

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Волгоградский государственный университет»  
Институт истории, международных отношений и  
социальных технологий  
Кафедра социальной работы и педагогики

Реферат

по дисциплине «Технология социальной работы»  
на тему «Коммуникативные особенности деятельности социального  
работника. Технологии связей с общественностью»

Выполнила:  
студентка группы  
СРЗ-151  
Аникушина А.С.

Проверил:  
ст. преподаватель  
Линченко С.А.

Волгоград 2017

## Содержание

Введение.....	3
1. Коммуникативная компетентность как профессиональная ценность социального работника.....	4
2. Содержание технологий связи с общественностью .....	9
Заключение .....	12
Литература .....	13

## **Введение**

Основной особенностью практической деятельности социального работника является постоянное профессиональное общение с клиентами, а сама профессия называется коммуникативной. Успех в значительной степени зависит от его коммуникативной компетентности. В связи с этим, для профессиональной пригодности специалиста ему важно иметь не только профессиональные знания и навыки, но и умение вести деловое общение.

К решению социальных проблем технологии связи с общественностью привлекают предельно широкие слои населения. С помощью них формируется гуманистическая позиция граждан и ценностно-ориентированное общество, имидж социальных служб.

Целью исследования является выявление коммуникативных особенностей деятельности социального работника и определение содержания технологии связи с общественностью.

В ходе исследования были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть коммуникативную компетентность как профессиональная ценность социального работника;
- определить содержание технологии связи с общественностью.

## **1. Коммуникативная компетентность как профессиональная ценность социального работника**

Сущность деятельности социального работника, прежде всего, заключается в том, чтобы сформировать определенный уровень общения с клиентом при оказании помощи и различного рода социальных услуг. Лишь в процессе непосредственного общения представляется возможным решить проблемы клиентов и сформировать имидж профессии «социальный работник».

Общение является сложным многоплановым процессом установления и развития контактов между людьми, который порождается потребностями совместной деятельности и включает обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Следует выделить компоненты структуры процесса общения:

- коммуникативный компонент – происходит обмен информацией;
- интерактивный компонент – взаимодействие партнеров, которое определяется их личностными состояниями,
- перцептивный компонент – взаимопонимание между партнерами.

Коммуникативная сторона общения предполагает рассмотрение информационной составляющей, т.е. обмен информацией между субъектами общения – социальным работником и клиентом.

Профессиональная деятельность социального работника заключается в модели отношений: человек + человек, поэтому коммуникативная компетентность является одной из основных характеристик профессиональной компетентности и профессиональной деятельности.

В литературе под коммуникативной компетентностью понимается система способностей личности, которые направлены на построение эффективной коммуникации с другими людьми, в зависимости от контекста ситуации. В ее состав включаются знания и умения, которые необходимы человеку для установления и поддержания контакта, определения эмоционального состояния другого человека и рефлексии общения в целом.

Коммуникативная компетентность социального работника включает следующие компоненты:

1. Умение различать коммуникативные установки партнера по общению. Это означает, что социальный работник должен уметь «угадывать» поведение и эмоциональное состояние клиента.

2. Способность проводить диагностику общения и ситуации, в котором оно протекает. Здесь важным представляется анализ социальных и социально-психологических проблем коммуникации, а также оценка их последствий.

3. Умение управлять процессом общения. Сюда входят организация и выбор стилей коммуникации, стимулирование коммуникативной активности клиента.

4. Знание речевых приемов общения. Это, так называемые лингвистические приемы: умение четко формулировать свою мысль, владение техникой грамотной речи, выразительность и точность речи<sup>1</sup>.

Для улучшения взаимодействия с клиентами, социальному работнику нужно знать основы коммуникативной деятельности. Навыки общения помогают укреплять взаимоотношения и взаимопонимание специалиста с представителями общественных структур. Такими навыками социальный работник пользуется на всех уровнях профессиональной деятельности – как на уровне непосредственной работы с клиентом, так и на уровне организационной социальной работы. Коммуникативные умения являются неотъемлемым инструментом помощи клиенту и взаимодействия с коллегами по работе, это базовый элемент личности для специалистов в социальной работе.

Для выделения умений, которые влияют на эффективность профессионального общения, была разработана коммуникативная профессиограмма социального работника – система квалификационных

---

<sup>1</sup>Ремизовка К.А. Социально-психологический анализ профессиональной деятельности социальных работников // Успехи современной науки. 2017. №1. С. 84.

требований, предъявляемые специалисту в области социальной работы и составляющие коммуникативный портрет социального работника.

Специалист социальной сферы должен:

1. Знать речевой этикет, уметь им пользоваться.
2. Организовывать требуемый вид общения и управлять им.
3. Подвергать анализу предмет общения, его цели и задачи.
4. Задавать вопросы и точно на них отвечать.
5. Обладать умением вести беседу, собеседование, спор, и так далее.
6. Обладать умением анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации, а также умением разрешать их.
7. Уметь доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;
8. Иметь навык с помощью слов осуществлять психотерапию в общении.

Диалог, организация процесса коммуникации, управление им является важнейшей особенностью деятельности социального работника. Диалог позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного развития.

Показателями коммуникативной компетентности социального работника могут выступать:

- умения быстро ориентироваться в условиях внешней стороны общения;
- умения правильно планировать свою речь;
- умения находить адекватные средства для передачи информации;
- умения обеспечивать обратную связь с клиентом в ситуации общения<sup>2</sup>.

Случаями, при которых специалисту по социальной работе требуется проявление высокого уровня коммуникативной компетентности, являются:

---

<sup>2</sup>Буртонова И.Б. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе // Вестник Бурятского государственного университета. 2009. №5. С. 205.

общение с людьми, находящимися в состоянии острого кризиса, в процессе консультирования (индивидуального, семейного, телефонного), в условиях диагностирования социального отклонения, в рамках групповой работы с клиентами.

Конфиденциальность, выражение безоценочного отношения к клиенту, искренность и доверительность в общении с человеком, проявление гуманистической позиции требуют от специалиста соблюдения ряда этических норм и следования принципам социальной работы. Обобщая материалы из различных источников, можно выделить несколько принципов, таких как:

- социальный работник должен заниматься клиентом как целостной личностью, учитывая его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние;

- социальный работник должен основываться на знании возможностей клиента;

- социальный работник должен способствовать максимальному самоопределению клиента;

- социальный работник видит в клиенте индивидуальность. Индивидуальность помогает социальному работнику правильно взаимодействовать с клиентом на основании уважения к его личности<sup>3</sup>.

Ориентация на развитие личности клиента является важным признаком коммуникативной компетентности социального работника. При условии не обеспечения стабильности образа «Я» клиента со стороны специалиста, возможно проявление механизмов психологической защиты у клиента: уход в формальное выполнение социальной роли; стремление занять страдательную позицию, позволяющую снять с себя ответственность и переложить ее на других; оправдание собственных неудач, ошибок, неправильных действий.

---

<sup>3</sup>Буртонова И.Б. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе // Вестник Бурятского государственного университета. 2009. №5. С. 206.

Наличие признаков психологической защиты всегда связано с потребностью снять реальную или мнимую угрозу образу «Я». Если клиент ведет себя таким образом, взаимодействие теряет эффективность и специалист не может помочь клиенту в полной мере. При такой ситуации важным является выбор социальным работником тактики профессионального общения, существенный компонент которой – умение слушать. Отсутствие у социального работника умений в восприятии и понимании направленных к нему обращений затрудняет понимание существа проблемы клиента и ограничивает возможности влиять на нее. Слушание как элемент коммуникативной техники состоит из двух типов:

– активного, при котором с помощью вербальной обратной связи можно проверить, насколько верно понято сообщение или обращение партнера, установка на активное слушание концентрирует внимание специалиста и играет огромную роль при необходимости решения эмоциональных проблем клиента;

– пассивного, при котором отсутствует полноценная обратная связь или средства ее подачи не способствуют эффективному взаимодействию.

Таким образом, социальный работник как профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение. Для того чтобы достичь максимальной эффективности своей деятельности, специалист социальной сферы должен хорошо знать закономерности процесса коммуникации, обладать высоким уровнем коммуникативной компетентности, так как общение является специфической чертой социальной работы как профессиональной деятельности.

## **2. Содержание технологий связи с общественностью**

Связь с общественностью (от англ. Publicrelations, PR) – это метод социальной работы, который пришел из США и получил большое распространение в последние годы. В данном случае, под общественностью понимается улица, район, город, социум в целом. Данный метод позволяет расширить масштабы социальной работы среди населения. Сторонники этого метода подчеркивают внимание на том, что любая социальная проблема является не столько личной, сколько социальной и поэтому требует работы с социумом в целом. Успех любой организации зависит от связи с общественностью. Для социальной работы из-за специфики ее предметной области связь с общественностью приобретает особенное звучание и является центральным моментом. Посреднический характер социальной работы обусловлен необходимостью помощи клиентам, которые не способны самостоятельно реализовать свои права и возможности.

Технологии связи с общественностью включают такие методы как анкетирование, наблюдение, использование СМИ. В рамках работы с общественностью ставится задача, чтобы клиенты понимали тесную зависимость и обусловленность личных и общественных проблем, они должны активно участвовать в действиях, которые направлены на предупреждение социальных проблем. Социальный работник посредством применения технологии связи с общественностью способствует эффективной адаптации клиента в социуме, и также способствует процессу очеловечивания социума. Примерами применения этой технологии в работе является издание газет, журналов, брошюр, бюллетеней усилиями каких-либо организаций. Работа с самим персоналом социальных служб приобретает особенное значение. Профессионализм в работе с персоналом во многом предопределяет эффективность работы с общественностью, так как эта деятельность осуществляется сотрудниками организации.

Пресса – это одновременно и средство передачи информации, и аудитория. Планируя работу со СМИ, нужно соблюдать принцип

своевременности подачи информации, отражать мнение разных людей (самих клиентов, социальных работников, других специалистов, спонсоров и т.д.). Для установления эффективной связи с прессой уместно соблюдение данных принципов:

1. Необходимо, чтобы сообщение для печати было точным и понятным, соответствовало принятым нормам. Необходимо предварительно продумать материал и придать ему нужный оттенок.

2. Сообщение должно составляться объективно, без преувеличений. Высказывание собственного мнения допустимо тогда, когда это является неотъемлемой частью статьи.

3. Материал, который направляется в редакцию, необходимо передать определенному лицу.

Масштабы конструирующего эффекта СМИ в условиях постинформационного общества возрастают.

Технологии PR дают возможность создавать и изменять общественное мнение. Сегодня наиболее часто применяются приемы создания общественного мнения в случаях формирования имиджа организации. Например, «корпоративный имидж» создается посредством эмблем, лозунгов, униформы, фирменных бланков, своего транспорта, этим добиваются отличия данной организации от других; «паблисити» – неличностное стимулирование желательного поведения с помощью публикаций, не оплачиваемых определенным спонсором. Первым этапом профессионального составления программы паблисити является определение побуждающих к этому причин и целей. Возможными целями являются: воздействие на благотворительные организации; рост репутации собственной организации. Важным является то, что необходимо обращаться к конкретным людям, а не к аморфной массе.

Целью рекламы как элемента связи с общественностью является убеждение потребителей информации в необходимости определенного поведения – обращения к услугам данного учреждения, службы.

Виды рекламы в социальной работе – пригласительные билеты, вывески, бланк письма, визитки, газетная реклама, календари, пакеты, реклама на транспорте, листовка, сувенир-реклама.

Рекламируемое поведение должно быть связано с решением проблем клиента (практикуются телефонные опросы для выявления постоянных тем).

Важное проявлением PR в социальной работе – это работа с благотворительными учреждениями.

Добиться хорошего результата в работе нельзя без сохранения благополучного организационного имиджа с помощью связи с общественностью.

Таким образом, технологии связи с общественностью представляются важными и нужными для социальной работы, так как посредством них можно привлекать большие масштабы населения для решения важных социальных проблемы общества, гуманизировать общество, изменять поведенческих моделей, общественное мнение, ориентировать на положительные и одобряемые поступки, формировать имидж организации.

## Заключение

Общение является специфической чертой социальной работы как профессиональной деятельности, поэтому большую роль в эффективности деятельности социального работника играют умения социального работника общаться с клиентами, его коммуникативная компетентность, знание закономерностей процесса коммуникации. Высокий уровень коммуникативной компетентности должен служить средством повышения уровня профессиональной подготовки социального работника в процессе решения им профессионально-направленных задач.

Технологии связи с общественностью в социальной работе могут способствовать гармонизации отношений в обществе, вызывать положительный отклик, увеличивать социальную активность, формировать имидж социальных организаций. Технология связи с общественностью требует объединения усилий разных профессий и способна улучшить эффективность существующей системы социальной профилактики.

Цель исследования достигнута, выявлены коммуникативные особенности деятельности социального работника, определено содержание технологии связи с общественностью.

Задачи, поставленные в работе, выполнены: рассмотрена коммуникативная компетентность как профессиональная ценность социального работника; определено содержание технологии связи с общественностью.

## Литература

1. Буртонова, И.Б. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе [Текст] / И.Б. Буртонова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2009. – №5. – С. 202-209.
2. Голуб, О.Ю. Социальная работа: Учебное пособие для студентов вузов [Текст] / О. Ю. Голуб – М., 2010
3. Гусякова, Л.Г. Теория и практика социальной работы [Текст] / Л.Г. Гусякова. – Барнаул; Шумановка: Изд-во Алт. гос. ун-та, 1999. – 269 с.
4. Князева, Е.В. Коммуникативная компетентность как профессиональная ценность социального работника [Текст] / Е.В. Князева // Современные образовательные технологии в мировом учебно-воспитательном пространстве. – 2015. – №2. – 66-69.
5. Левин, А.И. Особенности коммуникативных технологий в профессиональной деятельности социального работника [Текст] / А.И. Левин, Д.Ю. Кошолкин // Актуальные проблемы социально-гуманитарного и научно-технического знания. – 2016. – №4(9). – С. 38-39.
6. Лимонова, О.О. Особенности коммуникативной деятельности в профессиональной сфере социального работника с пожилыми людьми [Текст] / О.О. Лимонова // Новое слово в науке и практике: гипотезы и апробация результатов исследований. – 2017. – №28. С. 63-67.
7. Ремизовка, К.А. Социально-психологический анализ профессиональной деятельности социальных работников [Текст] / К.А. Ремизовка // Успехи современной науки. – 2017. – №1. – С. 81-86.
8. Технологии социальной работы: Учебник [Текст] / под общ.ред. проф. Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 400 с. – (Серия «Высшее образование»)
9. Чернецкая, А.А. Технология социальной работы: Учебник [Текст] / А.А. Чернецкая и др. – Ростов н/Д: «Феникс», 2006. – 400 с. («Высшее образование»).