

**Черных Анна Ивановна, магистрант**  
*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Московский государственный психолого-  
педагогический университет», г. Москва*

### **Социальные коммуникации в современном обществе (на примере города Москвы)**

Социальные коммуникации настолько многообразны, что охватывают все сферы человеческой жизнедеятельности, с большим количеством видов и подвидов. Все виды коммуникаций находятся в сложном взаимодействии и влияют друг на друга. Уже давно в нашу жизнь вошли коммуникации через Интернет. Особенности данного общения протекают исключительно в письменной форме, традиционные невербальные и паравербальные средства практически полностью отсутствуют, отсутствует непосредственный контакт между коммуникантами.

Правительству Москвы были необходимы широкомасштабные изменения в части улучшения работы московских поликлиник. Для реализации поставленной задачи были соблюдены следующие эффективные технологии работы с большими группами. Ведь по одну сторону проекта Департамент здравоохранения города Москвы, который должен был аккумулировать все идеи, анализировать их, брать самые рациональные идеи, анализировать и претворять их в жизнь, с другой стороны - 58 000 жителей города Москвы, которые приняли участие в данном проекте.

Краудсорсинг проекты Правительства Москвы больше относятся к виду конструктивных позитивных коммуникации, так как строятся на принципах партнерского равенства, подчеркивания значимости личности другого. Это эффективные по своему содержанию коммуникации, включающие в себя понимание состояния другого, подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к личности, интерес к проблемам партнера.

Для вовлечения большой группы людей в голосование было определено, что будут применены технические средства социальной коммуникации. Основные причины, почему было принято решение о голосовании посредством Интернета:

1. Огромное количество жителей подключено к системе Интернет.
2. Высокая скорость распространения информации.
3. Возможность получения исчерпывающей информации посредством технических средств коммуникации;
4. Интерактивность коммуникации, возможность вступать в прямой диалог с аудиторией, получать от нее обратную связь в режиме реального времени.

5. Текстовое ограничение коммуникации (определены правила участия в голосовании).

Методы фасилитации в данном краудсорсинг проекте помогли в достижении необходимых для московских поликлиник изменений без сопротивления персонала поликлиник, а наоборот, с его поддержкой, без сопротивления сотрудников Департамента здравоохранения города Москвы, а с непосредственным участием практически всех заинтересованных сторон. Организация работы базировалась на системном подходе (определены цели, задачи, ответственные исполнители, межведомственное взаимодействие, сроки голосования, модерация, подведение итогов. Также учитывались следующие позиции:

- в изменения вовлекаются все организации, ответственные за реализацию проекта;

- полученная информация по предварительным итогам голосования быстро претворяется в жизнь, осуществляется переход к практическим действиям;

- начинают осуществляться фундаментальные изменения в целом в системе функционирования московских поликлиник;

*Ключевые ценности, которые были применены на данном проекте:*

- обсуждение всей относящейся к обсуждаемому вопросу информации таким способом, который будет понятен участникам;

- свободный выбор означает, что участники делают выбор, опираясь на обоснованную информацию, а не на внешнее или внутреннее давление со стороны;

- каждый участник чувствует персональную ответственность за решение и готов поддерживать это решение в рамках своей роли;

- сочувствие означает способность временно приостановить позицию оценивания по отношению к другим и к себе.

Эффективность большой группы, принявшей участие в данном краудсорсинг проекте была обусловлена, что краудсорсинг проект «Московская поликлиника» был уже не первым реализованным проектом Правительства Москвы и жители видели, как реализовываются на практике внесенные ими предложения. Правительство Москвы по сути обратилось к обществу принять участие и решить такую проблему в здравоохранении, как организация эффективной работы московских поликлиник.

Основной лозунг участников краудсорсинг проекта- Если не я, то кто? При этом были реализованы следующие методические подходы:

1. Данный вопрос касается почти каждого жителя города;
2. В течении проведения голосования были видны корректировки, которые вносили модераторы на основании уже внесенных предложений и пожеланий жителей;
3. Была сформулирована цель данного проекта.

4. По результатам предварительных голосований, вынесенные идеи стали воплощаться в практическую реализацию.

8. Выводы и действия максимально строились на проверенной, достоверной информации.

9. Было замечено, что люди делились важной информацией, высказывали конструктивные идеи, одновременно высказывали и сомнения, критические замечания, также выражали свои чувства, если они у них возникали при обсуждении той или иной темы в данном проекте.

10. Могли объяснять свои рассуждения и пожелания.

11. Задавать вопросы.

12. Обсуждение сложных вопросов.

13. Уверенность в том, что принятие решения будут реализованы на практике.

Главный критерий оценки эффективности реализации краудорсинг проекта «Московская поликлиника» - это разработка стандарта работы. Поскольку по результатам данной глобальной работы был сформирован московский стандарт работы поликлиник, можно сделать вывод и признать проведение данного краудсорсингового проекта результативным и эффективным, была достигнута его главная цель и найдено решение проблемы.

Данный проект помог решить посредством Интернет коммуникаций социальные инициативы жителей по улучшению работы московских поликлиник.

#### **Список использованных источников.**

1. Дрожжинов В. Электронное правительство России: новые вызовы, старые проблемы . [Электронный ресурс]. Connect=connect/ The word of information tehnologi: мир инновационных технологий, 2014 . - \*\*\* . URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=search> (дата обращения: 12.02.17)
2. Киселева, А.М. Исследование социально - экономических и политических процессов: учебное пособие. [Электронный ресурс] / – Омск: Омский государственный университет, 2014. – 240 с. \*\*\*. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=237300&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=237300&sr=1) (дата обращения: 12.02.17)