

КОМУНІКАЦІЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СЛУЖБІ

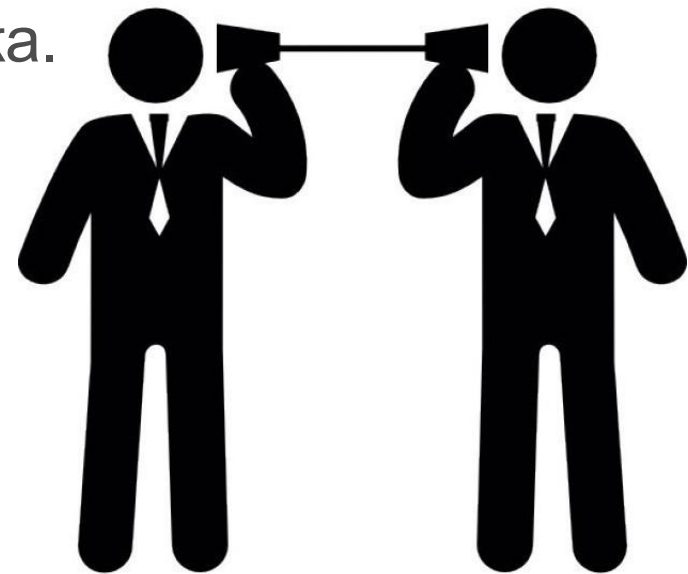


Широбокова О.О.



Лекція 1. Теорія комунікації як наука і навчальна дисципліна

1. Поняття комунікації, її сутність та структура.
2. Учасники і ознаки спілкування.
3. Функції комунікації
4. Види комунікацій, їх характеристика.
5. Класифікація комунікацій.



Учасники спілкування

- **комунікатори** - ті, між ким відбувається спілкування,
- **комунікант** - той, хто ініціює процес спілкування
- **комунікат** - той, на кого спрямоване спілкування і хто є його адресатом.



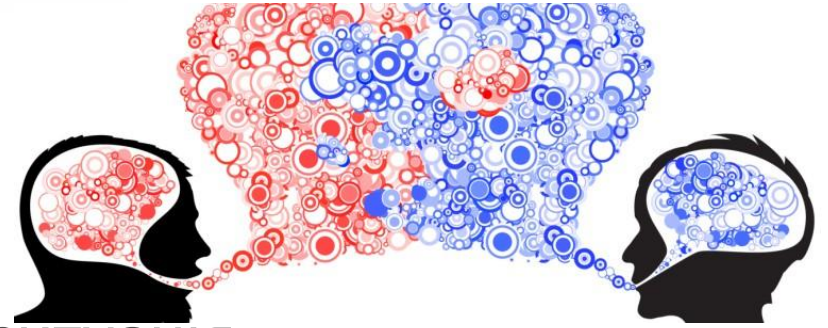
Ознаки спілкування

- духовно-інтелектуальна єдність тих, хто спілкується, - спільну свідомість, спільну культуру;
- спільну форму духовного буття - мову;
- при потребі загальнозрозумілі знакові системи, що замінюють мову в певних ситуаціях, - письмо, іноземні мови та ін. знакові системи;
- при потребі, створені спільнотою засоби спілкування - книги, періодичні видання тощо;
- соціально-психологічну здатність до спілкування - здатність говорити, висловлювати думки, почуття.



Основні результати успішного спілкування

- **взаємопорозуміння й згода:**
- згода слухача з мовцем,
- згода чинити, як того вимагає ситуація.



Процес спілкування може бути ускладнений суперечками, непорозумінням, але спілкування завжди має завершуватися повною згодою. Згода на 30% означає те, що спілкування, на жаль, теж відбулося лише на 30%.

**Комунікація - це не результат, це процес пошуку
результату!!!**

Сім типових визначень комунікації комуніколога Т. Goban-Klas



- як трансмісія (трансляція) інформації;
- як порозуміння;
- як вплив на людей за допомогою знаків і символів;
- як об'єднання за допомогою мови чи знаків;
- як взаємодія за допомогою символів;
- як обмін значеннями між людьми, які мають спільне в сприйманні, прагненнях і позиціях;
- як складник суспільного процесу, який виражає групові норми, здійснює громадський контроль, розподіляє ролі, досягає координації зусиль тощо.



Ідея зв'язку в спілкуванні є домінуючою

Комунікація (спілкування, рос. общение, англ. communication) - це зумовлений ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів процес встановлення і підтримання контактів між членами певної соціальної групи чи суспільства в цілому на основі духовного, професійного або іншого єднання учасників комунікації, який відбувається у вигляді взаємопов'язаних інтелектуально-мислительних та емоційно-вольових актів, опосередкованих мовою й дискретних у часі й просторі.



ТРЕБА РОЗУМІТИ!!!

- перед вами процес, який можна використати і на благо і на зло людям;
- перед вами процес, на який є різні погляди - політичні, кон'юнктурні і незалежні від політики, наукові погляди;
- перед вами процес, який включає багато такого, що треба знати, але не треба застосовувати;
- перед вами процес, в який треба поринати зі світлим розумом, чистими руками і палким серцем.



Феномени агресивної комунікації в сучасному суспільстві



расизм, ксенофобія, міжнаціональна ворожнеча і нетерпимість, гомофобія, сексизм.



Комунікація – це організоване спілкування!

Ідея організованого спілкування може виникнути лише у ситуації відповідальності мовця (комуніканта) за свою "словесну роботу".

Таким чином, **організоване спілкування, яким є масова комунікація, давним-давно набуло ознак професіональної діяльності й поставлене у виробничі умови поряд з розвитком засобів масової комунікації, без яких ефективний зв'язок з масами неможливий, тобто поряд з виникненням індустрії мас-медіа.**



- **Професіональна масова комунікація** - це майстерно організоване спілкування у вигляді суспільно-культурної діяльності, учасниками якого є, з одного боку, професіональні мовці (комунікатори, або комуніканти), що чинять згідно з суспільно-етичними нормами, законами держави, і, з іншого боку, маса людей (маси, комунікат), на яку здійснюють вплив професіональні мовці через ЗМІ, що є продуктом професійної масовоінформаційної діяльності.



- 
- **Комунікабельність** (комуникативність) — це схильність, здатність до комунікацій, встановлення контактів і зв'язків, досягнення взаєморозуміння.





Базові функції соціальної комунікації

- **Інформаційна функція** означає, що завдяки комунікації в суспільстві передається інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси.
- **Експресивна функція** визначає здатність комунікації передавати оціночну інформацію про предмети або явища.
- **Прагматична функція** означає, що комунікація є засобом, який спонукає людину до певної дії та реакції.





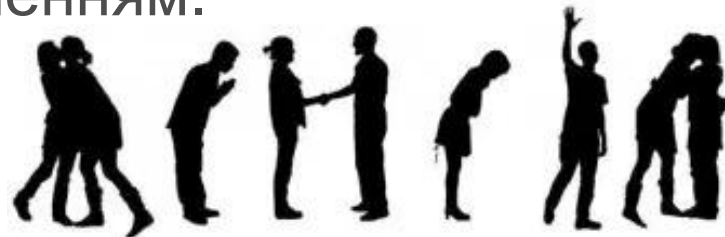
Класифікація соціальних комунікацій

- В залежності від форми спілкування: вербальні та невербальні.
- В залежності від засобів комунікації: комунікації, здійснювані за допомогою технічних засобів і інформаційних технологій і міжособистісні комунікації.
- В залежності від виду каналу спілкування: формальні і неформальні;
- В залежності від просторового розташування каналів: вертикальні, горизонтальні і діагональні комунікації;
- В залежності від спрямованості спілкування: спадні і висхідні комунікації.

Комунікації за формою спілкування

- **Вербальні комунікації** - комунікації, здійснювані за допомогою усного мовлення як системи кодування.
- **Невербальні комунікації** - повідомлення, надіслані відправником без використання усного мовлення як системи кодування, наприклад за допомогою жестів, міміки, поз, погляду, манер. Вони виступають як засоби комунікації в тій мірі, в якій їх зміст може бути інтерпретовано іншими.

За допомогою вербальних комунікацій передається інформація, а невербальні комунікації передають ставлення до партнера за повідомленням.





Комунікації за видом спілкування

- **формальні комунікації** дозволяють упорядковувати і обмежувати інформаційні потоки. Вони визначаються існуючими регламентами:
 - Організаційними (наприклад, схемою організаційної структури);
 - Функціональними (наприклад, положенням про відділи та служби).
- **Неформальні комунікації** - соціальні взаємодії між людьми, що відображають вираз людської потреби в спілкуванні. Вони доповнюють формальні комунікації. Неформальну систему комунікацій часто називають «виноградною лозою».

Комунікації за типом спілкування

- **спадні комунікації** - спрямовані зверху вниз - від керівника до підлеглих.
- **Висхідні комунікації** - спрямовані знизу вгору - від підлеглих до керівника.
- **Горизонтальні комунікації** - спрямовані на координацію і інтеграцію діяльності співробітників різних відділів і підрозділів на одних і тих же рівнях ієрархії організації.
- **Діагональні комунікації** - здійснюються працівниками відділів і підрозділів різних рівнів ієрархії.





Питання на семінарське заняття

Теоретичні питання:

Комунікативна компетентність у системі професійної підготовки спеціаліста.

Навести приклади: в яких ситуаціях комунікація може знадобитися в роботі соціального працівника (можна театралізовано)

Творче завдання:

Приклади агресивної комунікації (знайти реальні ситуації в сучасних реаліях: фото, відео вітається).

