

Лазуренко Наталия Вячеславовна
доцент кафедры социальной работы
Белгородский государственный национальный исследовательский
университет,
Россия, г. Белгород
e-mail: xoroso2013@mail.ru

Верхоламова Оксана Николаевна
студентка 3 курса магистратуры,
направление «Социальная работа»
Белгородский государственный национальный исследовательский
университет
Россия, г. Белгород

Ерёменко Светлана Александровна
студентка 3 курса магистратуры,
направление «Социальная работа»
Белгородский государственный национальный исследовательский
университет
Россия, г. Белгород

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ И КЛИЕНТА

Аннотация: В статье рассматривается информационно-коммуникативное взаимодействие специалиста по социальной работе и клиента как обязательный элемент профессионализма в этой сфере. Представлены принципы информационно-коммуникативного взаимодействия специалиста и клиента, охарактеризовано информационная и интерактивная составляющая этого процесса. Выделены базовые характеристики информационно-коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: информационно-коммуникативное взаимодействие, профессионализм, компетентность, специалист по социальной работе, клиент.

Lazurenko Natalia Vyacheslavovna
associate professor of the department of social work,
Belgorod State National Research University,
Russia, Belgorod

Verkholamova Oksana Nikolaevna
3rd year master student,

*the direction "Social work"
Belgorod State National Research University,
Russia, Belgorod*

*Eremenko Svetlana Alexandrovna
3rd year master student,
the direction "Social work"
Belgorod State National Research University,
Russia, Belgorod*

INFORMATION AND COMMUNICATIVE INTERACTIONS OF THE SOCIAL WORK SPECIALIST AND THE CLIENT

Abstract: *The article examines information and communication interaction between a social work specialist and a client as an indispensable element of professionalism in this area. The principles of information and communication interaction between a specialist and a client are presented, the information and interactive components of this process are characterized. The basic characteristics of information and communication competence are highlighted.*

Key words: information and communication interaction, professionalism, competence, social work specialist, client.

Полноценный диалог, конструктивное взаимодействие специалиста по социальной работе с клиентом является показателем профессионализма специалиста. Атрибутивным признаком данной сферы деятельности является повышенная коммуникативная ответственность.

В практике социальной работы присутствует не только индивидуальное, но и групповое, формальное и неформальное взаимодействие. Стратегия взаимодействия зависит от категории клиента и конкретной жизненной (социальной) ситуации, в которой оказался клиент (семья).

Социальные коммуникации в сфере социального обслуживания можно охарактеризовать как процесс информационно-коммуникативного взаимодействия, учитывающий социально-психологические, личностно-эмоциональные, супервизорские и коучинговые составляющие. Такое профессиональное взаимодействие имеет несколько функций: информационную, социальную, регулятивную.

Информационно-коммуникативное взаимодействие осуществляется с

учетом базовых (основных) принципов:

- знания, умения и навыки поиска и передачи информации по различным вопросам, интересующим клиента;
- владение технологиями в области информационно-коммуникативного взаимодействия;
- самообразование и высокий уровень функционально-профессиональной грамотности;
- информационная конфиденциальность и уважение личности клиента, признание его самоценности и права на самоопределение;
- индивидуальный подход к клиенту, неосуждающее отношение и уважение доверия клиента;
- взаимодействие в интересах клиента, выработка стратегии с целью развития клиента, направленное на его благополучие во всех сферах жизни.

Характер информационно-коммуникативного взаимодействия специалиста с клиентом базируется на владении информационными технологиями и методами социальной работы, с учетом специфики ситуации развития.

Информационная составляющая взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента включает в себя обмен информацией между специалистом и клиентом, между специалистом и профессионалами различных служб и ведомств, выполняя посредническую функцию, осуществляя социальное партнерство, и, если это необходимо – между клиентом и специалистами из смежных ведомств.

Интерактивная сторона общения заключается в организации личностного взаимодействия, совместных действий [1, с. 76].

В последнее время, информационно-коммуникативное взаимодействие профессионала с клиентом в социальной сфере изучают неотрывно от информационно-коммуникативной компетентности, которая является базовым качеством профессионала, и, знания, умения и навыки, как атрибутивные признаки профессионализма, формируются на протяжении всей

профессиональной деятельности. Это определено серьезными изменениями в информационно-коммуникативной среде социума, развитием новых Интернет-ресурсов и информационных технологий [2, с. 296].

Информационно-коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе на современном этапе является весьма важным фактором успешного взаимодействия с клиентами (семьей), оказавшимися в трудной жизненной ситуации. Это обусловлено необходимостью адаптационных, социально-реабилитационных и коррекционных воздействий на личность (малую социальную группу) в уже сложившихся новых условиях информационного социума.

Таким образом, вышеперечисленное позволяет выделить базовые характеристики информационно-коммуникативного взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента: компетентность, информационная осведомленность, профессионализм.

Список литературы:

1. Курилович Н.В. Культура профессионального общения будущего социального работника как социальный феномен // Вестник ТГУ. 2010. Выпуск 12 (92). С.74-79.
2. Рак Е.В. Сущность информационно-коммуникативной компетентности // Ученые записки Орловского государственного университета. 2017. №2 (75). С. 296-299.