МИНОБРНАУКИ РОССИИ

добро.рф

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ ВЫСШАЯ

росмолодёжь

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ ФОНДА ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

АСИИ

УРОК 6

Обучение специфике коммуникации студента с социальным партнёром

обучение служением

добро УНИВЕРСИТЕТ

Под **коммуникациями** в «Обучении служением» понимается процесс взаимодействия команды студентов с социальными партнёрами, направленный на удовлетворение заинтересованных сторон и достижение целей проекта

В «Обучении служением» в коммуникациях студенческой команды проекта с социальным партнёром можно выделить

Внутреннее окружение

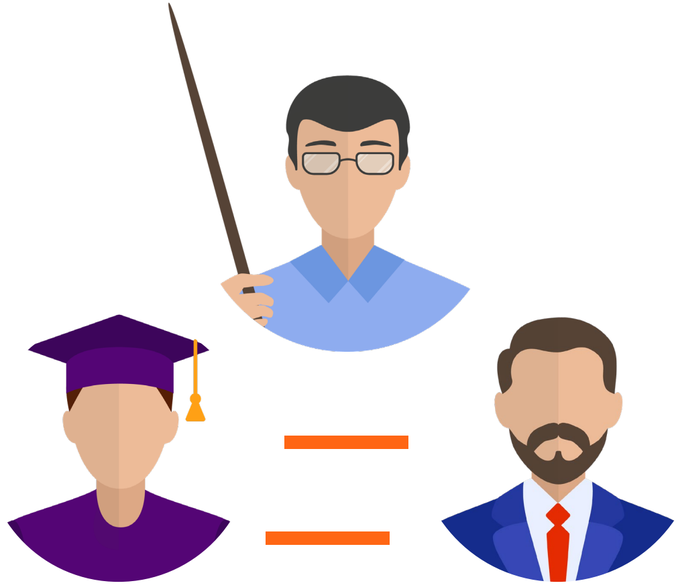
- Члены команды
- Преподаватель-наставник
- Представитель социального партнёра и целевая аудитория – благополучатели проекта

Внешнее окружение

Структура ВУЗа, отвечающая за реализацию «Обучение служением» (например, проектный офис или центр)

В условиях включённости ВУЗов в цифровое пространство во внешнем окружении коммуникаций проектных команд студентов и социальных партнёров можно выделить самостоятельное место цифровой платформы Добро.рф как базовой площадке и виртуальной арене онлайн-взаимодействий

- Успех обучения и качество его результата зависят от активности обучающихся, от характера их деятельности, степени самостоятельности и творчества, развитию которых способствует самостоятельная коммуникация с социальным партнёром
- Преподаватель-наставник не бросает студентов на единоличную коммуникацию, но и не осуществляет надзирательный контроль



В «Обучении служением» в коммуникациях между студенческой командой и социальным партнёром одна из функций преподавателя-наставника – это **гибкий контроль**, предполагающий вовлечённость преподавателя в мониторинг процесса взаимодействий и его роль «быть на подхвате», если какой-то вопрос вызывает сомнения, недовольство или несогласие у одной из сторон коммуникации

Модель коммуникационного процесса Гарольда Лассуэла

Кто?	Субъект коммуникации / инициатор общения
Кому?	Адресат коммуникации, кому направлено сообщение
Что?	Объект коммуникации / текст коммуникации
Где? и Когда?	Коммуникативный хронотоп / время и место общения
Как?	Цель сообщения (зачем), коммуникативный ресурс (на основе каких личных возможностей), канал передачи информации / коммуникативная стратегия
С каким эффектом?	Эффект/результат коммуникации
Вопреки чему?	Коммуникативный барьер/фактор, затрудняющий или блокирующий коммуникацию

Алгоритм выстраивания коммуникации с социальным партнёром

Первый этап «Инициация контакта и налаживание связей»

1. **Поиск и выбор социального партнёра**
   - изучите организации, работающие в вашей области интересов
   - используйте ресурсы ВУЗа
   - консультируйтесь с преподавателем или студентами старших курсов
   - посетите мероприятие (например, ярмарка социальных проектов или стратегическая сессия) с презентацией социальных партнёров ВУЗа и их социальных задач, которое проводится в вашем ВУЗе ответственным структурным подразделением в начале семестра
   - после проведения основной части мероприятия подойдите к социальному партнёру

2. **Предварительное общение**
   - подойдите после мероприятия к социальному партнёру и обозначьте желание работать над его социальной задачей
   - свяжитесь с потенциальным партнёром по телефону, почте. Опишите свои цели и намерения, проектный замысел, уточните возможность сотрудничества. Если есть желание, попросите потенциального социального партнёра связаться с ответственной за реализацию «Обучения служением» структурой ВУЗа

Алгоритм выстраивания коммуникации с социальным партнёром

Второй этап «Формирование партнёрских отношений»

1. **Участие в первой встрече-знакомстве с социальным партнёром**
   - инициирует встречу структура ВУЗа, ответственная за реализацию обучение служением
   - во встрече принимает участие команда студентов, преподаватель-наставник, представитель структуры ВУЗа, ответственной за реализацию «Обучения служением»

2. **Согласование социальной задачи и плана коммуникаций**
   - установление приоритетных формальных или неформальных каналов (очное посещение социального партнёра, общение с целевой аудиторией, очные встречи или общение онлайн, в мессенджерах, почте)
   - обсуждение регулярности и содержания коммуникации

Алгоритм выстраивания коммуникации с социальным партнёром

Третий этап «Поддержание эффективной коммуникации»

- Регулярные встречи и обсуждения реализации процессов проекта, промежуточных результатов, итоговой защиты проекта, включая верификацию социальным партнёром используемых инструментов управления содержанием проекта – это иерархическая структура работы, управления временем проекта: диаграммы Ганта, план рисков, паспорт/устав проекта, отчёт проекта, включение социального партнёра в рефлексию
- Работайте над двухсторонней обратной связью: регулярно запрашивайте у партнёра обратную связь о качестве выполненных работ, предложениях по улучшению проекта. Важно быть откровенным в отношении выявленных проблем, препятствий и достигнутых результатов и обсуждать их с партнером, не боясь его оценок. Не бойтесь задавать вопросы и формировать запросы на помощь и информацию от социального партера в случае необходимости
- Чёткая и понятная коммуникация. Ваша задача – передать информацию таким образом, чтобы партнёр её однозначно понял. Используйте простые и понятные выражения, избегайте жаргона. Будьте конкретны в своих запросах и ответах
- Применяйте активное слушание. Это означает, что вы уделяете внимание не только словам социального партнера и целевой аудитории, но и тональности голоса, эмоциям и невербальным сигналам. Такое слушание помогает лучше понять требования и ожидания клиентов, проникнуться эмпатией

Алгоритм выстраивания коммуникации с социальным партнёром

Четвёртый этап «Укрепление отношений и развитие партнёрства»

1. **Закрепляйте взаимодействия с партнёром через работу с целевой аудиторией**
   - общение студентов с благополучателями социальных услуг развивает в них эмпатию и сострадание, формирует толерантность к различным категориям населения, принятие многообразия и заряжает «прививкой» на совершение добрых дел
2. **Проявляйте эмпатию**
   - постарайтесь понять и прочувствовать эмоции социального партнёра и целевой аудитории благополучателей. Это поможет лучше понять их потребности и усилит доверие к вам
3. **Участвуйте с проектами в конкурсах и научных конференциях**
4. **Информируйте социального партнёра об общественном признании результатов проекта на конкурсах, премиях и выходе научных статей, демонстрируя его вклад в достигнутый результат**

Типовые ошибки в коммуникациях команды студентов с социальным партнёром в «Обучение служением»

Первая ошибка

Отсутствие постоянного контакта – потеря связи с социальным партнёром и уход в затянувшееся «молчание»

Преодолеть эту ошибку поможет договоренность, достигнутая на первой встрече, зафиксированная в плане коммуникаций, календарном плане работ по проекту (Диаграмма Ганта)

Вторая ошибка

Невыполнение договорённостей

Для предотвращения этой ошибки фиксируйте договоренности в чате или по почте. Принято правило – срочную информацию передавать в мессенджере, остальную – по почте

Третья ошибка

Невключённость социального партнёра в социальную рефлексию

Приглашайте партнёра на входную, заключительную рефлексию и публичные события общественного признания проекта

Четвёртая ошибка

Сглаживать проблемы с социальным партнёром -агрессором перед преподавателем-наставником

Устанавливаем полное доверие с преподавателем-наставником и подключаем его к деструктивной коммуникации

Готовимся к первой встрече с социальным партнёром

1. Посещаем и внимательно изучаем конспект лекции по сущности «Обучения служением», особенностям и субъектам социально ориентированной деятельности

2. Выбираем социальную задачу и партнёра, предложенную ВУЗом

3. Формируем команду проекта и распределяем роли. Помним, что ведение коммуникации в команде – это зона ответственности студента-лидера команды проекта

Готовимся к первой встрече с социальным партнёром

4. Изучаем социального партнёра по имеющейся информации в открытом доступе – это сайт, социальные сети, платформа Добро.рф

5. Обосновываем поставленную социальную задачу и предложенный механизм решения социальным партнёром

6. Строим с командой линейную модель коммуникационных процессов Лассуэла. На её основе составляем с командой проект плана коммуникаций для последующего согласования с заказчиком

Эффективная коммуникация – это не только обмен информацией, но и создание взаимопонимания и доверия между вами и вашими социальными партнёрами на основе создания ценностей и событий