

Шапошникова Е.Г.

Студент магистратуры 3 курса,

факультета: «Юриспруденция, социальные технологии и психология»,

Института сферы обслуживания и предпринимательства,

филиал ДГТУ,

г. Шахты

ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

***Аннотация:** в статье рассматриваются особенности технологии социальной коммуникации применяемые в работе социального работника, а также виды технологии социальной коммуникации и как они применяются на практике.*

***Ключевые слова:** технология социальной коммуникации, социальная коммуникация, коммуникативные техники.*

***Annotation:** the article discusses the features of social communication technology used in the work of a social worker, as well as types of social communication technology and how they are applied in practice*

***Key words:** social communication technology, social communication, communication techniques.*

Цель настоящей статьи: рассмотреть коммуникативные техники используемые в социальной работе.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- изучить технологию социальной коммуникации;
- исследовать особенности технологии социальной коммуникации в деятельности социального работника;

- рассмотреть основные коммуникативные техники в социальной работы;

Технология социальной коммуникации – это опирающаяся на определенный план или программу действий целенаправленная системно организованная деятельность по управлению коммуникацией социального субъекта, направленная на решение какой-либо социально-значимой задачи.

Социальная работа – это профессия коммуникативная, то есть тесно связанная и неотрывная с процессом общения.

Преодолению барьеров общения способствует социальная коммуникация.

Социальная коммуникация - это инструмент, средство, с помощью которого осуществляется управление сознанием и поведением людей для решения социальных задач.

Деятельность социального работника заключается в постоянном контакте с людьми, то есть в непосредственном общении с ними.

Все задачи, стоящие перед социальным работником, решаются посредством общения.

В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном уровнях.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. В связи с этим в структуре процесса общения выделяют три стороны: коммуникативную (обмен информацией), интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимопонимание). Выделение этих сторон общения возможно только в качестве анализа, так как не бывает «чистой» коммуникации без восприятия и взаимодействия.

Взаимодействие, или интерактивная сторона общения, – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов общения

друг на друга, или организация их совместной деятельности. Инструментами воздействия на клиента являются технологии и методы социальной работы, причем социальный работник играет активную роль в планировании, структурировании и координации различных систем социальной помощи населению и своей деятельностью оказывает определенное воздействие на личность или группу.

Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие, целью которого является перестройка, изменение индивидуальных или групповых психических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний). К основным способам воздействия партнеров друг на друга относят: заражение, внушение, убеждение и подражание.

Использование коммуникативных техник в практике социальной работы позволяет выполнять следующие функции: выслушать других с пониманием и целенаправленно, выявить информацию и собрать факты, необходимые для анализа

и оценки ситуации, создавать и развивать отношения, наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение, добиваться доверия собеседника, обсуждать острые проблемы в позитивном эмоциональном настрое, вести исследования или интерпретировать выводы, активизировать решения подопечных по коррекции собственных проблем.

Основными техниками в практике социальной работы являются: активное слушание, эмпатийное общение, обратная связь, Я-высказывание.

Основным принципом эмпатии является – сначала стремление понять, потом – быть понятым. Таким образом эмпатия это – умение видеть мир глазами других людей, понимать его так же, как они, воспринимать поступки с их позиций.

Использование этих техник предполагает установление контакта с клиентом. Это важный этап процесса общения, и социальному работнику

важно не только знать его технологические процедуры и тонкости, но и уметь применять их автоматически, т. е. иметь навык установления контакта с клиентом, что включает следующие процедуры: встреча с клиентом, создание общего эмоционально-положительного настроя клиента, снятие психологических барьеров общения.

Задачей социального работника является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения с клиентом. Для этого необходимо знать не только техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, терпение (толерантность), интуиция, сострадание.

Создание доброжелательной обстановки и выбор правильного способа поведения и общения позволит социальному работнику понравиться людям и склонить их к своей точке зрения. От этого зависит эффективность деятельности социального работника.

Таким образом, общение социального работника многогранно, поэтому социальный работник должен уметь общаться в различных сферах своей деятельности, используя и вербальные и невербальные средства общения, уметь понимать других людей, т. е. должен быть компетентен в общении, так как социальная работа является одной из наиболее коммуникативных профессий.

Список использованных источников:

1. Аронсон Э., Пратканис Э. Эпоха пропаганды: Механизмы убеждения - повседневное использование и злоупотребление.- М., 2002.
2. Волков, Ю. Г. Социология: учебник для вузов, М.: КНОРУС, 2011.
3. Кузнецова Л.П. Основные технологии социальной работы, учебное пособие. - Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2002. - 92 с.