб є традиційним, а нашим основним завданням є дослідження можливостей другого способу. Для цього було проведено у рамках дисертаційної роботи захід “фасилітація діалогу” для громади населеного пункту Золоте та активістів організації “Тумблер”.

Мета, зумовлена дослідницьким інтересом, полягає у висвітленні результатів по апробації моделі соціального діалогу як інструменту трансформації структури комунікації.

Опис проведеної роботи. Запит на роботу був сформульований керівницею фонду як “зниження ступеню напруженості у спілкуванні активістів організації та громадських активістів Золотого”. Опис бачення ситуації “активістами організації” такий: “громадські активісти не розуміють і тому не приймають доцільність проекту... Поясніть їм...”; опис “громадськими активістами” такий: “активісти організації не чують нас і марно використовують ресурси... Поясніть їм...”. Основним завданням визначено (по результатам зустрічей з кожною з груп) саме фасилітацію діалогу між активістами, а не сприяння згуртованості груп. Оскільки активісти організації є проектною командою, що покине населений пункт Золоте по завершенні проекту. Тому методи та методики тренінгів командної взаємодії є недоцільними. За темою було проведено 4 заходи. Робоча група була розділена на групу “активісти Тумблер” та “громадські активісти”. Перші 2 зустрічі проводились для кожної групи окремо. Інші 2 зустрічі обидві групи працювали разом. Загальна кількість робочих годин - 28 годин. Загальна кількість учасників - 14 осіб. З яких 8 “активісти Тумблер” та 6 “громадські активісти”. Результат заходів зафіксований: (1) за рахунок якісної оцінки зворотного зв'язку від учасників робочих груп; від офіс менеджерів організації “Тумблер”; (2) від керівниці організації; (3) від представника грантодавця; (4) аналізу документації організації у якій зафіксоване виконання робочих задач.

Основні визначення. Дані визначення є робочими варіантами. Діалог - специфічна взаємодія, що характеризується поліфонічністю, а саме наявністю двох, або більше сторін. Фасилітація взаємодії направлена на пошук спільного та відмінного у поглядах на певну тему. З чого випливає, що перед початком взаємодії у кожній з сторін є своє унікальне розуміння/бачення доречного і недоречного. Далі якщо ми застосовуємо дане визначення діалогу задля вирішення соціальних протиріч, то, в свою чергу, маємо визначати протиріччя як зіткнення двох несумісних (у даному стані чи формі) інтересів, думок, бажань, тощо. Кожне соціальне протиріччя знаходить своє вираження у певній структурі комунікації, а саме конфлікті, антагонізмі чи синергізмі залежно від дій сторін. Конфлікт - певна структура комунікації/взаємодії за якої сторони знаходяться у стані самогальмування ак-

тивності кожної з сторін; саморегуляції кожної з сторін; самодезорганізації активності кожної з сторін. Антагонізм - певна структура взаємодії/комунікації, що характеризується асиметричним посиленням однієї сторони, та послабленням іншої. Синергізм - певна структура взаємодії/комунікації, що характеризується симетричним посиленням, або послаблення обох сторін. Соціальний діалог - засіб подолання соціальних протиріч через організацію специфічної взаємодії усіх пов'язаних з соціальним протиріччям сторін.

Структура та зміст проведеного заходу. Захід складається з чотирьох робочих зустрічей. Дві з яких були підготовчими та проводились окремо з кожною групою. Інші дві були направлені безпосередньо на фасилітацію діалогу між відділами.

Підготовчі зустрічі направлені на ознайомлення з регламентом подальшої роботи та формулювання питань від однієї сторони до іншої. Питання направлені на прояснення чи уточнення тих, чи інших робочих питань/протиріч/ситуацій, тощо. Основні задачі ведучого: не дати групі саботувати процес формування питань; познайомити групи з регламентом подальшої роботи; заключити домовленість (по можливості з кожним учасником у спільному робочому колі) щодо виконання подальшого регламенту роботи.

Фасилітаційна зустріч направлена на обмін питаннями групами. Процес обміну питаннями проходить у жорсткому регламенті: кожна з груп по черзі озвучує питання до іншої групи; група, яка вислухала питання має реагувати лише уточнюючими питаннями (якщо слухача група не задає уточнюючі питання, то ведучий сам може перевірити розуміння питань групою). Коли всі питання роздані групи розсідаються та формулюють відповіді. Коли всі відповіді сформульовані та обов'язково зафіксовані на папері/фліпчарті - групи повертаються у спільне коло та починають обмін відповідями у жорсткому регламенті: кожна з груп по черзі озвучує відповідь на одне питання від іншої групи; група, яка вислуховує відповідь має реагувати лише уточнюючими питаннями; група, що вислухала відповідь має констатувати, що відповідь достатня, або сформулювати наступне трансформоване питання, або декілька питань.

Після того як всі питання залишились з відповідями на папері ведучий задає останню робочу рамку зміщуючи фокус питань з змісту комунікації на форму комунікації. Що у питаннях, відповідях, уточненнях іншої групи допомагало розумінню?

У підведенні підсумків групи обмінюються успішними формам комунікації, які фіксуються на папері/фліпчарті, та фіксують цінні питання та відповіді, формулюють звіт для керівництва(якщо він є необхідним).

Результати. За 20 робочих години фасилітації діалогу групи визначили: основні змістовні розбіжності у розумінні "правильності" ведення співпраці та фіксації результатів останньої за рахунок певного

програмного забезпечення; що спільну роботу треба починати з співвіднесення бажаних результатів, а зафіксувавши бачення бажаного результату донести його(бачення) до кожного учасника; що не важливо про що комунікувати, якщо до цього акту обміну інформацією не домовились про те, як комунікувати; визначили кола питань з якими доцільно звертатися до муніципальної адміністрації, організації Тумблер, а саме керівника, офіс-менеджера, конкретного активіста.

Зріз результативності заходу проводився через два тижні - один місяць з дати проведення заходу. Безпосередні учасники роботи фіксують: 8 з 14 відмічають зниження емоційної напруженості, що є зрозумілим, але побічним ефектом; 11 з 14 відмічають, що "зайвих розмов" стало менше; 3 учасники групи "громадські активісти" відмічають, що "зверхність" групи "активісти організації" у комунікації стала "скоріше комічністю".

Керівниця організації фіксує: вищий рівень згуртованості на корпоративних рекреаційних заходах, що є зрозумілим, але побічним ефектом; зниження кількості міжособистісних протиріч під час процесу реалізації проектних задач; появу нових елементів групового "сленгу", що слугують регуляторами комунікації.

Офіс-менеджер фіксує: збільшення рівня узгодженості та швидкості приймання рішень щодо організаційних питань(яку каву замовляти, яке печиво, тощо) на спільних заходах активістів.

Аналіз документації програм "slack", "trello" фіксує: зростання виконаних локальних задач на 25% та зниження кількості відстрочених завдань на 39,3% усе у порівнянні з робочим місяцем до проведення заходу. Але навряд чи соціальний діалог здатен настільки піднімати показники працездатності робочих груп. Цей факт, в свою чергу фіксує необхідність підбору та розробки стандартизованих методів оцінки ефективності, що зазначено нижче у висновках.

Висновки. За фактом виконаної роботи та встановленим позитивним відгуком від активістів ми фіксуємо необхідність підбору стандартизованих методик та способів кількісного вимірювання результативності заходу. На даному етапі роботи визначаємо вузький варіант моделі соціального діалогу апробованим та доцільним при вирішенні соціальних протиріч через фасилітацію діалогу між сторонами, що визначають взаємодію між собою як напружену. Дана модель також дозволяє фасилітувати не лише поглиблення у змісті комунікації, а й дослідження метакомунікативного рівня.

Також певні зміни будуть спричинені подальшою роботою з специфічними соціальними групами такими, як "спільнота". Основні визначення та науковий апарат потребують уточнень, які будуть проведені на подальших етапах дисертаційної роботи.

Список використаних джерел

1. Дружинін Т.А. Соціальний діалог та соціальне партнерство в контексті соціальної роботи/ Т.А. Дружинін// збірник наукових праць Інституту психології ім.

- Г.С. Костюка НАПН України, 2018, Актуальні проблеми психології, Екологічна психологія, Том 7., випуск 46
2. Ахиезер А. С. От диалога к диалогизации (в свете концепции В. Библера) / А.С. Ахиезер, М.А. Шуровский / Вопросы философии / Институт философии Российской академии наук, Москва 2005 - ст. 58-70
 3. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Д. Бивин, Д. Джексон // Психология межличностных коммуникаций: Пер. с англ. — СПб.: «Речь», 2000.
 4. Похмелкина Г. Ф. Медиация - искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г.Ф. Похмелкина / Перевод с немецкого Г. Ф. Похмелкеной. - Москва.: Издательство "Verte", 2004. - 320с.
 5. Роберт А. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту / А. Роберт, Б. Бэрк, Д. П. Фолджер / пер. и ред. Соломарский А., Киселев В., Шевченко П., Коваль / К.: издатель Захаренко В.А., 2007. - 264с.
 6. Светлов В. А. Конфликтология: Учебное пособие. / В. А. Светлов, В. А. Семенов // Конфликтология: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2011. — 352 с.
 7. Clevon E. Living with No: Political Polarization and Transformative Dialogue / E. Clevon, R.B. Bush, J.A. Saul / <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jdisres2018&div=8&id=&page=/J.Disp.Resol.>, 2018
 8. Donohue W. Communication, Marital dispute and divorce mediation / W. Donohue / Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1991
 9. Forlenza S.G. Mediation and psychotherapy: parallel processes / in K. G. Duffy, J.W. Grosch, and P. Olczak (eds.), Community Mediation: A handbook for parctitioners and researchers / New York: Guilford Press, 1991
 10. Glendon M.A. Rights talk: The impoverishment of political discourse / M.A. Glendon / New York: free press, 1991
 11. Kim Sivertsen. 20 years in the eye of the storm / edited by Kim Sivertsen / Nansen Center for Peace and Dialogue, Bjornstjerne Bjornsons gate 2, 2609 Lillehammer, Norway, 2015 - 183p

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Druzhynin T.A. Social'nyj dialog ta social'ne partnerstvo v konteksti social'noi' roboty/ T.A. Druzhynin// zbirnyk naukovykh prac' Instytutu psykhologii' im. G.S. Kostjuka NAPN Ukraїny, 2018, Aktual'ni problemy psykhologii', Ekologichna psykhologija, Tom 7., vypusk 46
2. Ahyezer A. S. Ot dyaloga k dyalogyzacyu (v svete koncepcyy V. Byblera) / A.S. Ahyezer, M.A. Shurovskij / Voprosy fylosofyy / Ynstytut fylosofyy Rossyjskoj akademyy nauk, Moskva 2005 - st. 58-70
3. Vaclavyk P. Psyhologyja mezhlychnostnykh kommunykacyj / P. Vaclavyk, D. Byvyn, D. Dzhekson // Psyhologyja mezhlychnostnykh kommunykacyj: Per. s angl. — SPb.: «Rech'», 2000.
4. Pohmelkyna G. F. Medyacyja - yskusstvo razreshat' konflykty. Znakomstvo s teoryej, metodom y professional'nyму tehnologyjamy / Sostavytely: G. Meta, G.F. Pohmelkyna / Perevod s nemeckogo G. F. Pohmelkenoj. - Moskva.: Yzdatel'stvo "Verte", 2004. - 320s.
5. Robert A. Chto mozhet medyacyja. Transformatyvnyj podhod k konflyktu / A. Robert, B. Bэрok, D. P. Foldzher / per. y red. Solomarskyj A., Kyselev V., Shevchenko P., Koval' / K.: yzdatel' Zaharenko V.A., 2007. - 264s.
6. Svetlov V. A. Konflyktologyja: Uchebnoe posobyе. / V. A. Svetlov, V. A. Semenov // Konflyktologyja: Uchebnoe posobyе. — SPb.: Pyter, 2011. — 352 s.

7. Cleven E. Living with No: Political Polarization and Transformative Dialogue / E. Cleven, R.B. Bush, J.A. Saul / <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jdisres2018&div=8&id=&page=/J.Disp.Resol.>, 2018
8. Donohue W. Communication, Marital dispute and divorce mediation / W. Donohue / Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1991
9. Forlenza S.G. Mediation and psychotherapy: parallel processes / in K. G. Duffy, J.W. Grosch, and P. Olczak (eds.), Community Mediation: A handbook for parctitioners and researchers / New York: Guilford Press, 1991
10. Glendon M.A. Rights talk: The impoverishment of political discourse / M.A. Glendon / New York: free press, 1991
11. Kim Sivertsen. 20 years in the eye of the storm / edited by Kim Sivertsen / Nansen Center for Peace and Dialogue, Bjornstjerne Bjornsons gate 2, 2609 Lillehammer, Norway, 2015 - 183p

T.A. Druzhynin

SOCIO-PSYCHOLOGICAL FEATURES OF SOCIAL DIALOGUE IN PRACTICE OF SOCIAL WORK

The problems of research of dialogue and social dialogue in different practices of the social sphere are considered. Features of the influence of conflict and dialogical models on the course of interaction are shown. The model of social dialogue in work with social subjects in the context of social work is tested.

Keywords: *dialogue, dialog, social dialogue, mediation, social mediation, social work.*

T.A. Дружинин

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ДИАЛОГА В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рассмотрена проблематика исследования диалога и социального диалога в разных практиках социальной сферы. Показано особенности влияния конфликтной и диалогической моделей на ход взаимодействия. Апробирована модель социального диалога в работе с социальными субъектами в контексте социальной работы.

Ключевые слова: *диалог, диалогичность, социальный диалог, медиация, социальная медиация, социальная работа.*