**Лекция 8. Методы совершенствования коммуникаций в организации с учетом типологии социальных групп, нуждающихся в оказании помощи, и проблем граждан разной этиологии. Использование инфраструктуры муниципального образования и ресурсов местного сообщества для поддержки отдельных лиц и социальных групп**

Основными коммуникативными методами реализации технологий социальной работы являются диалог и дискуссия.

**Диалог *как метод является формой коммуникации, которая осуществляется путем взаимодействия в той или иной степени различных, но не соперничающих точек зрения, подходов, взглядов.*** В диалоге коммуникативный процесс развивается не только за счет принятия мыслей другого, но и за счет идей, стимулированных этими мыслями. Именно поэтому диалог в технологиях социальной работы является эвристическим коммуникативным механизмом. Коммуникативный механизм приобретает устойчивость благодаря формированию результата, который содержит и сохраняет общность, развивающуюся благодаря взаимодействию двух субъектов, каждый из которых вносит вклад в развитие этой общности посредством повторных действий в отношении друг друга.

Как эвристический механизм диалог в технологиях социальной работы выполняет следующие функции:

* 1) оптимизации процесса выявления точек зрения субъектов взаимодействия;
* 2) корректировки и уточнения позиций, точек зрения субъектов взаимодействия;
* 3) синтеза, объединения взаимодействующих результатов.

Ряд исследователей считает, что диалог имеет вид рекурсивного цикла[[1]](https://studme.org/76785/sotsiologiya/mehanizmy_protsedury_metody_realizatsii_tehnologiy_sotsialnoy_raboty%22%20%5Cl%20%22gads_btm). Рекурсия – особая организация сложной системы, при которой в процессе функционирования системы выделяется некоторый набор базовых подсистем и создается неограниченное число их копий. Рекурсия есть построение нового путем варьирующего повторения базовых элементов. В процессе дискуссии, в отличие от диалога, происходит столкновение и взаимообмен противоположными и конкурирующими мнениями (аргументами). Дискуссия способствует формированию общей, единой и непротиворечивой ситуации, обеспечивающей понимание проблемности и только затем – ее снятие. Основные функции дискуссии: интеграционная, генеративная, селективная.

Дискуссия является механизмом установления связей, отношений, единства "Я" и "Другой" (или "Другой" и "Я"). Сначала в процессе дискуссии порождается разнообразие и избыток возможных решений, а затем этот процесс способствует устранению поливариантности решений, информационной избыточности, расхождений и противоречий, отбирая более правдоподобные и перспективные решения. Посредством механизма дискуссии происходит естественный отбор решения. Дискуссия позволяет подойти к поиску решения проблемы с различных позиций, помогает избежать односторонности, часто предотвращает возможность возникновения тупиковых ситуаций, абсолютизацию отдельных сторон как в процессе поиска путей решения, так и самого рассматриваемого объекта деятельности, узости и ограниченности точек зрения. Именно в этом, па взгляд А. С. Майданова, и состоит эффективность дискуссии[[2]](https://studme.org/76785/sotsiologiya/mehanizmy_protsedury_metody_realizatsii_tehnologiy_sotsialnoy_raboty%22%20%5Cl%20%22gads_btm). Использование дискуссии в технологиях социальной работы с человеком в проблеме способствует развитию самостоятельности мышления, ответственности, инициативы, нацеливает его на поиск нового решения

Следует отметить, что клиентом социальной службы может быть не просто индивид, но и личность, обладающая устойчивой системой социально значимых черт. Поэтому в процессе социальной работы с человеком необходимо исходить из того, что он обладает бесконечным множеством вариантов исполнения и решения новых задач, которые неожиданно возникли в процессе деятельности[[3]](https://studme.org/76785/sotsiologiya/mehanizmy_protsedury_metody_realizatsii_tehnologiy_sotsialnoy_raboty%22%20%5Cl%20%22gads_btm). Следовательно, сущность социальной работы с человеком состоит не в наличии плана действий, который позволяет определить направленность этой деятельности.

В этой связи следует отметить, что Э. Фромм считал необходимым включить человека в деятельность. Для того чтобы он воспринял ее как творческую, необходимо, чтобы он осуществлял ее по собственному плану. Вот почему подчинение человека в процессе социальной работы чужой воле или плану приводит к его психологическому и социальному отчуждению. Только постановка цели самим человеком (при решении своих проблем) определяет его сознательное отношение и появление мотивации в деятельности. Его устранение от определения цели лишает работу с человеком внутреннего содержания, приводит к тому, что он становится безразличным к содержанию деятельности. Решение этой проблемы лежит в плоскости стимулирования и мотивации деятельности человека. Так как стимулирование человека – это побуждение к деятельности, форма опосредованного влияния на человека, то процесс социальной работы должен быть ориентирован на выявление основных стимулов – внешних условий, эмоциональных и психологических факторов влияния на человека, состояние его творческого потенциала.

Ученые, ориентирующиеся на концепцию возможности активизации творческих способностей человека в любом виде деятельности: У. Гордон, Г. С. Альтшуллер, С. Н. Семенов[[4]](https://studme.org/76785/sotsiologiya/mehanizmy_protsedury_metody_realizatsii_tehnologiy_sotsialnoy_raboty%22%20%5Cl%20%22gads_btm) и др. Они являются сторонниками психологических методов развития творческих способностей человека. Наиболее известной теорией в этом направлении является ***"синектика Гордона***". Это операционная теория, предназначенная для сознательного использования подсознательных психологических механизмов, действующих в процессе творчества. Согласно ей предлагаемые задачи можно решить с помощью аналогий четырех видов: прямой – когда неизвестный объект сравнивают с известным; символической – когда для предложенной проблемы удается дать общее определение, которое вызывает некоторые необходимые ассоциации; фантастической – когда мысленно создается идеальная ситуация, пусть даже противоречащая законам природы, в которой задача легко решается; личной – когда члены группы воображают себя элементами предложенной ситуации (Ж. Моно называет эту аналогию субъективным уподоблением).

А. Осборн предложил для стимулирования творческого потенциала человека ***брейнсторминг –*** известный в нашей стране метод мозгового штурма или мозговой атаки. Его суть заключается в особой форме воздействия группы на индивида, решающего проблему. Стимулирование творческой активности достигается благодаря соблюдению ее пяти основных принципов:

* 1) исключение критики;
* 2) поощрение самого необузданного ассоциирования;
* 3) предлагаемых идей должно быть как можно больше;
* 4) высказанные идеи не являются ничьей собственностью и никто не вправе монополизировать их;
* 5) каждый участник вправе комбинировать высказанные другими идеи, видоизменять их, "улучшать" и "совершенствовать".

В основе этой методики лежит уверенность в том, что творческое мышление требует свободы, раскрепощенности, устранения внешних торможений. Автор методики убежден, что каждый человек способен генерировать идеи и критически оценивать их. Следовательно, в процессе социальной работы с человеком в проблеме можно ее использовать.

С. Н. Семенов, определяя методы психологической активизации творческого воображения, к самым простым относит ***методы фокальных объектов, гирлянд случайностей и ассоциаций,*** предложенных Г. Я. Бушем. Метод направлен на поиски возможных трансформаций усовершенствуемого объекта, находящегося в фокусе, путем выбора нескольких случайных предметов (из словаря, каталога и т.п.) и перенесения их свойств на данный объект. Затем полученные аналогии осмысливаются и развиваются. Во втором варианте – составляют набор синонимов или подобных предметов к фокальному объекту (первая гирлянда). Затем подбирают случайные предметы и по каждому составляют список их признаков, которые присоединяют к объекту (вторая гирлянда), а затем к каждому полученному сочетанию ищут цепь ассоциаций (третья гирлянда).

Применение представленных методов в процессе социальной работы с человеком в проблеме имеет как достоинства, так и недостатки. Так, метод мозгового штурма может применяться только для поиска простых усовершенствований и простых решений и не дает эффекта при решении сложных многоуровневых задач. Психологические методики стимулирования творческой активности направлены на стимулирование человеческих способностей, а не на решение проблемы на уровне образного мышления, скрытого в ней противоречия.

Групповая работа (группы личностного роста) – метод социальной работы, с помощью которого повышается социально-психологическая компетентность человека в проблеме, раскрываются его творческие потенциальные возможности в решении тех или иных задач, удовлетворения потребностей, формируется готовность к активной деятельности, самовыражению. Существует целый ряд преимуществ групповой формы работы перед индивидуальной. Группа – это общество в миниатюре. В ней выявляются факторы, которые действуют на людей в повседневной жизни: давление партнеров, социальные воздействия, межличностные конфликты и т.д. В то же время группа – это сообщество, в котором создается атмосфера доверия, в результате чего каждый чувствует себя принимаемым другими и принимающим других, оказывающим и получающим поддержку и помощь. Опыт, приобретаемый человеком в проблеме в этой специально созданной среде, переносится во внешний мир, помогая ему в решении личностных и межличностных проблем.

Обобщая преимущества групповой формы работы, можно говорить о том, что воздействие здесь имеет, как правило, не прямой, а косвенный характер, при этом уменьшается степень сопротивления участников, включаются сильные эмоциональные механизмы взаимодействия (эмоциональная зарядка, сопереживание, внушение и т.д.). Каждому предоставляется разносторонняя информация о нем самом за счет осуществления механизма обратной связи; происходит интенсивное обучение участников новым навыкам и стилям поведения. Суждения и оценки группы более правильны, чем решения отдельного индивида. Решения принимаются с большой степенью риска. В процессе групповых взаимодействий осознается ценность других людей и потребность в них, каждая отдельная личность в группе чувствует себя доверяющей и внушающей доверие, ощущает поддержку и знает, что такие же проблемы есть и у других. Создается возможность посмотреть на себя со стороны, а также сравнить себя с другими участниками группового взаимодействия.

Участие в группе неизбежно вынуждает к самоисследованию и самоизменению. В процессе групповых занятий человек в проблеме, экспериментируя с различными ситуациями общения, усваивает и отрабатывает новые способы взаимодействия, испытывая при этом психологический комфорт и защищенность. Происходит расширение диапазона обратной информации, получаемой участниками, в результате чего у них появляется возможность сравнения собственных оценок своего поведения, представлений о своем коммуникативном и профессиональном облике с мнением других. Присвоение группового опыта, его использование в качестве модели более адекватного поведения и реагирования на кризисные ситуации жизнедеятельности обеспечивает участникам возможность создания определенного социального иммунитета. Именно он помогает решать проблемы, возникающие в процессе межличностного и делового общения за счет возрастания творческих возможностей, развития большей компетентности в общении и способности выбирать оптимальные ходы решения возникающих проблем.

Кроме того, в процессе занятий в группе, например, безработных женщин каждая из участниц получает знания, направленные на развитие ее творческого потенциала. С этой целью они получают знания об особенностях рынка труда в современной рыночной экономике России, о технологии карьеры, об основных приемах создания собственного имиджа, о своеобразном искусстве трудоустройства, осваивают компьютерную грамоту. Для того чтобы быть конкурентоспособным на современном рынке труда, необходимо овладевать новыми технологиями самоимиджирования.

Имидж имеет двоякое воздействие. Во-первых, он производит впечатление на окружающих, "впечатывая" в них определенное сообщение о персоне. Во-вторых, он воздействует и на человека в проблеме, формируя у него стойкое представление о собственных способностях. Внешний облик отражает не только внешние данные, не только характер, темперамент и другие психологические особенности, внешний облик довольно определенно очерчивает и социальную роль человека.

Считается, что, для того чтобы иметь успех в выполнении своей профессиональной роли, нужно обязательно соответствовать этой роли внешне, обладать убедительным имиджем. Правильно сформированный профессиональный имидж становится символом профессии и помогает добиться успеха, вызывая у окружающих (руководителя, коллег, клиентов) позитивные чувства. Такое неосознанное одобрение возникает потому, что человек соответствует представлениям людей об идеальном образе представителя той или иной профессии.

Когда человек формирует свой имидж, ему недостаточно знать, что следует изменить в своем облике, когда и что следует надевать. Важным моментом в технологии самоимиджирования является целостность восприятия собственного образа, формирование адекватной самооценки, знание особенностей своего характера с опорой на его сильные стороны.

В процессе групповой работы участники проводят анализ себя и своих возможностей, обретают точку опоры в собственной уникальности, акцентируется внимание на идее – приглядываться к окружающему, искать свое в красках, формах и т.д., привязываться к этому, получать в нем поддержку. Обретенное на занятиях в группе умение использовать свою уникальность позволяет человеку в проблеме чувствовать внутренний комфорт при выстраивании имиджа, соответствующего той или иной социальной роли.

Задача групповой социальной работы профессионалов с безработными – помочь им стать более конкурентоспособными на современном рынке труда. Для этого нужно помочь им обрести уверенность в себе. Занятия в группе побуждают безработных уверенно ставить задачи в неизвестных областях, создавать группы поддержки и развивать собственные проекты. Развитие их активности – это не только огромные усилия, но и определенный шанс превратиться из безработных в равноправных членов общества, которые сознательно и уверенно выступают с собственными предложениями.

Различают активные и пассивные методики в социальной работе с клиентами.

К ***активным*** относятся следующие ***методики:***

1) интерактивный театр – методика, которая позволяет оттачивать навыки и мастерство разрешения конфликтов, умение отстаивать собственную точку зрения, понимать и прогнозировать влияние действий социального специалиста на несовершеннолетнего.

При этом особое внимание уделяется удерживанию ролевой позиции при принятии решений. В интерактивном театре моделируются условия формирования социальных навыков, связанных с отношениями между взрослыми и детьми. Решения не просто принимаются или обсуждаются, они обязательно проигрываются, многократно повторяются разными участниками. Отличительной характеристикой данной методики являются ролевые, жесткие позиции, которые строго удерживаются в ходе всего действия;

* 2) деятельностная игра. Каждый участник пробует найти причины возникновения проблем и возможные выходы из них. Для деловой игры характерно обращение внимания не только на внутренние процессы жизни человека, но и фокусировка на социально-адаптивных сторонах жизнедеятельности;
* 3) организационно-обучающая игра. Название этой формы подчеркивает особый способ обучения участников, т.е. игра направлена именно на обучение. Этот тип игр позволяет моделировать процесс управления развития личности. В организационно-обучающей игре осуществляется имитация полного цикла деятельности: от подходов к решению какой-либо ситуации до обобщенной оценки найденного способа решения. Результатом применения данной методики является сумма предметных знаний и умение коллективно мыслить, творчески подходить к решению задач, переосмыслять свое место и отношение к жизни;
* 4–5) наиболее интегральной формой воздействия являются тренинг и видеотренинг.

Тренинг представляет собой систему воздействия, упражнений, направленных на развитие, формирование и коррекцию необходимых качеств участников. Основные функции тренинга – преобразующая, корректирующая, профилактическая. Тренинг позволяет решить ряд задач: развивать мотивационно-волевую сферу личности, помогать в овладении новыми техниками, технологиями общения и взаимодействия, стимулировать повышение статуса и уровня развития личности, способствовать саморазвитию. Результатами тренинга и критериями его эффективности могут быть переход клиента на новый уровень восприятия, понимание проблем, способность к анализу, позитивные сдвиги в изменении самооценки, становлении "Я-концепции", развитие нравственно-этических составляющих личности. Кроме этого, тренинг позволяет в минимальный временной отрезок получить результат в ситуации здесь и сейчас, приобрести новую информацию о себе и других, понять перспективы собственного роста.

Видеотренинг – это тренинг, основанный на использовании видеозаписи для осуществления обратной связи. В этом случае запись осуществляется по ходу выполнения задания, затем организуется ее просмотр и анализ действий самих участников. Такая форма организации элемента тренинга помогает участникам совершить переход от непосредственно прожитого к его осмыслению, рефлексии;

* 6) семейные практикумы могут посвящаться проблемам, волнующим всю семью или отдельно родителей и детей. Занятия проводятся в формах сюжетно-ролевой игры, мозгового штурма, путешествия по карге семейной жизни и могут носить как групповой, так и индивидуальный характер. На практикумах все члены семьи ищут пути выхода из проблемы и договариваются о дальнейших действиях. Практикум может быть рассчитан на несколько занятий;
* 7) мастер-классы наставников. Давать мастер-классы могут семьи, имеющие положительный опыт в воспитании детей. На подобных мероприятиях родители могут поделиться живым опытом с участниками.

К ***пассивным*** относятся следующие ***методики:***

1) досуговые мероприятия, проведение которых должно быть приурочено к календарным праздникам. Это создает возможность привлечения к мероприятиям всех членов семьи, так как отцы, в обычное время занятые на работе, имеют возможность провести выходные с семьей. Актуальным для досуговых мероприятий являются такие календарные праздники, как День семьи, День Матери, Новый год (традиционный семейный праздник), День защиты детей. Организация праздничных мероприятий для семей должна подразумевать высокую активность целевой группы. Целесообразно привлечение к подготовке праздничных мероприятий наставников.

К мероприятиям досугового характера предъявляется значимое условие – участие семьи как команды. Конкурсы должны подразумевать командность. Это повышает сплоченность и стимулирует развитие навыков сотрудничества супругов. Тематика конкурсов в первую очередь должна подчеркивать родительские функции супругов;

2) акции "Остановим насилие в семье". Акция проводится один раз в год в преддверии международного Дня семьи.

Семьи являются ее активными участниками и помощниками организаторов. В программу входит комплекс мероприятий. При проведении каждого мероприятия ставятся разные цели. Одни из них могут носить рекламный характер, другие направлены на реализацию воспитательных задач. Объединяющим началом должно быть то, что все мероприятия акции в первую очередь имеют цель информирования и просвещения различных аудиторий (радиослушателей, телезрителей, семей и детей, специалистов различных ведомств), т.е. широкой общественности по обозначенной теме. Главным событием акции, ее кульминацией должен стать "Открытый микрофон". Его участники должны получить возможность свободно выразить личное и профессиональное отношение к обозначенной теме мероприятия.