

## СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: ПРАВСТВЕННО-ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

**ЖИЛЯЕВА Марианна Сергеевна**

кандидат психологических наук, доцент

**АНКУШЕВА Ксения Юрьевна**

магистрант

ФГБОУ ВО «Забайкальский государственный университет»

г. Чита, Россия

*В статье представлены результаты исследования и обозначены направления развития социальной коммуникации в профессиональной социальной работе, а также сделан акцент на необходимости развития нравственно-этического аспекта социальной коммуникации в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.*

**Ключевые слова:** социальная коммуникация, профессиональная этика, этические принципы, специалист по социальной работе, получатель социальных услуг.

Сегодня, в период заметных общественных изменений, социальная коммуникация, взаимоотношения и взаимодействие людей обретают новые формы, смыслы и содержание. В целом это проявляется в необходимости развития и совершенствования культуры общения членов общества и правил межличностных взаимодействий. В профессиональной деятельности, особенно в социальной сфере межличностные взаимоотношения и взаимодействие становятся как никогда актуальными и наполняются гуманистическим, нравственным содержанием, облекаются в правовую и эстетическую форму.

Отмечаем, что социальная коммуникация выступает в разных качествах: это, прежде всего передача информации, взаимообмен эмоциями, трансляция опыта, обучение, социализация. Важнейшей особенностью социальной коммуникации является то, что она выступает социально-регулирующими и социально-конструирующими фактором. Это проявляется, прежде всего, в том, что она выражают собой способ социальной организации и сплочения индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов создают устойчивые межличностные и интересубъектные связи, которые являются основанием социальной идентичности [1, с. 85].

Коммуникативные способности специалиста по социальной работе – это их умение налаживать, устанавливать контакты, нахо-

дить более приемлемые и эффективные формы взаимодействия с людьми, оптимальные пути позитивного влияния на получателей социальных услуг на основе широкой профессиональной, общетеоретической, социально-философской и практической подготовки [5, с. 79]. В частности, овладение искусством общения, которое лишь в этом случае способно реализовать свои многогранные потенциальные возможности в таких важнейших аспектах как: успешное саморазвитие; оптимальное позитивное влияние на других лиц; создание нравственно-психологической атмосферы в группе, а также при взаимодействии с индивидом; влияние на стабилизацию в обществе, снятие социальной напряженности [3, с. 135].

В социальной работе важным моментом выступает компетентность в процессе социальной коммуникации. Основа коммуникативной компетентности – способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения, прогнозировать межличностные события. Социальная коммуникация важна как в деятельности социальных учреждений, поскольку от эффективного взаимодействия и понимания зависит формирование и повышение уровня конкурентоспособности, имиджа, корпоративной культуры и успешного развития учреждения, так и в деятельности профессионала поскольку призвана устанавливать контакт с получателем социальных услуг, который нуждается в помощи

и поддержке, организовывать обмен информацией, способствовать включению различных институтов общества в деятельность социальных служб, помогать восприятию и пониманию другого человека.

Социальная работа рассматривает социальную коммуникацию не только как часть процесса общения, но и как специфическую технологию социальной работы.

Подчеркивая факт того, что при использовании технологии социальной коммуникации важно соблюдать профессиональную этику – это совокупность абстрактных морально-нравственных правил поведения и установок, представляющих собой эталоны, на которые ориентируется работник, принимая решения и действуя в конкретной практической ситуации. Основной целью профессиональной этики является обеспечение социально-одобряемого содержания и сущности профессиональной деятельности [2, с. 13].

В целом, главная задача профессиональной этики в профессиональной социальной работе – это воздействие на характер и результаты общения, которые способствуют повышению его эффективности и гуманности, а так же возрастанию авторитета социальных служб. Помимо этого специалист по социальной работе становится носителем высоких идеалов и ценностей, реализующий свои важные ориентации и нравственные убеждения при контакте с получателем социальных услуг [4, с. 57].

Сложная взаимосвязь социальной коммуникации как элемента общения, как специальной технологии социальной работы, связанной с профессиональной этикой, и обусловленной развитием нравственно-этического аспекта стало основной проблемой нашей работы.

Теоретическое содержание заключается в том, что технология социальной коммуникации напрямую зависит от профессиональной этики, так как она обозначает вид профессиональной морали, которая представляет собой кодекс поведения, обеспечивающий нравственный характер взаимоотношений между специалистом по социальной работе и получателем социальных услуг, вытекающих из требований к профессиональной деятельности, а также к профессиональной компетентности.

Объектом проведенного исследования стала социальная коммуникация в социальной работе как специальная технология. Предметом – компоненты социальной коммуникации в социальной работе.

Также нами была адаптирована и апробирована авторская методика исследования, составленной на основе научных трудов С.В. Росляковой, Г.П. Медведевой, Е.С. Протанской.

Отметим, что исследование было проведено на базе Государственного учреждения «Центр психолого-педагогической помощи «Доверие» Забайкальского края, а его результаты исследования можно применять в деятельности специалистов по социальной работе и в образовательном процессе.

Исследование проводилось в два этапа:

На первом этапе респондентам была предложена анкета, направленная на оценку реализации технологии социальной коммуникации в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

На втором этапе был использован метод экспертных оценок, для того чтобы уточнить особенности нравственно-этического аспекта социальной коммуникации у профессионалов.

Анализируя все показатели, мы можем сделать выводы: специалисты прочно владеют теоретическими знаниями таких аспектов социальной работы, как профессиональная этика, технология социальной коммуникации, нравственные принципы (90% респондентов). При этом распространенный вид общения с получателем социальных услуг является деловой, поскольку он более официальный, ориентированный на решение и достижение поставленных задач (65% респондентов). Основная особенность делового вида общения заключается в подчинении участников определенным правилам и ограничениям (78% респондентов). Участники должны соблюдать критерии в зависимости от ситуации общения, это может быть, пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность, приветливость, любезность, внимание к окружающим, официальный и опрятный внешний вид, грамотность речи (100% по данным экспертного опроса).

Специалисты по социальной работе чаще всего в процессе социальной коммуникации

используют демократический стиль общения, поскольку он предполагает равноправное участие собеседников, сотрудничество, уважение, доверие, оптимизм. При использовании демократического стиля методами воздействия выступают: просьба, рекомендации и убеждения (95% респондентов).

Основными коммуникативными барьерами в деятельности специалистов являются: фонетический (слишком тихая речь, глотание слов), барьер отношений (чувство недоверия, попытка задавить авторитетом), барьер отрицательных эмоций (негативное эмоциональное состояние), логический барьер (логика общения является непонятной и неверной) (57% респондентов).

Результативность использования технологии социальной коммуникации во многом зависит от простоты донесения информации до получателя социальных услуг и от последующей обработки этой информации. Краткая, структурированная информация ее быстрая и качественная обработка, способствуют предотвращению возникновению коммуникативных барьеров.

Наибольшее значение для специалистов по социальной работе ГУ ЦПППН «Доверие» Забайкальского края, имеют такие этические принципы, как принцип соблюдения норм профессиональной этики, правил делового поведения и общения, принцип личной ответственности за результаты своей деятельности, принцип принятия получателя социальных услуг таким, каков он есть, а так же принцип доброжелательности (90% респондентов).

Специалисты по социальной работе оценивают использование нравственных прин-

ципов, которые относятся к технологии социальной коммуникации на 90 баллов – отлично. Они отмечают, что значимость применения нравственных принципов заключается в том, что коммуникация становится более официальной, корректной, тактичной, сосредоточенной. Благодаря нравственным принципам специалист в полной мере может реализовать свой профессиональный долг. Гармония между профессиональным долгом и личными потребностями специалиста способствует профилактике профессионального выгорания. Технология социальной коммуникации с соблюдением нравственных принципов помогает легко расположить получателя социальных услуг к диалогу, правильно выстроить дальнейшие действия, ответственно отнестись к каждому шагу работы, а также к информации, с которой делится получатель социальных услуг и которую преподносит специалист, четко выполнять свои профессиональные обязанности.

Таким образом, нами был получен материал, анализ которого позволил заключить, что целью коммуникационного процесса в социальной работе является обмен информацией для выявления и решения проблем, действие созданию стратегий деятельности, направленных на улучшение качества человеческой жизни [4, с. 254]. Для достижения данной цели необходимо придерживаться в деятельности особых норм и этических принципов. В них отражаются основные требования и критерии поведения и действий специалиста по социальной работе, которые основываются на специфических условиях и содержанием труда.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Адамьянц Т.З.* Социальные коммуникации: учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2022. – 200 с.
2. *Алаева И.А.* Профессиональная этика в социальной работе: особенности и стандарты, регулирующие морально нравственные принципы работника / И. А. Алаева, Н. В. Романова // Форум молодых ученых. – 2019. – Т. 11. – № 49. – С. 11-14.
3. *Лысцова Н.А.* Развитие коммуникативных навыков у специалистов по социальной работе / Н. А. Лысцова, Н. В. Каменова // Гуманитарные и социальные проблемы развития регионов Сибири. – 2014. – Т. 1. – № 7. – С. 133-136.
4. *Медведева Г.П.* Этические основы социальной работы: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – Москва: Юрайт, 2022. – 443 с.
5. *Никитин В.А.* Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов: учебное пособие. – Москва: МПСИ, 2002. – 236 с.

## SOCIAL COMMUNICATION: MORAL AND ETHICAL ASPECT

**ZHILYAEVA Marianna Sergeevna**

Candidate of Sciences in Psychology, Associate Professor

**ANKUSHEVA Ksenia Yurievna**

Undergraduate Student

Trans-Baikal State University

Chita, Russia

---

*The article presents the results of the study and outlines the directions of development of social communication in professional social work, and also focuses on the need to develop the moral and ethical aspect of social communication in the professional activities of social work specialists.*

**Keywords:** social communication, professional ethics, ethical principles, social work specialist, recipient of social services.

---