Таким образом, экономические и социальные перемены, происходящие в нашей стране, миграционная мобильность населения молодежи сдерживаются рядом факторов. С одной стороны, сохраняются огромные различия в уровне и образе жизни населения крупных и малых городов, населения сельской местности и горожан. Переезд на учебу для большинства учебных мигрантов является залогом того, что по окончании обучения он останется в том же городе и не вернется домой. С другой стороны, возвратная миграция имеет вынужденный характер. Труднодоступность приобретения жилья, система регистрации является фактором сдерживания миграционной мобильности. Молодежь принимает решение о переезде вопреки собственным желаниям и предпочтениям. По мнению иногородних студентов, уровень возможностей и заработной платы в университетском городе значительно выше возможной заработной платы в родном населенном пункте. По-прежнему сохраняется значительное экономическое неравенство регионов, что непосредственно влияет на стартовые возможности молодежи и ее жизненные планы.

Литература

1. http://demoscope.ru/weekly/knigi
2. http://labourmarket.ru/Pages/conf1/book2_html/02_belaya.htm
3. http://www.gks.ru/free_doc/2007/b07_11/05-02.htm
4. http://www.rosmu.ru/activity/statements
5. http://www.un.org/russian/ecosoc/unfpa/moving_young/intro.html
6. Государственный доклад «Молодежь Республики Бурятия в 2006 году». – Улан-Удэ, 2007.
7. Дибирдеев В.И. Миграционные процессы в восточных регионах России и их информационное отражение // Вопросы статистики. – №4.– 2007.
8. Жукова И.А. Миграция как политическая и научная проблемы // Социальная политика и социология. – №3. – 2006.
9. Лебедева Л., Некипелова Е. Миграция выпускников вузов за рубеж – потеря для российской науки // Вестник МГУ, 2006.
10. Лебедева Л. Миграционные намерения студентов // Alma Mater. – №3.– 2007. С. 20.
11. Мокин К.С. Трудовые мигранты: неинтегрируемое сообщество // Социальная политика и социология.– №3.– 2006.
12. Полтораднева Е.В. К вопросу построения теории миграции основ миграционной политики РФ // Вестник университета Российской академии образования.– № 3.– 2005.
13. Проничев И. К. Лекционный материал курса «Мировая экономика», 2003. С. 115.
14. Селиванова О. Занятость молодежи – стратегическая проблема // Человек и труд. – №3. – 2003.
15. Тютрин Н.Стратегия миграционной политики в России // Россия в глобальной политике. – №1. – 2005.
16. Чудиновских О. Миграционные и жизненные планы выпускников российских вызов // Федерализм.– №4. – 2005.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ

Л.С. Елгина

В статье рассматриваются особенности делового общения с клиентами социальных служб.

THE PECULIARITIES OF BUSINESS COMMUNICATION WITH CLIENTS OF SOCIAL DEPARTMENTS

L.S. Yolgina

The article describes peculiarities of business communication with different categories of people who appeal to social department.

В процессе трудовой совместной деятельности люди вступают во взаимодействие, которое является неотъемлемым атрибутом любого производственного процесса. Результат взаимодействия людей проявляется в их взаимоотношениях друг с другом, в социально-психологическом климате, в удовлетворенности потребностей в общении, в деятельности и культуре организации. Именно коммуникация формирует целостность организации. Исследования показывают, что от 50 до 90% рабочего времени у служащих приходится на общение [3, с.8].

В целом коммуникация в любой организации включает в себя два взаимосвязанных аспекта: коммуникация как структура, как сложившиеся традиции, нормы и стереотипы коммуникативного воздействия, т.е. как элемент культуры организации, и коммуникация как динамический процесс, как элемент профессиональной деятельности людей. Особенностью делового общения с клиентами социальных служб являются коммуникативные барьеры на уровне содержания и на уровне отношений. Под коммуникативными барьерами обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.

Коммуникативные барьеры на уровне содержания возникают тогда, когда цель обмена информацией не достигается. Это объясняется лингвистическими различиями специалиста службы и кли-

ента. Коммуникативные барьеры на уровне отношений возникают тогда, когда не достигается цель взаимного воздействия и влияния [4, с.130].

Так, В. Шепель выделяет шесть наиболее явных коммуникативных барьеров:

- дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;
- инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;
- антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;
- языковой барьер – существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;
- профессиональное неприятие – некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;
- неприятие имиджа коммуникатора [5, с.118-119].

В случае возникновения невозможности понимания в ситуации делового общения можно говорить о двух основных способах преодоления коммуникативных барьеров: 1) общение прерывается, что нельзя считать преодолением барьера; 2) общение продолжается, но при этом партнеры по общению решают вопрос об общем языке, т.е. как клиент и специалист социальной службы определяют ситуацию и свое отношение друг к другу.

Еще одной особенностью делового общения специалистов социальных служб с клиентами является специфика языка, т.е. система жанров, которая необходима специалисту для успешной реализации его профессиональной деятельности.

Деловое общение по сравнению с привычным нам приятельским, дружеским общением имеет своеобразные черты. Деловые контакты образуются между людьми, которых связывают интересы какого-либо определенного дела. Деловое общение всегда имеет целевую направленность, т.е. «деловое общение – это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности». Важнейшая особенность делового общения состоит в том, что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов. Специфика делового общения приводит к мысли о том, что нужно учиться владеть культурой делового общения. Под культурой делового общения следует понимать высокий уровень умения общаться в деловом мире. Культура делового общения предполагает:

- высокую коммуникативную культуру, т.е. искусство говорить и слушать;
- умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;
- умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Подлинная культура делового общения предполагает и высокую этическую культуру, умение видеть в партнере не только нужную тебе, но и интересную, полноценную личность.

Общение персонала с клиентами отражает уровень культуры учреждения. Сотрудники, общающиеся с клиентами, являются «лицом учреждения». Приучите персонал к терпеливому и вежливому обращению с клиентами (хамство надолго портит мнение об учреждении), молва широко разнесет негативную информацию.

Методы коммуникации с учетом индивидуальности учреждения должны быть освоены всеми сотрудниками, которые общаются с клиентами: консультантами, специалистами, менеджерами, руководителями подразделений.

Зачастую социальному работнику в своей деятельности необходимо общаться с официальными лицами – представителями власти, каких-либо социальных институтов и пр. Ведь в функции социального работника входят 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: дифференцированный 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 компе-

тентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме; ощущение сопричастности и ответственности в решении проблем»[2, с.30].

Существуют этические нормы, которые сложились в результате подсознательного учета реакций организма на физические контакты, запахи, температуру. Общаясь с кем-либо, контролируйте дистанцию общения, расстояние до 1 м считается интимным и приятным для общения между друзьями или близкими людьми. Расстояние от 1 до 2,5 м считается официальным и удобным для любых нераздражающих контактов.

Готовясь к трудным переговорам, к общению с клиентом, целесообразно помнить некоторые наблюдения и рекомендации, накопленные специалистами: необходимо заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки; 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; избегать присутствия посторонних, незаинтересованных лиц; в любой ситуации быть вежливым, проявлять безукоризненный вкус; следует избегать вопросов, на которые собеседник может ответить «нет»; подробно объяснять свою позицию, если собеседник с ней не соглашается; не отвлекаться от предмета беседы и избегать попутных отступлений, выражаться в убедительной и оптимистичной манере.

Как же должно строиться общение социального работника с клиентом?

Для того чтобы осмыслить процесс общения, важно определить его направленность, ценности, в соответствии с которым оно должно строиться. Ценности социальной работы формируются в соответствии с гуманистической этикой общения, а ее высшей ценностью является человек.

Этика межличностного взаимодействия исключительно сложна. В основе ее – главные принципы доверия и доброжелательности, уважения к другому человеку.

Признание ценности другого человека может выражаться и в конкретных оценках и даже если эта положительная оценка опережает действительные достоинства человека, он будет стараться ее оправдать, т.е. выполнить ту социальную роль, которая ему предписывается извне.

Терпимость, или толерантность, – также один из важных принципов, свидетельствующий о культуре общения, о нравственном кредо социального работника. Терпимость помогает гуманизировать межличностные отношения, сделать их более человечными, доброжелательными.

Кроме того, гуманистическая этика общения ориентируется на такие нравственные общечеловеческие ценности, как доверие, откровенность, бескорыстие, милосердие, доброта, забота, правдивость, выполнение долга и верность слову. Общение предполагает и такие чувства, как товарищество, сопереживание, чувство вины, стыда, раскаяния.

Идеальное общение неотделимо от таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. Ценить в общении надо не только свою свободу, но и свободу другого, уважение внутреннего мира другого.

Следует сотрудничать с коллегами для эффективного осуществления профессиональных интересов. Относиться с уважением к мнениям, квалификации, достижениям коллег и использовать соответствующие каналы для высказывания суждений на этот счет.

Если социальный работник замещает коллегу, то он должен действовать с учетом интересов, характера и репутации этого коллеги.

Существуют определенные правила и культура общения с клиентами, они незаменимы и необходимы, так как имеют большое значение для успешной и эффективной работы социальных учреждений. Во-первых, постоянно изучайте ваших клиентов, зная своих клиентов, вы можете принимать соответствующие той или иной ситуации решения. Понимание ценности взаимоотношений с клиентами необходимо для того, чтобы разумно ими управлять. Во-вторых, практикуйте индивидуальный подход, т.е. оптимизируйте ценности взаимоотношений с каждым клиентом на основе индивидуального подхода. Игнорирование индивидуальных духовно-психологических особенностей человека приводит коммуникатора к неадекватной постановке коммуникативной цели и нарушению процесса коммуникации, что, в свою очередь, снижает эффективность всего коммуникативного и управленческого воздействия на человека, а иногда приводит к противоположному результату. В-третьих, взаимодействуйте с клиентами. Нельзя достичь желаемых взаимоотношений с людьми без взаимодействия с ними. Клиентам нравится, когда их узнают, слушают и понимают. В-четвертых, необходимо вооружить персонал учреждения знаниями и опытом [1, с.57].

Еще одна особенность делового общения в социальных учреждениях – это умение устанавливать контакты с наиболее некоммуникабельными клиентами, к которым относятся пожилые, старые люди

и люди с ограниченными возможностями. Социальным работникам необходимо овладеть искусством общения с данными категориями граждан, так как в противном случае возникают различные межличностные недоразумения, непонимание и даже открытая обоюдная враждебность.

По мнению самих пожилых людей, их требования к социальным работникам таковы: прежде всего доброта и честность, бескорыстие и сострадание. Умение слушать – одно из главных качеств социального работника, а добросовестность, ответственность и требовательность к себе должны определять его профессиональный статус.

Овладение навыками общения с пожилыми и старыми людьми – непростая задача: помимо умения выслушать старого человека с пониманием его нужд необходимо в то же время собрать и объективную информацию о нем, проанализировать и оценить ситуацию, в которой он находится, определить, в чем заключаются его объективные трудности, а что является результатом субъективных переживаний.

Пожилые люди имеют когнитивные нарушения разной степени выраженности, т.е. различные нарушения зрения, слуха, заболевания опорно-двигательного аппарата, центральной нервной системы и другие.

Также можно отметить, что у пожилых людей наблюдается демпенция, т.е. постепенная потеря мыслительных функций, нарушения кратковременной и долговременной памяти, внимания, трудности понимания, нарушения ориентации во времени и пространстве, а также нарушения эмоционального характера (раздражительность, агрессивность, повышенная конфликтность или апатия). Психическая активность пожилых людей тоже падает. Они быстро устают. Необходимо внимательно следить за тем, как ведет себя ваш клиент и, обнаружив первые признаки усталости, дать ему возможность отдохнуть.

Внимание пожилых людей легко отвлекается внешними причинами. Поэтому когда социальные работники или медики им что-то говорят и советуют, они не могут сразу запомнить информацию или рекомендации и от этого начинают волноваться, раздражаться, в результате еще хуже понимают и запоминают.

Следует очень доброжелательно и уважительно переключать беседу, направляя ее в нужное для социального работника русло. Немаловажным является и умение достойно закончить беседу, не обидев пожилого человека и убедив его своим поведением, что все его проблемы будут учтены и по возможности удовлетворены. Никогда не нужно категорически отказывать в просьбах или утверждать, что все просьбы будут выполнены. Самым высоким показателем профессионализма социального работника является доверие пожилого человека, принятие советов, все усилия должны быть направлены на активизацию старого человека, побуждение его самостоятельно разрешить личные проблемы.

Таким образом, существуют особенности делового общения, связанные с технологией производства, материально-техническими, финансовыми и прочими особенностями организации. Поэтому научное осмысление этого факта привело к возникновению новейших и высокоэффективных технологий управления коммуникативными потоками в организации.

Социальные учреждения имеют свою специфику и свою особенность в деловом общении, так как помимо общения с официальными лицами, с представителями государственных и негосударственных учреждений сотрудникам и специалистам социальных служб приходится контактировать и общаться с различными категориями граждан, обращающихся к ним за помощью и поддержкой.

Литература

1. Анисимова Т.В. Языковая личность менеджера: риторический аспект // Человек в современных философских концепциях: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Волгоград, 14-17 сентября 2004). – Волгоград: ПРИНТ, 2004. – С. 55-59.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: учеб.пособие. – М., 2001.
3. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002 – 192 с.
4. Шамне Н.Л. Пространство языка и коммуникативные проблемы // Человек в современных философских концепциях: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Волгоград. 14-17 сентября 2004). – Волгоград: ПРИНТ, 2004. – С. 129-133.
5. Шепель В. Настольная книга бизнесмена и менеджера. – М., 1992.