МИНИСТЕРСТВО НАКИ И ОБРАЗОВАНИЯ УКРАИНЫ

ЗАПОРОЖСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Реферат по деонтологии

на тему:

***«Коммуникационный этикет дистанционной помощи в деятельности работника социальной сферы»***

Запорожье – 2007

**План**

Введение.

1.Понятие коммуникации, общения, его виды и функции

1.1 Определение общения, подходы к пониманию термина "общение".

1.2 Процесс общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения

1.3 Функции и уровни общения

2. Социальная работа как коммуникативная профессия

3. Компетентность в общении как профессионально важное качество социального работника

3.1 Особенности делового общения социального работника

3.2 Общение в процессе консультирования

4. Теоретические основы общения в социальной работе

5. Литература

**Введение**

В условиях современной действительности все больше и больше людей нуждаются в помощи специально обученного профессионала в области социальной работы. Для достижения максимальной эффективности социальный работник должен хорошо знать закономерности процесса коммуникации, поскольку общение является специфической чертой социальной работы как профессиональной деятельности. Поэтому целью данной работы ставится определить роль и основные особенности и характеристики общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Профессиональная социальная работа - один из главных способов реагирования общества на изменения в мире. Это деятельность по гармонизации человеческих отношений через оказание помощи отдельным людям, группам людей посредством их зашиты, поддержки и реабилитации. Чаще всего под "социальной работой" понимается комплекс конкретных практических действий правовой, экономической, психологической помощи немощным, социально-незащищенным, социально дезадаптированным людям (инвалидам и их семьям, мигрантам, беженцам, людям с отклоняющимся поведением, жертвам насилия, безработным, бездомным, женщинам, детям, молодежи, пожилым и др.) В своей практике социальные работники соприкасаются с различными сферами жизни человека и общества - сферой здоровья (физического психического, социального), прав, системой образования, планированием семьи, экономическими программами, с проблемами занятости населения и др. Они проводят индивидуальное и групповое консультирование, работают с трудными жизненными ситуациями, их профилактикой. Организуют профессиональную социальную работу, осуществляют административные функции. Социальные работники рассматривают себя в качестве проводников социальных перемен.

Общение играет огромную роль в жизни общества. Без него немыслимы процесс воспитания, формирования, развития личности, межличностные контакты, а также управление, обслуживание, научная работа и иная деятельность во всех сферах, где необходимы передача, усвоение информации и обмен ею. Общение играет важную роль в овладении человеком культурными и общечеловеческими ценностями, общественными опытом. "В процессе общения, этой специфической формы взаимодействия человека с другими людьми, осуществляется обоюдный обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями, установками и т.п. В общении конкретный индивидуум овладевает "фондом духовного богатства", созданным другими людьми, благодаря чему преодолевается ограниченность его индивидуального опыта; вместе с тем через общение он вносит в этот "фонд" то, что создал сам. Именно этим определяется значение общение в жизни индивидуума".

Л. А. Петровская выделяет следующие слагаемые "коммуникационного взрыва", под которым она понимает увеличение частоты, разнообразия и внутренней насыщенности межличностных контактов:

1. Постоянно действующая историческая закономерность непрерывного углубления специализации и усиления кооперации во всех областях человеческой деятельности;

2. Влияние научно-технического прогресса на материальные, вещественные средства коммуникации, реализации межличностных контактов (почта, телефон, факс, Internet и т. д.)

3. Расширение круга людей, вовлеченных в профессиональную деятельность, органически связанную с общением. К их числу принадлежат различных уровней руководители, преподаватели, врачи, психологи, и более чем кто-либо - социальные работники.

4. Рост динамичности современной жизни с постоянной ломкой различного рода стереотипов, включая стереотипы, непосредственно затрагивающие область общения.

Все эти факторы делают проблему общения особо актуальной для современного общества и для социальной работы.

Повышение значимости общения в современном мире требует умения общаться. Значит, общение нужно учить, общению нужно учиться, что предполагает необходимость глубокого знания этого явления, его закономерностей и особенностей, проявляющихся в деятельности людей.

Кому как не социальному работнику приходится постоянно общаться с людьми в процессе своей профессиональной деятельности, выслушивать их проблемы и переживания и помогать хотя бы на словах, решить их. К тому же социальный работник зачастую служит посредником между человеком и государственными учреждениями, властями. Поэтому социальному работнику в процессе обучения обязательно должны даваться навыки правильного, "профессионального", компетентного общения, которое будет необходимо и для психологического или юридического консультирования и для решения каких-либо проблем клиента, связанных с общением с официальными лицами, чиновниками и т. п.

Поэтому задачами данной работы является изучение роли общения в профессиональной деятельности социального работника, его компонентов, видов, различных аспектов и его специфики, а также рассмотрение практических рекомендаций по применению этих знаний.

**1.Понятие коммуникации, общения, его виды и функции**

**1.1 Определение общения, подходы к пониманию термина "общение"**

Несмотря на обилие исследований, посвященных общению, в настоящее время отсутствует единый подход к определению и характеристике этого феномена. Среди исследователей существуют различные точки зрения на сущность, функцию и другие состояния общения. Одни авторы определяют общение как коммуникацию, коммуникативный процесс (Р.А. Максимова, Б.А. Родимов, Н. Виннер и др.) или обмен информацией (Осгуда).

Другие исследователи (А.А. Леонтьев и др.) считают общение одним из видов деятельности. Относительно ее они отыскивают все компоненты, свойственные деятельности вообще.

Третьи полагают, что общение может существовать в различный формах: в своей исходной форме, в форме совместной деятельности, в форме общения речевого или мысленного (А.Н. Леонтьев, Г.М. Андреева и др.).

Ломов, Ананьев считают общение как специфической человеческой активностью наряду с деятельностью и познанием.

Все эти подходы отражают многоплановость, сложность такого феномена как общение. В социальной работе общение является одной из профессиональных характеристик специалиста и представлено оно и как отдельная деятельность, и как коммуникативный процесс.

Можно дать наиболее общее определение общения, которое в наибольшей степени отражает все его стороны и компоненты: общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Это определение в полной мере подходит и для определения общения в рамках социальной работы. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становиться осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее - реципиентом. Социальному работнику приходиться в процессе консультирования постоянно выполнять то первую роль, то вторую, и зачастую роль реципиента является более важной в профессиональной деятельности.

В отечественном психологическом подходе к пониманию общения выделяют ряд аспектов: содержание, цель и средства. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения - информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди. Еще более важен, чем в повседневном общении, этот компонент для социальной работы, так как в задачу социального работника входит не только внимательно и активно слушать, но и уметь направить разговор с клиентом в нужное русло, т. е. корректировать содержание общения.

Цель общения - это то, отвечает на вопрос "ради чего существо вступает в акт общения?". У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей. В социальной работе обычно целью общения является решение проблем (психологических, правовых, материальных и др.) проблем клиента.

Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации - это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

**1.2 Процесс общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения**

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Употребление этих терминов условно, иногда в аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции - информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

Рассмотрим эти три стороны общения поподробнее.

а) Коммуникативная сторона общения.

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. "все должны говорить на одном языке".

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

Сама по себе исходящая от коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба - рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение - имеет место в различных образовательных системах).

Средства коммуникации.

Для передача любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации - на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

КТО? (передает сообщение)  - Коммуникатор

ЧТО? (передается)  - Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) - Канал

КОМУ? (направлено сообщение) - Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?  - Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

б) Интерактивная сторона общения.

Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. Конкуренция - одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

в) Перцептивная сторона общения - это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом. Социальный работник обязан знать структуру общения для того, чтобы более эффективно работать с клиентами.

**1.3 Функции и уровни общения**

Общение выполняет целый ряд функций в жизни человека:

1. Социальные функции общения:

- Организация совместной деятельности;

- Управление поведением и деятельностью;

- Контроль;

2.Психологические функции общения:

- Функция обеспечения психологического комфорта личности;

- Удовлетворение потребности в общении;

- Функция самоутверждения;

Функции общения выполняются на различных уровнях общения:

Манипулятивный уровень, заключается в том, что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.

Примитивный уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).

Высший уровень - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности. Общение социального работника (особенно общение с клиентом) должно осуществляться в большей степени на этом уровне, хотя необходимо и использование первых двух уровней.

**2. Социальная работа как коммуникативная профессия**

В 1991 г. Украина присоединилась к сообществу стран, в которых существует профессиональная социальная работа. Происшедшие в постсоветской России глубокие социальные перемены, нестабильность политической и экономической ситуации привели к увеличению численности и расширению спектра социально незащищенных и уязвимых контингентов (малоимущие и безработные, учащаяся молодежь, неполные и многодетные семьи, семьи с хроническими больными и инвалидами, мигранты и беженцы и др.), а также социально девиантных контингентов и "групп риска" (алкоголики и наркоманы, несовершеннолетние правонарушители и проститутки, бомжи, профессиональные нищие и др.). Профессиональная социальная работа - один из главных способов реагирования общества на изменения в мире. Это деятельность по гармонизации человеческих отношений через оказание помощи отдельным людям, группам людей посредством их зашиты, поддержки и реабилитации. Чаще всего под "социальной работой" понимается комплекс конкретных практических действий правовой, экономической, психологической помощи немощным, социально-незащищенным, социально дезадаптированным людям (инвалидам и их семьям, мигрантам, беженцам, людям с отклоняющимся поведением, жертвам насилия, безработным, бездомным, женщинам, детям, молодежи, пожилым и др.) В своей практике социальные работники соприкасаются с различными сферами жизни человека и общества - сферой здоровья (физического психического, социального), прав, системой образования, планированием семьи, экономическими программами, с проблемам занятости населения и др.

Они проводят индивидуальное и групповое консультирование, работают с трудными жизненными ситуациями, их профилактикой. Организуют профессиональную социальную работу, осуществляют административные функции.

В последней редакции (1994 г.) тарифно-квалификационной характеристики должности "специалист по социальной работе" выделяются следующие его функции:

- аналитико-гностическая (выявление и учет на территории обслуживания семей и отдельных граждан, в том числе несовершеннолетних детей, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, и осуществление патронажа над ними);

- диагностическая (установление причин возникающих у граждан трудностей);

- системно-моделирующая (определение характера, объема, форм и методов социальной помощи);

- активационная (содействие активизации потенциала собственных возможностей отдельного человека, семьи и социальной группы);

- действенно-практическая (помощь в улучшении взаимоотношений между отдельными людьми и их окружением; консультации по вопросам социальной защиты; помощь в оформлении документов, необходимых для решения социальных вопросов; содействие в помещении нуждающихся в стационарные лечебно-оздоровительные учреждения; организация общественной защиты несовершеннолетних правонарушителей и др.);

- организаторская (координация деятельности различных государственных и негосударственных учреждений, участие в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания);

- эвристическая (повышение своей квалификации и профессионального мастерства).

Особо можно выделить функцию коммуникативную, с помощью которой осуществляются практически все предыдущие. "Коммуникативная функция призвана устанавливать с нуждающимися в той или иной помощи и поддержке, организовывать обмен информацией, способствовать включению различных институтов общества в деятельность социальных служб, помогать восприятию и пониманию другого человека".

Фактически предполагается, что социальный работник должен быть способен выступать в качестве социального статистика, администратора и менеджера; обеспечивать разного рода социальное обслуживание; помогать в воспитании детей; осуществлять психологические и правовые консультирование и экспертизу; проводить просветительскую работу по самым разным вопросам, в том числе таким, как здоровый образ жизни, планирование семьи, профилактика правонарушений и др.

Среди основных профессиональных требований к социальному работнику, помимо того, что он должен иметь хорошую профессиональную подготовку и знания в различных областях, обладать достаточно высокой общей культурой, владеть информацией о современных политических, экономических и социальных процессах, он также должен обладать определенной социальной приспособленностью. Ему необходимо умело контактировать и располагать к себе "трудных" подростков, сирот, инвалидов, людей, находящихся на реабилитации и т. д. Специалист по социальной работе обязан иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у людей, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным - одним словом, он должен уметь общаться.

Таким образом, 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. "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 и т. д."

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

Итак, из всего вышесказанного можно сделать вывод: социальная работа - это профессия коммуникативная, то есть тесно связанная и

неотрывная с процессом общения, как на микро- и мезоуровнях, так и на макроуровне социальной работы.

**3. Компетентность в общении как профессионально важное качество социального работника**

"Палитра общения весьма богата разнообразием видов, форм, используемых средств. И это понятно: в социально-психологическом смысле саму суть человеческой жизни можно определить как общение, ибо все пространство жизнедеятельности человека межличностного по своему характеру. С этой точки зрения трудно зрения трудно переоценит вклад компетентного общения в качество человеческой жизни, в судьбу в целом.

В многообразн6ых случаях общения инвариантными составляющими оказываются такие компоненты, как партнеры-участники, ситуация, задача. Вариативность обычно связана с изменением характера (характеристик) самих составляющих - кто партнер, какова ситуация или задача - и своеобразие связей между н6ими. В самом общем плане компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в себе самом - собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче".

Для специалиста по социальной работе палитра общения возможно даже богаче, чем у представителей других профессий, ведь помимо общения с клиентами социальных служб и своими коллегами, он контактирует и с представителями различных организаций, с чиновниками различных уровней (включая правительство и законодательные органы страны - влияние на социальную политику государства, его деятельность в социальной сфере), в функции социального работника может входить PR (например, привлечение широкой общественности к помощи нуждающимся людям), он может также контактировать с представителями международных организаций (ООН, "Красный Крест" и т.п.). Очень важно, чтобы социальный работник был компетентен в общении, т. к. от этого зависит эффективность его работы, а значит и состояние (психическое, физическое, материальное и т. д.) его клиентов. Кроме того, компетентный в общении социальный работник может оказать помощь в умении общаться своему клиенту и через это решить его проблему.

Для социального работника в его профессиональной деятельности можно выделить 3 основных вида (типа) общения:

1. деловое (это общение в официально-деловой сфере специалиста по социальной работе с представителями организаций, социальных институтов, чиновниками различных уровней, с целью улучшения деятельности служб социальной помощи, решения каких -либо проблем (правовых, материальных, жилищных, психологических и пр.) своих клиентов и т. д.)

2. консультативное (это общение с целью оказания помощи клиенту, чаще всего психологической, но необязательно)

3. интимно-личностное (это общение, основанное на дружеских, доверительных отношениях между клиентом и социальным работником).

Все эти виды общения могут переплетаться, и все они осуществляются с помощью как вербальных (речевых), так и невербальных (неречевых) средств.

Таким образом, общение социального работника многогранно, многофункционально и поэтому каждый 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, и это связано с тем, что социальная работа является одной из наиболее коммуникативных профессий.

**3.1 Особенности делового общения социального работника**

Зачастую социальному работнику в своей деятельности необходимо общаться с официальными лицами - представителями власти, каких-либо социальных институтов и пр. Ведь в функции социального работника входит координация деятельности различных государственных и негосударственных учреждений, участие в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания, отстаивание интересов своих клиентов в различных инстанциях и многое другое, связанное с контактированием специалиста не только с нуждающимися в какой-либо помощи, но и с другими людьми в процессе своей работы. Этот контакт происходит в деловом общении, в деловой беседе социального работника.

"Деловая беседа представляет собой акт непосредственной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемой с помощью вербальных и невербальных средств. Она имеет следующие характерные особенности:

- Дифференциальный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и особенностей партнеров в интересах доступного и убедительного изложения позиций сторон.

- Быстрота реагирования на высказывания партнеров.

- Аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов.

- Ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме.

- Ощущение сопричастности и ответственности в решении проблем".

В своем официально-деловом общении социальный работник должен учитывать "следующие рекомендации:

1. Необходимо заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки;

2. Применять принцип периодического воздействия на собеседника в ходе беседы: неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, в начале и в конце говорить о положительных фактах;

3. Постоянно помнить о движущих мотивах собеседника: его ожиданиях, преимуществах, которых он добивается, его желании самоутвердиться, его самолюбии;

4. Избегать присутствия посторонних, незаинтересованных лиц;

5. В любой ситуации быть вежливым, проявлять безукоризненный вкус;

6. Облегчать собеседнику положительный ответ;

7. Следует избегать вопросов, на которые собеседник может ответить "нет";

8. Подробно объяснять свою позицию, если собеседник с ней не соглашается;

9. Не отвлекаться от предмета беседы и избегать попутных отступлений, выражаться в убедительной и оптимистичной манере;

Необходимо также помнить, что нормальному ходу диалога мешает, когда бестактно обрывают собеседника на полуслове, неоправданно лишают его возможности высказать свое мнение, игнорируют или высмеивают аргументы партнера, подтасовывают факты, высказывают необоснованные подозрения и т. д."

**3.2 Общение в процессе консультирования**

Очень часто социальный работник выполняет функцию консультанта. Это может быть психологическое консультирование, или консультирование по юридическим, экономическим вопросам, по проблеме трудоустройства и многим другим. Обычно консультирование происходит при непосредственном контакте с клиентом, но может быть и опосредованное консультирование по телефон, по почте, через всемирную сеть Internet и т.д.

Специфика консультирования состоит в двустороннем целенаправленном общении консультанта с клиентом, как правило, протекающем в форме доверительной индивидуальной беседы. Консультирование предназначено для оказания психологической помощи практически здоровым людям, испытывающим различные затруднения при решении жизненных задач, или оказание им помощи в правовых, экономических вопросах и т. д.

Консультирование в социальной работе может быть дифференцировано в зависимости от предмета обсуждения, от проблемы, которая есть у клиента социальной службы: психологическое (консультирование как помощь практически здоровым людям при каких-либо имеющихся у них психологических проблемах), консультирование по правовым вопросам, консультирование по вопросам семьи (программа "Планирование семьи" и ей подобные) и брака, консультирование по материальным и жилищным вопросам, консультирование по вопросам трудоустройства и др.

В социальной работе используются элементы следующих направлений и школ в психологическом консультировании: психоанализ, индивидуальная психология А. Адлера, экзистенциальный подход, клиентоцентрированная терапия К. Роджерса, рационально - эмотивная терапия, гештальт - подход, бихевиоральный подход.

Консультативное общение отличается от интимно-личностного и делового, но отдельные черты и того и другого видов общения социального работника здесь присутствуют. В психологическом консультировании, или консультировании по вопросам семьи работа будет наиболее эффективна, если между клиентом и специалистом отношения будут доверительные, основанные на дружбе, а в консультировании по юридическим, экономическим, жилищным и т. п. вопросам, - если общение будет проходить в официально - деловом стиле.

Обобщая все виды консультирования в социальной работе (психологическое, юридическое, экономическое, по проблемам трудоустройства, семьи и т.д.), можно сказать, что консультирование - это специально организованное общение между социальным работникам и клиентом с целью решения различных жизненных или бытовых вопросов, с которыми клиент не может (или думает, что не может) справиться самостоятельно.

**4. Теоретические основы общения в социальной работе**

ТЕМП РЕЧИ И ПАУЗЫ.

Люди, которые говорят очень быстро, часто не оставляют пауз для поддержки правильного дыхания. Темп речи зависит от расстановки пауз. Быстрый темп речи хорош при условии, что четко произносятся все слова, что паузы достаточно длинны и позволяют слушателю обдумать сказанное. Слушать человека, который говорит медленно, но не делает пауз, очень скучно. Пауза нужна для того, чтобы вдохнуть воздух, как бы "перезарядиться" перед продолжением речи, дать возможность своему мозгу подготовить то, что будет сказано, а слушателю - осознать уже сказанное. Паузы дают отдых и мозгу, и телу. Быстрый темп речи - признак быстроты мышления. К сожалению, нет смысла в том, чтобы мгновенно рождать и тут же высказывать идеи, ведь окружающие будут просто не в состоянии успевать их усваивать.

Применение слов-паразитов негативно сказывается на доверии к говорящему. Известно, например, что когда человек говорит неправду, он употребляет больше всяких '"м-м" и "э-э". Если человек уверен в себе, ему нет необходимости заполнять паузы в речи этими звуками или фразами типа "понимаете", "я думаю". Ненужные звуки и фразы отвлекают от главного и создают барьеры в общении. Научившись правильно пользоваться паузами в речи, вы значительно усовершенствуете свой имидж. Если люди будут видеть, что вы чувствуете себя комфортно, им тоже будет комфортно в беседе с вами. Очень часто социальные работники и психологи забывают об этих простых правилах общения, что негативно сказывается на клиенте, его психологическом комфорте во время консультирования, а значит и на результатах работы консультанта.

ТОН ГОЛОСА.

Подобно другим идеалам красоты, культуры и хорошего тона, то, что вы называете "приятным голосом", является лишь вашей достаточно субъективной оценкой. Не существует стандартной оценки того, что должен представлять собой хороший, а что - плохой тон голоса. То, что один человек считает "богатым" голосом хорошо образованного человека, другой сочтет напыщенным и притворным. Некоторым людям нравятся "натренированные" голоса, другие же считают их искусственными. Конечно, здесь многое зависит и от того, насколько хорошо они натренированы. Высота тона голоса зависит и от произношения. Высоту звуков речи можно графически изображать в нотной нотации, как музыку, и доминирующая модель звучания будет влиять на впечатление, которое ВЫ производите в беседе. Если часто использовать интонацию с подъемом, это будет восприниматься так, словно ВЫ ХОТите услышать подтверждение. Об этом ни в коем случае нельзя забывать профессиональному социальному работнику. Он должен учитывать все нюансы тона голоса клиента, для того, чтобы лучше его понимать и при этом следить и за своим голосом, чтобы наиболее благотворно влиять на клиента, например, убедить его в том, что он может справиться с проблемой.

ЧЕТКОСТЬ РЕЧИ.

Если человек говорит невнятно, это признак скрытности и недоверия. Вам будет трудно создать атмосферу доверия, если вы ведете себя чересчур сдержанно. Ваше поведение будет влиять на поведение вашего собеседника. Оно может казаться отстраненным, и эта ваша отстраненность способна показаться властной и угрожающей тому человеку, с которым вы хотели бы помочь. В такой ситуации желание быть скорее вовлеченным, чем отстраненным, вступает в противоречие с тем, как мы это выражаем. Ваш образ для клиента может значительно улучшиться за счет повышения четкости и ясности речи. Согласные выражают в речи логику и структурированность мышления. Когда человек пьянеет, логика его мышления размывается, то же самое происходит и с произносимыми им согласными звуками. Небрежность речи свидетельствует об отсутствии заинтересованности и энергичности, а то и о высокомерии: вам ни до чего нет дела, поэтому вас нельзя беспокоить. Небрежную, нечеткую речь можно улучшить с помощью скороговорок. Если вы слишком напряжены, это будет производить впечатление чрезмерной сдержанности и неуверенности в себе. Наилучшим вариантом является тот, при котором лицевые мышцы расслаблены, но не вялы и бессильны, а гибки и податливы.

Чтобы эффектно представлять свой имидж, нужно иметь демонстрировать голос. Если вы всегда говорите тихо, будете производить впечатление застенчивого человека. Кроме того, беседующие с вами люди будут уставать и раздражаться, так как им придется напрягаться, чтобы вас расслышать. Если у вас все в порядке с дыханием и артикуляцией, то и голос вряд ли подведет. Слишком громкая речь или же речь, громкость которой постоянно находится на одном и том же уровне, создают впечатление, что человек кажется подавляющим и нечувствительным к реакции окружающих.. Когда произносите важную фразу либо говорите о чем-либо, с чем у вас связаны сильные чувства, временное, контролируемое падение громкости речи заставит слушателей на некоторое время внимательнее прислушаться к вашим словам - это хороший способ привлечения внимания. Все это необходимо учитывать специалистам по социальной работе и при общении с клиентом и в процессе деловой беседы.

Специалист по социальной работе при общении с клиентом должен использовать жесты открытости и доверия. Даже если клиент закрепощен, то, скорее всего при такой позиции консультанта он бессознательно станет менее напряженным и более открытым для разговора. При общении с клиентом социальный работник должен соблюдать этические принципы и нормы (конфиденциальность, уважение, корректность и т.д.) Все эти знания, умения и навыки общения социального работника применяются и в психологическом, юридическом и других видах консультирования. Таким образом, социальная работа - это коммуникативная, то есть тесно связанная с общением, профессия и поэтому специалист по социальной работе должен уметь общаться, быть компетентным в общении.

**5. Литература**

1. Андреева Г. М. "Социальная психология" - М., Аспект Пресс, 1996
2. "Введение в практическую социальную психологию"/ под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой - 3 -е. издание, М.: Смысл - 377стр.
3. Карнеги Д. "Как завоевать друзей" - Мн. Беларусь, 1990
4. Владимирова, Овчинников " Методика психологического консультирования в социальной работе"// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы, 1996, № 2, стр. 14-30
5. Ломов Б. Ф. "Общение и социальная регуляция поведения индивида"// Психологические проблемы социальной регуляции поведения, М.: 1976
6. Паламарь А. "Мудрость общения", М.: 1990