**Содержание**

Введение

1. Роль и место информационных технологий в современной социальной сфере
2. Социальная работа в системе социальных технологий
3. Значение информации. Виды коммуникаций и этапы коммуникационного процесса

Заключение

Список литературы

**Введение**

В 50-70-е годы XX века стало очевидно, что человечество вступает в новую эпоху, дорогу к которой проложило бурное развитие техники и, в первую очередь, компьютеров, и НТР в целом. Развитие компьютерных технологий позволило обществу подойти к глобальной проблеме информатизации, связанной с быстро возрастающими интеграционными процессами, проникающими во все сферы нашей деятельности: науку, культуру, образование, производство, управление и т. д.

Эффективное управление различными социальными организациями и системами немыслимо без использования информации. Такая ситуация предопределяется тем, что управление в своей сущности есть подготовка, принятие и осуществление цепи последовательных решений управляющей системой на основе информации, отражающей состояние управляемого объекта и окружающей среды, а также степень исполнения (или невыполнения) принятых управленческих решений. Под информацией обычно понимают процесс передачи сообщений между передающей и принимающей системами, что ведет к изменению разнообразия состояния последней.

1. **Роль и место информационных технологий в современной социальной сфере**

**Информатизация общества** - это глобальный социальный процесс, особенность которого состоит в том, что доминирующим видом деятельности в сфере общественного производства является сбор, накопление, обработка, хранение, передача, использование, продуцирование информации, осуществляемые на основе современных средств микропроцессорной и вычислительной техники, а также разнообразных средств информационного взаимодействия и обмена.

История развития информатизации началась в США с 60-х годов XX века. Затем данное понятие рассматривалось рядом стран, таких как Япония в 70-х годах и с конца 70-х годов странами Западной Европы. Универсальным техническим средством обработки любой информации является компьютер, который играет роль усилителя интеллектуальных возможностей человека и общества в целом. Появление и развитие компьютеров - это необходимая составляющая процесса информатизации общества и образования. При информатизации общества основное внимание уделяется комплексу мер, направленных на обеспечение полного использования достоверного, исчерпывающего и своевременного знания во всех видах человеческой деятельности. Именно поэтому, данное понятие является более широким, чем "компьютеризация общества", где основное внимание уделяется развитию и внедрению базы компьютеров, обеспечивающих оперативное получение информации. Информационные технологии, основанные на Интернете, телекоммуникационных сетях и интеллектуальных компьютерных системах, открывают перед будущим поколением возможности свободного распространения знаний, различных сведений и материалов. Ему придется столкнуться с необходимостью приспосабливаться к новой социальной среде, где информация и научное знание станут основными факторами, определяющими потенциал общества и перспективы его развития. Использование единых мировых информационных систем обеспечивает внедрение информационных технологий в образование: формируется единое образовательное пространство, возрастает потребность человека в общении, и получении доступа к общим нематериальным ресурсам, осмыслении и переработке большого объема информации. Смысл информатизации образования заключается в создании как для педагогов, так и для обучаемых благоприятных условий для свободного доступа к культурной, учебной и научной информации. Необходимо также понимать, что информатизация сферы образования должна опережать информатизацию других направлений общественной деятельности, поскольку именно здесь закладываются социальные, психологические, общекультурные, а также профессиональные предпосылки развития общества нового типа. Информатизация и компьютеризация становятся новыми объектами изучения, применения и использования в образовании, что дает возможность выйти на создание определенной системы образования.

Информационные технологии можно рассматривать как элемент и функцию информационного общества, направленную на регулирование, сохранение, поддержание и совершенствование системы управления нового сетевого общества. Если на протяжении веков информация и знания передавались на основе правил и предписаний, традиций и обычаев, культурных образцов и стереотипов, то сегодня главная роль отводится технологиям. Информационные технологии упорядочивают потоки информации на глобальном, региональном и локальном уровнях. Они играют ключевую роль в формировании техноструктуры, в повышении роли образования и активно внедряются во все сферы социально-политической и культурной жизни, включая домашний быт, развлечения и досуг.

Общество с высоким уровнем развития и использования информационных технологий, развитыми инфраструктурами, обеспечивающими производство информационных ресурсов и возможность доступа к информации, называют информационным (ИО). Само название "информационное общество" впервые появилось в Японии в середине 60-х годов XX века. Оно стало основным в докладе специальной группы по научным, техническим и экономическим исследованиям, созданной японским правительством для выработки перспектив развития экономики страны. Специалисты, предложившие этот термин, разъяснили, что он характеризует общество, в котором в изобилии циркулирует высокая по качеству информация, а также есть все необходимые средства для ее хранения, распределения и использования. Информация легко и быстро распространяется по требованиям заинтересованных людей и организаций и выдается им в привычной для них форме. Стоимость пользования информационными услугами настолько невысока, что они доступны каждому.

Отличительными особенностями информационного общества являются: открытость, технологичность (особенность информатизации), интеллектуальность, доступ к мировым информационным ресурсам, высокая степень обеспечения безопасности, гибкость и самоорганизация выше указанных систем. В таком обществе наблюдается ускоренная автоматизация и роботизация всех отраслей производства и управления, происходят радикальные изменения социальных структур. Эти изменения приводят к расширению сферы информационной деятельности и вызывают необходимость подготовки специалистов в области разработки и сопровождения информационных технологий, требуют повышения информационной культуры граждан.

Формирование в стране информационного общества неразрывно связано с образованием в данном обществе. В истории человечества было, по крайней мере, две революции по улучшению качества и расширению доступности образования. Две предыдущие революции одновременно расширили возможности образования как системы, добавив новые средства и изменив ее структуру. Был осуществлен переход: от устного диалога времен Сократа - к образовательным формам, которые включили чтение и письмо; от ученых времен раннего Средневековья, обучающих независимых учеников тогда, когда им заблагорассудится, - к новой образовательной структуре, в которой организованные ученые и студенты работают вместе в пределах университета, колледжа, а учителя и ученики объединены в стенах школы.

Именно специалисты социальной сферы должны первыми реагировать на данные изменения в обществе. Социальные педагоги и социальные работники как специалисты различных социальных служб дополняют и развивают многоплановую деятельность учреждений образования, здравоохранения, культуры, спорта, общественных организаций, взаимодействуют с ними, выполняя интегративную функцию во взаимосвязи государственно-общественных структур с семьей, личностью. Появление таких специальностей как "социальная педагогика" и "социальная работа" позволяет решить несколько взаимосвязанных задач: формирование мировоззрения, адекватного данному этапу социального и экономического развития нашей страны и мира в целом, осознание каждым человеком своего места в жизни, включая профессиональное самоопределение; осуществление социальной адаптации, основанной на способности к принятию решений в условиях неопределенности; выработку коммуникативных навыков и умений строить свои отношения с различными социальными структурами. Социальному педагогу приходится работать с самыми разнообразными категориями населения: детьми, инвалидами, пожилыми людьми, что предъявляет к его профессиональной подготовке высокие требования. Существенную помощь при этом могут оказать современные информационные технологии, без которых ему сегодня просто не обойтись. И чем раньше «подружатся» социальный педагог и компьютер, тем эффективнее будет его педагогическая деятельность. Умение применять в своей деятельности современные информационные технологии становится одним из основных компонентов профессиональной подготовки любого специалиста, в том числе и специалиста социальной сферы.

Вот уже почти два десятка лет не утихают споры о том, какое место должен занимать компьютер в профессиональной деятельности педагога. Экзотикой для подавляющего большинства педагогов остаются и компьютерные учебники, и интеллектуальные системы, и телетестинг, и прочие атрибуты тесной дружбы школы и информатики.

Информационные технологии вошли во все сферы нашей жизни. Компьютер является средством повышения эффективности процесса обучения, участвует во всех видах человеческой деятельности, незаменим для социальной сферы. **Информационные технологии** – это аппаратно-программные средства, базирующиеся на использовании вычислительной техники, которые обеспечивают хранение и обработку образовательной информации, доставку ее обучаемому, интерактивное взаимодействие студента с преподавателем или педагогическим программным средством, а также тестирование знаний студента. В учебном процессе важны не информационные технологии сами по себе, а то, насколько их использование служит достижению собственно образовательных целей. При выборе технологий необходимо учитывать наибольшее соответствие некоторых технологий характерным чертам обучаемых, специфическим особенностям конкретных предметных областей, преобладающим типам учебных заданий и упражнений. **Образовательные технологии** - это комплекс дидактических методов и приемов, используемых для передачи образовательной информации от ее источника к потребителю и зависящих от формы ее представления. Особенностью образовательных технологий является опережающий характер их развития по отношению к техническим средствам. Дело в том, что внедрение компьютера в образование приводит к пересмотру всех компонент процесса обучения. В интерактивной среде "ученик - компьютер - преподаватель" большое внимание должно уделяться активизации образного мышления за счет использования технологий, активизирующих правополушарное, синтетическое мышление. А это значит, что представление учебного материала должно воспроизводить мысль преподавателя в виде образов. Иначе говоря, главным моментом в образовательных технологиях становится визуализация мысли, информации, знаний. К образовательным технологиям относятся: видео-лекции; мультимедиа-лекции и лабораторные практикумы; электронные мультимедийные учебники; компьютерные обучающие и тестирующие системы; имитационные модели и компьютерные тренажеры; консультации и тесты с использованием телекоммуникационных средств; видеоконференции.

**2. Социальная работа в системе социальных технологий**

Определение и конкретизация целей социальных технологий позволяют

выделить среди них, в качестве особой группы, технологии социальной работы, которые можно рассматривать как систему оптимальных способов преобразования, регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации Деятельность, направленная на достижение этих целей, предполагает осуществление различных социальных изменений, связанных как с сознанием субъекта, так и со средой его жизнедеятельности.

Что же такое социальные изменения? Это явление целесообразно рассматривать в двух модификациях: как процесс и как явление.

Социальные изменения как процесс – сознательная, целенаправленная деятельность по трансформации социальной действительности, ведущая к исчезновению старых и появлению новых социальных характеристик, как системы в целом, так и отдельных её элементов. Реальные результаты этой трансформации будут представлять собой социальные изменения как явление.

Являясь одним из видов человеческой деятельности, социальная работа тоже осуществляет определённые социальные изменения, используя при этом, свои специфические средства и методы. При этом, главная задача социальной работы заключается не столько в социальной трансформации, сколько в текущем, постоянном устранении дисфункций общества в целом или отдельных его элементов.

Сфера профессиональной компетентности и деятельности социального работника при осуществлении социальных изменений включает в себя следующие элементы:

- реализация социальных и гражданских прав людей;

- компенсация социального, физического или психического ущерба;

- ликвидация дефицита в общении;

- помощь в организации досуга, доступа к основным социальным благам и социальным услугам.

Действуя в сфере своей компетенции, социальный работник может по-разному участвовать в осуществлении социальных изменений. Это могут быть:

- длительные, перспективные усилия (повышение уровня социальной адаптации субъекта и улучшение его «социального самочувствия»);

- постоянная, систематическая деятельность (социальный патронаж, профессиональная деятельность в школе, детском доме, доме-интернате);

- краткосрочные, чрезвычайные действия (эвакуация из района бедствия, экстренная психологическая, педагогическая или другая помощь);

- целенаправленные, разовые действия или акции, направленные на решение определённой задачи (трудоустройство).

Выбор конкретных форм и способов участия социальных работников в осуществлении различных социальных изменений обуславливается конкретными условиями, в которых находятся люди, нуждающиеся в помощи, их запросами и пожеланиями, а также рядом объективных обстоятельств, которые ограничивают реальные возможности оказания социальной помощи. Эти ограничения существуют и проявляются в жизнедеятельности любой социальной системы, в деятельности всех, даже самых мощных, опытных и развитых социальных служб. Что же это за ограничения?

Во-первых, социальная работа даёт возможность воздействовать на различные противоречия общественной жизни, но разрешение основных противоречий общества ей неподвластно. Так, работая в очаге вооружённого конфликта, социальные службы могут и должны оказать помощь в эвакуации, медицинской помощи, приёме и размещении беженцев и т.п. Но ни одна социальная служба не в состоянии устранить причины, порождающие войны и другие социальные либо природные катастрофы и бедствия. В этом состоит то, что некоторые теоретики и практики социальной работы называют её «вечным трагизмом». Однако, эффективнее и результативнее не столько переживать это обстоятельство, сколько учитывать его в своей профессиональной деятельности, разумно и взвешенно определяя её реальные границы и возможности.

Во-вторых, в процессе оказания социальной помощи необходимо учитывать, что невозможно изменить человека, не изменяя при этом среду его жизнедеятельности, т.е. процессы изменения человека и общества неразрывно связаны между собой. Человек лишь часть общества, причём всегда зависимая от него. И прежде чем предъявлять к человеку высокие и жёсткие требования, необходимо отдавать себе отчёт в том, насколько реальны у человека возможности, соответствовать этим требованиям.

В-третьих, возможны только такие социальные изменения, которые обусловлены объективными социально-экономическими условиями данного общества и теми возможностями, которые в нём предоставлены человеку.

Действуя в условиях подобных ограничений, социальные службы и социальные работники, оказывают помощь в решении различных социальных проблем, которые возникают у человека или группы людей. Применительно к практике социальной работы, понятие «социальная проблема» может быть определено следующим образом: это несовпадение ожиданий, потребностей, интересов и т.п. конкретного социального субъекта с аналогичными характеристиками других социальных субъектов. Именно это несовпадение осложняет процесс социального и личностного функционирования человека, группы или организации в социуме и создаёт ситуацию, при которой конкретный социальный субъект не в состоянии самостоятельно удовлетворять собственные потребности и отстаивать собственные интересы.

В реальной практике социальной жизни социальные проблемы можно рассматривать как существующие на следующих уровнях организации:

- на уровне общества в целом, где общество, как феномен, является одновременно и носителем конкретной проблемы, и субъектом её решения, например, проблема переходности экономической жизни;

- на уровне социальной общности (группы, слоя), когда носителем проблемы выступает конкретная социальная общность, например, проблема резкого снижения уровня жизни среднего класса;

- на уровне личности, когда носителем проблемы является конкретный человек, личность, например, проблемы общения, взаимоотношений с окружающими.

Как правило, социальный работник имеет дело не с одной социальной проблемой, а с целым «букетом», комплексом таких проблем. Для их успешного решения необходимо правильно расставить приоритеты, т.е., по возможности, определить степень значимости этих проблем для человека или группы.

Таким образом, можно утверждать, что решение социальной проблемы начинается с анализа социальной ситуации субъекта, под которым понимается выделение сторон, аспектов социальной действительности, связанных с конкретной обстановкой и конкретным проблемным полем человека или группы, с которыми взаимодействует социальный работник. При подобном подходе есть возможность подробно рассмотреть всю совокупность вопросов, касающихся конкретного субъекта.

Результаты проведённого анализа социальной ситуации субъекта позволяют принять адекватное решение относительно сроков, путей, методов и способов решения тех проблем, которые осложняют процесс жизнедеятельности субъекта. В самом процессе решения социальных проблем можно выделить ряд технологических этапов.

Первый – сбор, обработка и осмысление информации о человеке или группе, столкнувшихся с какой-либо проблемой и нуждающихся по этой причине в помощи социального работника. Этот этап с необходимостью включает в себя деятельность по поиску и выбору наиболее адекватных и результативных методов получения и обработки такой информации.

Второй - методический, предполагающий формулировку основных целей, которые могут и должны быть достигнуты в процессе оказания социальной помощи, определение путей, методов и способов предполагаемой деятельности, которая будет направлена на разрешение конкретной проблемы.

И, наконец, третий, завершающий – это практический или процедурный этап, который предполагает непосредственное осуществление на практике тех решений, которые были приняты на предыдущих двух этапах. Это и есть собственно решение осознанной проблемы конкретного социального субъекта.

Последовательная реализация специалистами каждого из вышеуказанных этапов деятельности предполагает использование различных социальных технологий. В этом случае появляется возможность классифицировать их следующим образом:

Во-первых, это технологии социального анализа и социального исследования, которые позволяют глубоко и подробно изучить конкретную социальную ситуацию, проанализировав её на различных уровнях. Основными уровнями анализа социальной ситуации являются: индивидуальный уровень или уровень малых групп, уровень больших социальных групп и слоёв, уровень территориальных общностей различного масштаба, национально-государственный уровень и, наконец, транснациональный или глобальный уровень.

Такой «многослойный» анализ позволяет не только сопоставить различное видение и восприятие социальной проблемы субъектами различной степени сложности, но и выявить её корни, основные причины возникновения, указать на осложняющие проблему факторы, вскрыть некоторые тенденции её функционирования и развития, а также, общие направления её решения.

Во-вторых, необходимо указать на такой класс социальных технологий, как технологии социального воздействия, которые предполагают организацию и осуществление деятельности по непосредственному решению конкретной проблемы. К ним можно отнести универсальные социальные технологии (социальная диагностика, социальная терапия, социальная адаптация и т.п.). Помимо универсальных технологий к этому классу относятся частные социальные технологии, предназначенные для решения проблем конкретных социальных субъектов (детей, инвалидов, малоимущих и др.). Если технологии социального исследования могут быть эффективно использованы на первом этапе решения какой-либо социальной проблемы, то технологии социального воздействия эффективны и результативны на втором и третьем этапах деятельности.

**3. Значение информации. Виды коммуникаций и этапы коммуникационного процесса**

Основными критериями рациональной организации управления являются порядок в записях и использование персоналом необходимой информации. Большинство парадигмруководства базируется на потреблении и использовании информации. Информация, получаемая социальным работником, большей частью не систематична и поступает из самых разных источников, например из разговоров с сотрудниками, из газет, обсуждения различных вопросов со служащими из других организаций. Наиболее же важно использование систематизированной информации, циркулирующей в сфере действия управленческих информационных систем и разработки социальных программ. Информация, получаемая из этих источников, может и должна быть использована для улучшения организационной и исполнительной деятельности, и работать на клиента, являющегося главным объектом внимания в социальной работе.

Целью управления в сфере социального обслуживания является успешная работа организации по обслуживанию клиента. Специалисты по социальной работе разрабатывают программы, распоряжаются людьми, ресурсами, а также информацией. Не отрицая того, что для улучшения работы организации необходим компетентный персонал и соответствующие ресурсы, ясно, что эта работа может быть улучшена, и в некоторых случаях радикально, за счет использования силы информации.

Умелые систематизация и распространение информации придают необходимую энергию и мотивацию действиям, помогают сориентировать персонал на такие виды деятельности, которые увеличат эффективность труда и улучшат его организацию. Информация также может объединить задачи организационных структур и исполнительного персонала. При этом ее никогда не следует использовать для того, чтобы "запугать людей". Информация, по-видимому, сама по себе служит достаточным мотивом для деятельности.

Потенциал компьютерных информационных систем и систем разработки программ состоит в том, что они становятся инструментом, посредством которого организация может улучшить свою работу. Для этого необходимы три элемента: 1) способность персонала на всех уровнях аккуратно и своевременно собирать, хранить и предоставлять информацию о текущей работе; 2) возможность доступа к информации, способной повлиять на выбор управленческого решения; 3) способность информации побудить персонал изменить свое поведение, если это необходимо.

Первый элемент — это, по существу, вопрос обеспечения исходной информацией о реальных проблемах, которые необходимо решить. Многие исследователи считают, что навык правильно находить информацию является даже лучшим залогом успешной деятельности специалиста, чем его способности к решению проблем. Проблемно-ориентированная исходная информация необходима для предотвращения организационных кризисов, нормальной работы персонала и последовательного исполнения программы.

Второй элемент включает в себя доступ к информации, помогающей решить проблему. Несистематизированная исходная информация мало, что говорит специалисту о том, что ему делать. Информация о способах решения проблемы помогает ему выбрать способ действия или метод решения. Она может включать в себя, например, информацию об успешных социальных программах, эффективной практике управления, программах подготовки персонала или административных инструкциях. Источники такой информации чрезвычайно разнообразны — от коллег и подчиненных до журнальных статей, публицистики, правительственных постановлений и исследовательских отчетов. Третий элемент — это непосредственно роль специалиста. Организации требуется не только адекватная информация, но и умелые социальные работники, стремящиеся воплотить информацию в действие.

Во многих случаях успешная деятельность обусловливается не столько информацией, как таковой, и не простым и механическим ее усвоением; ключ к успеху скорее в способности специалиста "переваривать" информацию. Например, проведенное исследование служащих государственных учреждений выявило, что 44% респондентов целенаправленно отбирали информацию, имеющую отношение к проблемам, по которым им было необходимо принимать решения.

Компьютеризованные управляющие информационные системы (УИС) быстро становятся основным механизмом обеспечения работников социальной сферы информацией, необходимой для разработки и осуществления программ. Первоначальное развитие информационных систем было стимулировано требованиями "вести хозяйство" и предоставлять отчетность. Эти системы были разработаны в расчете на работу больших компьютеров, направленную на увеличение эффективности и точности "выдачи квитанций" клиентам, персоналу и другим агентствам. Другой прочно установившейся характеристикой хорошего "ведения хозяйства" является поддержание в порядке своих записей, списков клиентов, профессиональных документах.

Объем требуемой документации сейчас достиг критической величины; зачастую бесполезный сбор информации отвлекает от выполнения основной работы, снижает удовлетворенность трудом.

Перегруженность информацией уменьшает продуктивность собранных сведений.

Какие же виды коммуникаций выделяют?

*Коммуникации между организацией и ее средой.*

Организации пользуются разнообразными средствами для коммуникаций с составляющими своего внешнего окружения.

*Коммуникации внутри организации* бывают двух видов: горизонтальными и вертикальными.

Горизонтальные коммуникации обеспечивают обмен информацией между подразделениями одного уровня для взаимной координации их действий.

Вертикальные коммуникации – когда происходит обмен информацией с уровня на уровень.

Когда информация двигается сверху вниз, т.е. с высших уровней управления на низшие, говорят о вертикальной коммуникации по нисходящей. Так подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, конкретных заданиях, об изменениях. Это могут быть приказы, циркуляры, рекомендации, распоряжения. В случаях, когда информация двигается снизу вверх, то это коммуникации по восходящей. Руководству направляются отчеты, предложения.

Эффективность горизонтальных и вертикальных коммуникаций внутри организации различна. У горизонтальных она достигает 90%, так как люди, работающие на одном уровне, лучше знают и понимают проблемы друг друга. При движении информации по нисходящей (сверху вниз) потери могут достигать 80%. Так от руководителя высшего уровня до руководителя среднего звена доходит всего 40% информации, а до работников – не более 30%. Хуже положение складывается при движении информации по восходящей (снизу вверх). Здесь потери составляют 90% и выше. Тем не менее, на сегодняшний день вертикальные коммуникации являются основными, на их долю выпадает 2/3 информационного обмена.

*Коммуникации могут быть формальными и неформальными.* Формальными коммуникации считаются, когда обмен информацией происходит между лицами, занимающими те или иные официальные должности. Это приказы, инструкции, отчеты.

Неформальные коммуникации основаны на личных отношениях. Неформальный обмен информацией осуществляется посредством слухов. Этот канал работает оперативно.

Если информация не окрашена личными эмоциями, то степень ее надежности может достигать 80%.

Этим каналом часто пользуются официальные лица, например, когда нужно осторожно подготовить людей к грядущим переменам.

Типичная информация, передаваемая по каналам распространения слухов:

1. изменения в структуре организации;

2. грядущие перемещения и продвижения по службе;

3. подробное изложение спора двух руководителей на последнем совещании;

4. предстоящие сокращения работников;

5. новые меры по наказаниям за опоздания;

6. кто кого ждет после работы.

Итак, коммуникации бывают: между организацией и ее средой, внутри организации – горизонтальные и вертикальные (по нисходящей и восходящей вертикали), формальные и неформальные.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя или более людьми.

В процессе обмена информацией *выделяют 4 основные элемента*:

1. отправитель – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее (передает сообщение о событиях или о целях);

2. сообщение – собственно информация, закодированная с помощью символов (выраженная в цифрах, словах, жестах);

3. информационный канал – средство передачи информации (телефон, письмо, электронная почта, радио);

4. получатель – тот, кому предназначена информация, и кто может принять ее и использовать.

Для того, чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности необходимо знать о стадиях процесса. При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько *взаимосвязанных этапов:*

1. зарождение идеи;

2. кодирование и выбор канала;

3. передача;

4. декодирование.

Рассмотрим каждый этап коммуникационного процесса.

1. Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации.

Отправитель решает, какую важную идею или сообщение следует сделать предметом обмена.

Руководителю необходимо так обменяться информацией с подчиненными, чтобы они поняли, *какие* именно нужны изменения, *почему* нужны, *каким* образом следует осуществлять изменения.

2. Прежде чем передать идею, отправитель ее кодирует, используя при этом слова, интонацию, жесты. Информация кодируется так, чтобы она была понятна получателю.

Отправитель выбирает канал передачи информации. Он должен быть совместимым с типом символов, которые использованы для кодирования. Например, картина достойна тысячи слов, но не при передаче сообщения по телефону. То есть, если канал не соответствует идее, обмен информацией будет менее эффективен.

Рекомендуют не ограничиваться одним каналом. Желательно использовать два или большее число каналов (одновременное использование средств устной и письменной информацией обычно эффективнее, чем обмен только письменной).

3. На третьем этапе отправитель использует для доставки сообщения получателю, т.е. передает идею или информацию. Здесь речь идет только о физической передаче сообщения. Однако многие люди по ошибке принимают передачу за сам процесс коммуникаций. Необходимо знать, что передача является одним из этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до получателя.

4. После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование – это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют такое же значение для получателя, то получатель будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировал идею. Если реакции на идеи не требуется, то процесс обмена информацией на этом должен завершиться.

С точки зрения руководителя, обмен информацией считается эффективным, если получатель продемонстрировал понимание идеи, т.е. произвел действия, которых ждал от него отправитель.

Таким образом, коммуникационный процесс - обмен информацией между двумя или более людьми; к основным элементам коммуникационного процесса относятся – отправитель, сообщение, канал и получатель; коммуникационный процесс состоит из следующих этапов - зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование.

**Заключение**

Целью управления в сфере социального обслуживания является успешная работа организации по обслуживанию клиента. Специалисты по социальной работе разрабатывают программы, распоряжаются людьми, ресурсами, а также информацией. Не отрицая того, что для улучшения работы организации необходим компетентный персонал и соответствующие ресурсы, ясно, что эта

работа может быть улучшена, и в некоторых случаях радикально, за счет использования силы информации. Потенциал компьютерных информационных систем и систем разработки программ состоит в том, что они становятся инструментом, посредством которого организация может улучшить свою работу. Для этого необходимы три элемента: 1) способность персонала на всех уровнях аккуратно и своевременно собирать, хранить и предоставлять информацию о текущей работе; 2) возможность доступа к информации, способной повлиять на выбор управленческого решения; 3) способность информации побудить персонал изменить свое поведение, если это необходимо. Компьютеризованные управляющие информационные системы (УИС) быстро становятся основным механизмом обеспечения работников социальной сферы информацией, необходимой для разработки и осуществления программ.

**Список литературы**

1. Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент. Курс лекций. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2000. – 288 с.
2. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 2000. – 312 с.

3. Менеджмент в социальной сфере. Учебное пособие. – СПб.: Лзд-во СП6ГТУ, 1998. -69 с.

4. Менеджмент социальной работы /Под ред. Е.И.Комарова, А.И.Войтенко - М.: 1999.

5. Социальный менеджмент. Учебник./В.С.Афанасьев и др.; Под ред. Д. В. Валового. – М.: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 1999. - 381