КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

[10.02.2017](http://kcsouyar.bdu.su/2017/02/10/kultura-obshheniya-rabotnikov-socialnoj-sfery/)

С каждым днем расширяются и увеличиваются категории населения, с которыми контактирует социальный работник. Следовательно, вопросы этического плана, в том числе вопросы общения, становятся особенно актуальными и социально значимыми, что, в свою очередь, обуславливает необходимость поиска путей повышения эффективности воспитания социальных работников. Формирование принципов профессиональной этики и этических ном поведения у социальных работников невозможно без воспитания соответствующих убеждений. Доказано, что убеждения как отражение потребностей личности не перенимаются, не заучиваются, а вырабатываются путем самостоятельных размышлений, самоосмысливания собственной социально-значимой трудовой деятельности. При этом формирование убеждений по сути становится самовоспитанием, индивидуально неповторимым как по способам, так и по содержанию, раскрывая психические особенности личности. Самовоспитание вообще, принципов и убеждений профессиональной этики в частности, — особый вид мыслительной и эмоциональной деятельности человека, требующий хотя бы представления об элементарных психологических основах. Прежде всего, необходимо четко и конкретно поставить цель работы над собой – сделать доброту, сострадание к другим, нуждающимся в твоей помощи, в милосердии, своей осознанной, специально профессионально значимой нравственной потребностью. Сделать это окажется нетрудно, если, увидев благодарную улыбку пожилого человека, социальный работник не подавит в себе чувство удовлетворения собой, радости достигнутым.

Значимым при этом будет и психологический эффект эмоционального подкрепления. Работа над собой будет легче и поставленная цель ближе, когда коллеги по работе будут поддерживать, радоваться лучшему настроению пожилого человека, утверждению в нем уверенности. Принципы профессиональной этики, этические нормы поведения, нравственный облик социального работника находят выражение, прежде всего, через общение с пожилыми, инвалидами, людьми, нуждающимися в социальной поддержке, их близкими, коллегами, сослуживцами. Проблема общения – сложный многоплановый процесс установления контактов между людьми, включающий обмен информацией, восприятие и понимание, а часто и оценку другого человека. Общение – важная психологическая категория со своими зависимостями. Межличностное общение, чаще всего диалоговое, — непременный компонент профессиональной деятельности социального работника. Оно во много определяет те отношения, которые с самого начала складываются между социальным работником и его клиентом, способствуют установлению между ними необходимых доверительных отношений. Важным аспектом психолого-педагогического содержания является поведение социального работника. Интеллигентность, чувство такта, умение слушать и направлять ход мысли клиента по нужному руслу – эти и другие качества всегда должны быть присущи социальному работнику.

Социального работника нередко и по праву называют «врачом души» и психологом. Ни одна профессия не имеет столько сторон соприкосновения с человеческой судьбой, как социальная. Должны овладевать основами психологии, культуры общения, так как профессиональная деятельность социального работника начинается именно с общения с клиентом. От искусства общения во многом зависят результаты дальнейшей работы социального работника. Общение малознакомых или незнакомых людей в начале предполагает межличностные восприятия одного другим, в которых проявляются как познавательные, так и эмоциональные компоненты. При любом виде общения много зависит от культуры и нравственного облика людей: одни вежливы и стараются понять, помочь другим, иные грубы, нетактичны, стремятся отделаться от собеседника, относятся к нему неуважительно и даже оскорбительно.

Общение выступает как многоплановый фактор воздействия на различные стороны духовного мира личности. Оно содержит в себе политические, социальные, нравственные, информационные, эстетические, познавательные, эмоциональные аспекты. Можно выделить следующие принципы общения:

1. В любой жизненной ситуации нужно вести себя так, как хотелось бы, чтобы другие вели себя по отношению к нам.
2. Необходимо понять, что требуется клиенту (его характер, привычки).

Важна техника общения: умение войти и установить контакт, понять и наладить отношения, проникнуть во внутренний мир другого. Известны различные средства коммуникативного процесса: жесты, мимика, интонация, но важнее всего – это речь.

Многие старые люди прошли тяжелую жизнь, кроме того, они отягощены различными недугами. Все эти обстоятельства требуют самого внимательного к себе отношения социальных работников. Пожилые люди, инвалиды не всегда легко идут на контакт, нередко капризны или досаждают бесчисленными жалобами. Общение с ними требует особого такта, терпения, выдержки, умения, ибо нередко это остается единственным утешительным средством в руках социального работника, который обязан проявить свое милосердие. Наиболее распространенный вид работы – проведение беседы, позволяющей выявить характер взаимодействий и влияния социального работника на тех людей, с которыми он общается.

Люди легче принимают позицию того, человека к которому испытывают эмоционально положительное отношение, отвергают и не принимают позицию человека, к которому испытывают эмоционально отрицательные отношение, поэтому главной задачей социального работника является вызвать к себе эмоционально положительное отношение. Практика и анализ поступков людей показывает, что в процессе общения они используют специальные психологические приемы формирования взаимопонимания. Разговаривать с клиентом лучше всего наедине, вдали от посторонних, желательно в отдельной комнате.

Вести беседу следует не спеша, отключившись от других дел и забот, внимательно, не перебивая, выслушивать собеседника. Нежелательно, чтобы собеседники стояли, это всегда непроизвольно говорит об ограниченности времени контакта, которого клиент (пожилой человек), может быть, ждал не один час. Определенное значение для создания благоприятного «климата» при общении имеет взаимное расположение собеседников. Желательно, чтобы они сидели друг против друга в спокойных, непринужденных позах. Это позволяет наладить прямой зрительный контакт, имеющий важное значение для понимания и проникновения в переживания другого человека. Имеют значение для установления межличностного контакта поза и жесты. Если социальный работник пристроился на кончике стула, это будет для собеседника напоминанием, что он спешит, беседа кратковременна, взаимное расположение, желание откровенности не возникнут. Важнейшим средством общения является речь. Она имеет особое значение и для установления контакта, его поддержания и развития. В разговоре нужно стараться избегать банальных фраз, избитых выражений сочувствия, не злоупотреблять специальными терминами. Серьезность разговора не исключает интеллигентного юмора, поддерживающего душевные силы клиента.

Умение общаться – свидетельство культуры и самоуважения, так как уважающий себя и любящий свою профессию, осознающий свой высокий гуманистический долг человек не может позволить пренебрежительно относиться к другому, игнорировать его страдания и переживания. Общение начинается с «вхождения» в него. Известно, когда встречаются незнакомые люди, то многое зависит от первого впечатления, поэтому надо быть кратким, четким, тактичным. Чтобы стать опытным социальным работником, консультантом, необходимо быть не только заботливым и понимающим, но и уметь применять на практике многочисленные приемы и методы работы и иметь следующие качества:

1. Эмпатия, или понимание, — попытка видеть мир глазами другого человека.
2. Уважение, умение реагировать на проблему клиента таким образом, чтобы передать уверенность в том, что он сам может справиться с ней.
3. Конкретность, четкость мышления и изложения, чтобы тот, кого консультируют, максимально ясно понимал проблему.
4. Знание самого себя и оказание другим помощи в познании себя.
5. Искренность – умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.
6. Соответствие – вести себя так, чтобы используемые слова соответствовали жестам, «языку телодвижений».
7. Сиюминутность – иметь дело именно с тем, что происходит в настоящий момент встречи.

Формирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения. Необходимо управлять собой в любых ситуациях. Нужно быть доброжелательными, тактичными, выдержанными. Нужно помнить, что лицо, излучающее доброжелательность, оптимизм, притягивает людей, как магнит. Вежливость и приветливость – одно из ведущих правил всех социальных работников.