

Специальность	39.02.01 Социальная работа
Наименование	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО МДК 02.03 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
Автор(ы)	Пикалова Е.Г.
Организация-разработчик	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Чапаевский губернский колледж им. О. Колычева»
Рецензент(ы)	Сазанов Антон Николаевич Бострикова Анастасия Ивановна
Аннотация	Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы с элементами практических заданий разработаны на основании ФГОС по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа и рабочей программы МДК 02.03 Основы профессионального общения. Методические рекомендации содержат теоретический материал, контрольные вопросы, задания и ситуационные задачи для самоконтроля

Содержание

Введение.....	4
Темы занятий.....	7
Источники информации, Интернет - ресурсы.....	68

Введение

Методические рекомендации по организации самостоятельной подготовки к экзамену по МДК 02.03 Основы профессионального общения разработаны в соответствии с ФГОС по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа и рабочей программы МДК 02.03 Основы профессионального общения и предназначены для студентов 2 курса специальности 39.02.01. Социальная работа.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления, полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений и способствует развитию творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа помогает формировать у студента способности к творческому применению полученных знаний, адаптации к профессиональной деятельности.

Цель методических рекомендаций - оказание помощи студенту при подготовке к экзамену.

В результате освоения МДК 02.03 обучающийся должен владеть навыками:

- проведение бесед, направленных на формирование у получателей социальных услуг позитивного эмоционального состояния, поддержания активного образа жизни;
- формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) получателей социальных услуг.

В результате освоения МДК 02.03 обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека

В результате освоения МДК 02.03 обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, – способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
- профессионально-личностные требования к социальному работнику;
- психологические особенности лиц пожилого возраста и инвалидов;
- основы этики в социальной работе;
- основы организации процесса эффективного взаимодействия;
- особенности взаимодействия с пожилыми людьми и инвалидами.

В процессе освоения МДК 02.03 обучающийся должен овладеть общими компетенциями:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и

	укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В процессе освоения МДК 02.03 обучающийся должен овладеть профессиональными компетенциями, соответствующими общим видам профессиональной деятельности:

Основные виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции

Коды ПК	Наименование ПК (в соответствии с ФГОС СПО по специальности 39.02.01 Социальная работа)
ПК 1.1	Выявлять проблемы лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении, обуславливающие нуждаемость в социальном обслуживании, определять их потенциал в преодолении обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия их жизнедеятельности.
ПК 1.2	Определять последовательность действий по предоставлению социальных услуг лицам пожилого возраста, инвалидам, различным категориям семей и детей (в том числе детям-инвалидам), гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.
ПК 1.3	Предоставлять комплекс социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг лицам пожилого возраста и инвалидам, различным категориям семей и детей (в том числе детям-инвалидам), гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении, применяя различные методы и технологии социальной работы.
ПК 1.4	Осуществлять социальное сопровождение лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.
ПК 1.5	Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.
ПК 1.6	Обеспечивать ведение документации в процессе предоставления социальных услуг лицам пожилого возраста, инвалидам, различным категориям семей и детей (в том числе детям-инвалидам), гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении

ПК 1.7	Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.
--------	--

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- текущий и рубежный контроль: опросы, тестирование, фронтальный опрос;
- работа в «малых группах»;
- решение ситуационных и практических задач;
- подготовка презентаций, проектов.
- ПЗ, формализованное наблюдение.

Критерии оценки типов (видов) заданий для текущего контроля

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1	Тесты	У 1 З 1-4	«5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
2	Устные ответы	У 1 З 1-4	<p>Оценка «5» (отлично) ставится студенту, который свободно владеет теоретическим и практическим материалом, профессиональной лексикой, устанавливает межпредметные связи, способен иллюстрировать теоретические проблемы практическими примерами, обосновывать свои суждения, ответ отличается профессиональной культурой, правильно решено практическое задание.</p> <p>Оценка «4» (хорошо) ставится студенту, который владеет теоретическим материалом, профессиональной терминологией, приводит примеры из практики, ответ логичен, но содержание ответа имеет отдельные неточности, правильно решено практическое задание.</p> <p>Оценка «3» (удовлетворительно) ставится студенту, который владеет теоретическим материалом, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения, правильно решено практическое задание (возможна расчетная ошибка).</p> <p>Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится студен-</p>

			ту, который демонстрирует разрозненные бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, неуверенно излагает материал, практическое задание не решено.
3	Практические работы	У 1 З 1-4	«5» - 90-100% правильно выполненного задания, «4» -80-89% правильно выполненного задания, «3»-выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2»- выполнение менее 70% всей работы.
4	Конспектирование	У 1 З 1-4	соответствие содержания работы заявленной теме, правилам оформления работы.
5	Подготовка и защита презентаций, проектов	У 1 З 1-4	«5» - выполнены все требования к написанию и защите реферата (проекта): обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. «4» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются недочёты в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы, «3» - имеются существенные отступления от требований, в частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, «2» - тема реферата (проекта) не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы; если реферат (проект) студентом не представлен.

Тема 1. Отличительная черта специальности «человек - человек»

В зависимости от особенностей предмета труда выделяют **пять типов специальностей**:

1. «Человек - знаковая система»: бухгалтер, статист, библиотекарь и др.
2. «Человек - техника»: токарь, фрезеровщик, инженер-конструктор, оптик-механик и др.
3. «Человек - природа»: пчеловод, зоотехник, рыбак, кинолог, лаборант-микробиолог и др.
4. «Человек - художественный образ»: художник, музыкант, танцор, актер, искусствовед, дизайнер, гравер и др.
5. «Человек - человек»: парикмахер, секретарь, учитель, врач, продавец, социальный работник

Многие профессии относятся к нескольким типам. В частности, профессии социальный работник, парикмахер предполагают, работу с людьми (человек- человек).

Отличительная черта специальности типа «человек - человек» состоит в том, что главное содержание труда в них - это взаимодействие между людьми (детальная характеристика данной группы профессий представлена в табл. 1). Чтобы взаимодействие было эффективным, необходимо научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать и разбираться в особенностях общения, гибко реагировать на возможные проблемы в ходе обслуживания населения, знать основы психологии и делового общения. Путь к профессионализму нелегкий - и для того чтобы стать профессионалом, надо постоянно учиться и работать над собой. Для эффективной профессиональной деятельности необходимо понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов, их требования к качеству обслуживания, а также уметь устанавливать с ними контакт и разрешать сложные ситуации. Культура и тактичность человека определяются не только и не столько количеством прочитанных книг, сколько способностью выстраивать общение с другими людьми.

Поэтому необходимо научиться в своей деятельности соблюдать правила этикета и нормы этического взаимодействия.

Таблица 1. Характеристика специальностей типа «человек - человек»

Основной объект профессии	Функции объекта	Назначение профессии	Особенности объекта профессии	Специфические условия труда	Специфические требования к субъекту профессии
Отдельные люди, группы, коллективы	Потребление результата труда по профессии	Работа с людьми: обслуживание, оказание услуг по	Каждый человек - индивидуальность, поэтому в профессии	Напряженность, в силу быстротой	Эмоциональная устойчивость, уравновешенность. Аккуратность во внешнем облике. Владение технологи-

	сии (предметов, услуг и т. д.)	организации жизни, быта, отдыха, досуга, производство необходимых предметов	проявляется разнообразие вкусов, настроений, взглядов, целей, мотивов поведения	динамики изменений взаимоотношений между людьми	ей общения. Умение управлять своим состоянием и ситуацией. Умение разбираться в людях. Терпение, тактичность, приветливость. Инициативность в установлении контактов. Ответственность перед людьми, желание помочь им
--	--------------------------------	---	---	---	---

Вопросы и задания для самопроверки

1. Что является отличительной чертой специальности типа «человек - человек»?
2. Какие типов специальности существуют в зависимости от особенностей предмета труда?
3. Дайте характеристику специальностей типа «человек - человек».

Тема 2. Эстетическое воспитание

Эстетическое воспитание личности происходит с раннего детства, с первых слов и поступков, когда ребенок начинает воспринимать окружающий мир. Общение с родителями, со сверстниками и взрослыми, поведение окружающих, их настроение, манеры, слова и жесты, их внешний вид откладываются в сознании ребенка.

Эстетическое воспитание - это формирование определенного эстетического отношения человека к действительности. Принято выделять две основные функции эстетического воспитания: формирование эстетически-ценностной ориентации личности и развитие эстетически-творческого потенциала. В эстетическом воспитании формируются и развиваются способность человека к эстетическому восприятию и переживанию, его эстетический вкус, идеал, стремление к творчеству, к созданию эстетических ценностей в искусстве, в сфере трудовой деятельности и в быту, в поведении и поступках.

Сила эстетического воздействия действительности и искусства на человека зависит от того, насколько развита его способность к эстетическому восприятию.

Эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, в жизни людей и искусстве представляет собой эстетические чувства, которые обогащают личность, придавая ей своеобразие. Отметим, что эстетическое чувство является продуктом целенаправленного или непреднамеренного эстетического воспитания. Устойчивость и социальная значимость эстетического чувства закрепляются в эстетической потребности, т. е. заинтересованности человека в эстетических ценностях. Эстетические потребности являются основанием, на котором строится эстетическая

культура человека. Эстетическая и художественная культура - важнейшие составляющие духовного облика личности. От их наличия и степени развития зависит интеллигентность, творческая направленность устремлений и деятельности человека, особая одухотворенность его отношения к миру.

Эстетическое отношение к действительности начинается с эстетических чувств, которые изменяются, развиваются, способствуют формированию эстетического вкуса.

Эстетический вкус - это способность человека по чувству удовольствия или неудовольствия (нравится или не нравится) воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве. Иными словами, вкус выступает как чувство, он проявляется не в рассуждениях. Можно ли получать удовольствие от музыки по рассказу о ней, наслаждаться балетом по либретто? Конечно, нет. Вкус - это еще и оценка, точнее, система оценок, характеризующих отношение к явлению и формирующим поведение. Например, если человек испытывает наслаждение от проявления грубой силы, то, скорее всего, его поведение сопровождается грубостью и бездушием.

Хороший эстетический вкус представляет собой способность получать наслаждение от подлинно прекрасного и эмоционально отвергать безобразное, также он позволяет создавать и переживать красоту в труде, поведении, быту и искусстве. Эстетический вкус - одно из профессионально важных качеств социального работника

Эстетический вкус неразвит, когда человек равнодушно или с отвращением воспринимает красоту и получает удовольствие от уродливого. Когда мы говорим: «О вкусах не спорят» - то данное выражение оправдано только применительно к хорошему вкусу.

Безусловно, вкусовые предпочтения зависят от воспитания, привычек, характера, жизненного опыта и круга общения человека. Эстетический вкус формируется под воздействием окружающей среды и образа жизни. Причем общую направленность вкусовых оценок определяют идеалы и мировоззрение человека.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Что означает понятие «эстетика»?
2. Определите значение эстетической культуры в вашей будущей профессиональной деятельности.
3. Какие категории эстетики вам известны?
4. В чем заключается сущность эстетического отношения к миру?
5. Проанализируйте эстетические условия труда в вашем образовательном учреждении, внесите предложения по их улучшению.
6. В чем сущность эстетики быта?
- 7.. Дайте определение эстетического воспитания.
8. Что положено в основу эстетического вкуса?

Тема 3. Общие сведения об этической культуре

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль. В ней выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости.

Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет, к чему надо стремиться. Человек может выстраивать деловые отношения конструктивно, достигать определенных целей, если правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то налаживание деловых контактов становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое - осуждается? На эти вопросы дает ответ этика.

Этика (от греч. *Thos*- обычай, нрав) - одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» был введен Аристотелем. Этика считалась «практической философией», которая отвечает на вопрос «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль (от лат. *Moralis*-нравственный) означает систему этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах жизни: в труде, в быту, в личных, семейных и общественных отношениях.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «долг», «совесть», «ответственность», «справедливость» и др.

Добро и зло - показатели нравственного поведения. Благодаря им происходит оценка поступков человека. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Добро может выступать как добродетель, т. е. является моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло - противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи; но они, тем не менее, не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью - значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали: долг, ответственность - не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой - ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между нравственным стремлением и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в деловых отношениях.

Под этикой деловых отношений понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

Этика деловых отношений - частный случай этики вообще и содержит ее основные характеристики.

Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом. Нравственное поведение людей является одним из основных элементов культуры деловых отношений. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы - уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и др. Особенно это актуально для людей, чья деятельность относится к типу профессий «человек - человек», поскольку главное содержание их труда сводится к взаимодействию между людьми.

Совесть - это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом.

Долг - это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). При невыполнении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет честь, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь - именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, требовательным к себе, признавать свои ошибки.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется скромностью. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры деловых отношений является благородство. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствие.

Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило» нравственности.

4. Какие основные элементы входят в понятие «культура деловых отношений»?

Тема 4. Профессиональная этика

Социальная работа направлена на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно «слабых» социальных групп, испытывающих нужду в процессе своей жизнедеятельности.

Деятельность социального работника - это зона доверия между людьми, путь к их взаимопониманию, обучению. Он должен обладать навыками влияния не только на самого клиента, но и на его окружение, групповое общение, на ситуацию в социуме.

Социальный работник должен **придерживаться профессиональной объективности**. Клиент, прежде чем войти в контакт с профессиональным помощником, пытается либо сам решить свои проблемы, либо обращается за помощью в семью, к друзьям или к другим людям. Но часто такие контакты носят эмоциональный характер, что мешает ясному пониманию сути проблем и их разрешению. Профессионал с клиентами должен придерживаться эмоционального нейтралитета.

Сохранять нейтралитет, не проявляя при этом безразличия и незаинтересованности. Крайность состоит в недостаточной заинтересованности в делах клиента, и это проявляется в неумении (нежелании) пробудить его энергию, в худшем случае у клиента пропадает желание проявлять эмоциональную энергию, необходимую для изменения или разрешения своих сложных житейских ситуаций. Эмоциональная беспристрастность необходима для поддержания собственной независимости и способности эффективно решать профессиональные задачи.

Социальный работник должен **уважать человеческую непохожесть**. Деятельность социального работника ориентирована на людей из всех слоев общества, представляющих различные национальные и этнические образования, культуры, имеющих какие-либо физические или умственные недостатки, на людей разных полов и возрастов. То, что иногда может показаться социальному работнику отклонением от нормы, в действительности будет являться нормальным поведением клиента, соответствующим традициям, обычаям этноса. Учет этих многообразных восприятий жизни, терпимость по отношению к ним обуславливают эффективность практической социальной работы.

Социальный работник должен **добиваться личного и профессионального роста**. Невозможно быть чутким к клиенту и творческим работником, взаимодействовать с широким кругом клиентов, имея узкий, непрофессиональный взгляд на жизнь. Поэтому следует непрерывно добиваться своего роста и развития и в качестве личности, и в качестве профессионала.

Социальный работник должен **применять конкретные знания и навыки в конкретной ситуации**. Знания, почерпнутые из самой жизни являются ценными, тем не менее, следует тщательно искать и осваивать наиболее прогрессивные теоретические новинки, апробированные и доступные для работы. Полного знания о клиенте не может быть никогда, это невозможно. Следует стремиться к тому, чтобы

получить знания, необходимые для оказания помощи. При этом главным источником информации служит сам клиент.

Социальный работник должен **предоставлять клиенту современное видение проблем**. Успех оказания профессиональной помощи зависит от современного понимания разных подходов к проблемам. Индивид должен быть уверен в том, что их совершенствование возможно, если в трудный процесс изменения будут внесены новые модели поведения. Раскрывая новые перспективы, предлагая поддержку и методы изменения конкретных ситуаций, социальный работник должен быть честным относительно их пределов. Клиентам не помогут нереализованные обещания. Сдержанный прогноз способен пробудить энергию клиента, чтобы действовать в интересах достижения желаемых результатов.

Социальный работник должен с достоинством **вести деловые отношения с клиентом**. Коммуникативная связь предполагает, что социальный работник будет избегать установления вины или невиновности клиентов. Обслуживание клиентов с достоинством помогает социальным работникам избежать навязывания своих пристрастий или стандартов.

Социальный работник должен **основываться на знании возможностей клиента**. Социальный работник обязан составить реалистическую картину возможностей своих клиентов, помочь им раскрыть и эффективно использовать свои силы.

Социальный работник должен **привлекать клиента к максимальному решению своих проблем**. Социальный работник должен работать с клиентом, а не за или вместо него. Социальный работник должен действовать в интересах клиентов, которые не желают или не способны принимать участие в процессе изменения, но следует всегда стремиться максимально стимулировать их вовлеченность в этот процесс.

Социальный работник должен **способствовать максимальному самоопределению клиента**. Социальный работник должен руководить процессом оказания помощи, а не клиентом; он помогает клиентам исследовать альтернативы и их возможное значение, но не диктует окончательный выбор возможностей. Ответственность за принятие решений за клиентов социальный работник должен брать на себя лишь в исключительных случаях и только после тщательного анализа сложившейся ситуации, имея в виду необходимость как можно скорее возвратить эту возможность клиенту.

Социальный работник должен **помочь клиенту приобрести навыки самоуправления возникающими проблемными ситуациями**. Процесс оказания помощи людям состоит в том, чтобы они научились в настоящем и будущем помогать себе сами. Качественные изменения, которых клиенты достигают с помощью профессионального работника, к сожалению, имеют свойство через некоторое время затухать, ибо люди морально и физически не подготовлены поддерживать их в течение длительного времени. Главным выводом этого принципа является: делайте для клиента то, что он может сделать для себя сам.

Социальный работник должен **работать с клиентом конфиденциально**. Личность и семьи, ищущие помощи у социального работника, часто раскрывают

сугубо личные аспекты их жизни. Социальные работники должны иметь представление о степени конфиденциальной информации и условиях работы с ней. Степень конфиденциальности, которая может быть обещана клиенту, зависит от характера агентства, государственных и федеральных законов и инструкций, которыми руководствуются социальные работники в своей деятельности.

Тема 5. Профессиональный этикет и его принципы

Нравственные парадигмы и ценностные ориентиры - жизнь, достоинство человека, гуманность, добро, социальная справедливость - являются теми основами, на которых строится социальная работа. На практике социальным работникам приходится сталкиваться с разнообразными этическими проблемами и дилеммами вследствие их обязательств по отношению к клиентам, коллегам, собственной профессии и обществу в целом. Большинство затруднений для социального работника обусловлено необходимостью выбора между двумя или более противоречивыми обязанностями и обязательствами.

Законы, постановления и благополучие клиента. Законодательство не может предусмотреть все многообразие социальной жизни, поэтому иногда благополучие клиента вступает с ним в противоречие. В некоторых случаях социальные работники заявляют, что законам, постановлениям не следует подчиняться, в противном случае, будет нанесен вред клиенту.

Личные и профессиональные ценности. В основе этой группы этических дилемм лежит конфликт между личными и профессиональными ценностями социального работника. Он может быть не согласен с клиентом по политическим, религиозным, нравственным или иным мотивам, но обязан исполнить профессиональный долг. Мнения социальных работников о том, каким ценностям отдать предпочтение, далеко не всегда совпадают. Социальный работник должен взвесить обязательства перед клиентом, профессией, третьими лицами.

Патернализм и самоопределение. Патерналистские действия включают вмешательство в желания клиентов или их свободу для их собственного блага с целью ограничить саморазрушительные действия клиента. Патернализм считает возможным обязывать клиента принимать услуги против желания или принудительно, утаивать информацию или предоставлять дезинформацию. Этот случай вызывает споры о пределах допустимости патернализма. С одной стороны, клиенты имеют право на определенные формы саморазрушительного и рискованного поведения, с другой, социальный работник несет ответственность за защиту клиентов за них самих, когда они терпят неудачу. Споры об этом часто связаны с концепцией самоопределения и с тем, какие клиенты способны осознать свое положение и принять оптимальное решение.

Необходимость говорить правду. Одним из принципов Этического кодекса НАСР является право клиентов на получение достоверной информации о делах, связанных с их состоянием и благополучием. С одной стороны, это законное право не подвергается сомнению. С другой, - в отдельных случаях представляется этически оправданным и даже необходимым скрыть правду от клиентов или предоставить

дезинформацию. Например, в случае, когда дело касается больных клиентов или детей, для которых правдивая информация может считаться вредной при определенных обстоятельствах.

Конфиденциальность и частный характер сообщений. Социальный работник, следуя Этическому кодексу, должен сохранять сведения, полученные от клиента конфиденциально. Хотя это справедливо почти всегда, в отдельных случаях социальный работник вынужден рассматривать возможность раскрытия информации, когда, например, существует угроза того, что клиент может нанести вред третьему лицу. Отсюда возникает необходимость информировать клиента о границах конфиденциальности в той или иной конкретной ситуации, о целях получения информации и ее использовании. С другой стороны, социальный работник может отказаться раскрыть информацию, данную ему клиентом, например, по запросу суда. В этом случае возникает дилемма по отношению к конфиденциальности сведений клиента и обязательствами перед организацией - работодателем.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Что входит в понятие «профессиональная этика»?
2. Сформулируйте правила профессиональной этики социального работника.
3. Выделите особенности, которые отличают социального работника от других профессий типа «человек - человек».

Тема 6. Словесный этикет. Жесты и невербальный этикет

Успех любого дела зависит от культуры поведения человека, включающей деловой этикет, поступки и формы общения, основанные на нравственности и эстетическом вкусе. Знание этикета, культуры поведения создают хорошую репутацию и специалисту по обслуживанию населения.

Этикет - это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления взаимоотношений. Он является составной частью внешней культуры и выражается в соблюдении правил поведения.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это также жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Общение - особый вид психологической деятельности, результатом которой является изменения в когнитивной (образы, впечатления, стереотипы, эталоны) сфере, поведение, способе обращения к другим видам.

Невербальное общение – неречевая форма общения, состоящая из жестов, мимики, поз, визуального контакта, тембра, интонации.

Вербальное общение состоит из тона голоса, интонации, тембра, высоты, внешнего вида, позы, выражения лица, походки, глубины и скорости дыхания, поведения.

Мимика, интонация, жесты – наиболее важная часть общения. Зачастую, с помощью этих средств, можно сказать больше, чем словами. А. Пиз пишет, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств(в том числе тог голо-

са, тембр и т.п.) – 38%, невербальным общением – 55%. То есть, важно не что мы говорим, а как мы это делаем.

Есть первичные языки невербальной системы: система жестов, которая отличается от языка глухонемых, пантомима, мимика, и вторичные – азбука Морзе, музыка, языки программирования.

Роль невербального общения. Слова хорошо передают логическую информацию. Но чувства лучше передаются не вербально. Согласно исследованиям, 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит с помощью невербальных средств коммуникаций.

Невербальное общение сложно поддается контролю: даже профессиональным артистам нужно входит в образ, перевоплощаться, что является очень сложным творческим процессом. Поэтому невербальное общение надежнее вербального. Но человек никогда не сможет полностью его контролировать – оно состоит из множества параметров, а наш мозг может удерживать не более 5-7 факторов.

С помощью невербального общения человек может:

- подтверждать /опровергать словесную информацию;
- передавать информацию сознательно/бессознательно;
- выражать эмоции, чувства.

Невербальное общение помогает составить более точный образ собеседника, а для людей, владеющих им, помогает создать о себе нужное впечатление.

Жетикет невербального общения. Мимика, жесты играют важную роль в оценке собеседника. Многие люди не знают, что делать со своими руками. Незанятые руки надо держать спокойно. От привычек теревить что-нибудь, стучать пальцами, тереть мочку уха т.д. надо отучаться. Неприлично указывать пальцем, отставлять мизинец во время еды или курения.

Во время общения нельзя прикрывать рот рукой, похлопывать собеседника по плечу, теревить пуговицу его пиджака, стряхивать пылинки с его или своей одежды. Жестикауляция сведена до минимума. Лишь некоторые фразы можно сопровождать соответствующими жестами(«садитесь, пожалуйста», «познакомьтесь, пожалуйста» и т.д.)

Жесты должны быть скупы, не размахисты, определенны: легкий кивок в знак согласия, нерезкий взмах кисти в дополнение к сказанному.

Язык жестов и поз

Жесты открытости. Они свидетельствуют об искренности собеседника, добродушном настрое, желании говорить откровенно.

-раскрытые руки: говорящий сделал жест рукой в сторону слушателя, при этом ладони на мгновение были обращены вверх. Особенно наглядно у детей: когда они гордятся своими достижениям, то открыто показывают свои руки. Этот жест демонстрирует готовность идти на встречу, к установке контакта. Этим жестом человек показывает, что ему нечего скрывать.

-растегивание пиджака: жест говорит о том, что собеседник открыт и дружелюбно расположен.

Жесты подозрительности и скрытости. Свидетельствуют о недоверии, сомнение в правоте, о желании что-то скрыть. Собеседник потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Часто собеседник старается не смотреть на апонента, отводит взгляд. Другой показатель – несогласованность жестов.

Жесты позы и защиты. Они показывают, что собеседник чувствует опасность, угрозу. Наиболее распространенный жест этой группы – руки, скрещенные на груди. Есть три положения рук:

-простое скрещивание рук: универсальный жест, несет оборонительный или негативный смысл. В некоторых случаях этот жест символизирует спокойствие и уверенность.

-кости скрещенных рук обхватывают плечи: этот жест говорит о сдерживание негативной реакции собеседника. Он готов ринуться в бой, но с трудом сдерживает себя. Нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом, усмешкой.

Жесты размышления и оценки. Показывают состояние задумчивости, стремление найти решение проблемы.

-поза «Мыслителя»: рука у щеки, задумчивое выражение лица, показывает заинтересованность.

-пощипывание переносицы: глубокая сосредоточенность, напряженные размышления.

-почесывание подбородка: процесс принятия решения, после его принятия почесывание прекращается. Сопровождается легким прищуриванием глаз.

-опора подбородка на ладонь, указательный палец вдоль щеки: красноречивое свидетельство о критической оценке ваших доводов.

Жесты сомнения и неуверенности. Признаком сомнения является легкое потрагивание или потирание носа, почесывание мочки уха или боковой части шеи. Стоит различать когда человек чешет нос или показывает сомнение.

Мимика. Чаще всего объектом исследования выступает лицо человека. Единица анализа лицевого выражения – мимический признак.

Удивление – рот открыт максимально. Если в дополнение открытый рот сопровождается широко открытыми глазами, складками на лбу – это высшая степень удивления – ошеломление.

Закрытый рот (напряженный) говорит о твердости характера, об отсутствие продолжать разговор.

Сжатый рот означает отказ, отрицание, упрямство, обиду.

Непроизвольные реакции. Эти реакции плохо поддаются контролю и, как следствие, являются очень информативными.

Стандартное прочтение этих реакций:

-покраснение лица – стыд, гнев;

-побеление лица – страх, чувство вины;

-расширение зрачков – интерес, удовольствие, сильная боль;

-сужение зрачков – неудовольствие, отвращение;

-усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи – тревога, стыд, страх, обман;

- снижение частоты пульса – повышенный интерес;
- быстрое, поверхностное дыхание – внутреннее напряжение;
- короткое дыхание через нос – злость;
- внезапное обнажение зубов – ярость, агрессия;
- испарина, пот – гнев, смущение, нервозность;
- частое моргание – возбуждение, обман.

Понимание языка жестов поможет улучшить и упростить ваши отношения с окружающими людьми. Как бы хорошо вы не знали кого-то, никому не дано читать мысли других людей, поэтому все, что может улучшить, общение представляется ценным. Язык жестов можно использовать для того, чтобы манипулировать людьми или вести их в заблуждение.

Тема 7. Культура телефонного общения

Телефон является удобным и оперативным средством связи. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Человечество пользуется телефоном уже более века: в 1876 г. был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. В короткий срок телефон соединит вас с коллегой из соседнего отдела, с абонентом по ту сторону океана. К разговору по телефону, особенно деловому, надо готовиться. Плохая подготовка, неумение грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30 % рабочего времени.

Рекомендации, разработанные специалистами.

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона.

3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психологического контакта. Нередко встречаются ответы: «Я вас слушаю», звучащий несколько манерно, и архаичный вариант «У телефона» или «На проводе». Все перечисленные ответы уместны в домашней обстановке. В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.

4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздастся телефонный звонок? Извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту» («сейчас»)… Иван Петрович - вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой: после отзыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным тоном произнести: «Иванова!»

При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника не следует ограничиваться ответом: «Его нет» и швырять трубку на рычаг. Следует сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попросят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол кол-леге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю где он. Может, оставите номер вашего телефона». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «Наверное, в буфете (курилке)» и т.п.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил. Но что делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет внимание на деталях? Существует множество приемов, чтобы прекратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюсти вежливость и деликатность. Обычно используют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти», «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела», «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т.п.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, чему способствует улыбка. Собеседник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон могут очень многое сказать о вас. Интонация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.

Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо.

8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.

9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.

10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание репликами: «Да, да», «Понимаю»… Если в телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т.п. В случае ухудшения слышимости вполне разумно

перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость). «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т.п.

Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

1. Определите цель телефонного разговора (может, он не важен и не нужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из вида главного и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает анализ телефонных разговоров, до 40 % занимают повторения слов и фраз.

2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться, например: «Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)». Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуй-те» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т.п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.

3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.

4. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.

Тема 8. Проведение деловых бесед и переговоров

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых бесед - на улице, дома, в перерывах между работой.

Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию со-беседника (собеседником может быть подчиненный, деловой парт-нер или коллега).

Большое значение имеет правильный выбор места для проведения беседы, при этом необходимо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то необходимо объяснить ему, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписать пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым приветствовать его.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решений.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.

Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей пунктуальности, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу гостю, а еще лучше встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием и указать ему, где повесить верхнюю одежду (если это не сделал в приемной секретарь). Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время - прохладительные напитки. Желательно поста-вить рядом часы, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, так как посматривание на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут

значительно облегчить понимание партнера. С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно научиться слушать собеседника, не перебивая его, при этом нужно вести себя естественно, быть честным, не играть с партнером и не заискивать. Кроме того, недопустимо срывать на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении.

Разговор с деловым партнером, коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

Тема 9. Проведение деловой беседы, переговоров

Пример делового телефонного разговора

А. – Алло. Центр «Интерконгресс».

Б. – Здравствуйте. Радиотехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.

А. – Добрый день. Слушаю вас.

Б. – Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?

А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.

Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?

А. – В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество.

Б. – Как отправить вам заявку?

А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажете все виды услуг и их стоимость.

Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу.

А. – Да.

Б. – И через сколько дней вы его получите?

А. – Письмо идет обычно два-три дня.

Б. – Это довольно долго.

А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.

Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.

А. – Пожалуйста. Всего доброго.

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным

Тема 10. Делопроизводство в социальной работе

В Центрах социального обслуживания населения (ЦСОН) документация представляет собой совокупность как обязательных, так и необязательных (инициативных) документов. Обязательные документы вводятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения, необязательные (но позволяющие более

полно систематизировать выполнение основных управленческих задач заведующего подразделением) вводятся в соответствии с методическими рекомендациями организационно-методического отделения Центра.

Деятельность отделений социального обслуживания на дому отражается в соответствующей документации, которую можно разделить на следующие виды:

- организационные документы;
- распорядительные документы;
- информационно-справочные документы.

К организационным документам относятся: положение об отделении, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка и др.

Основополагающим организационным документом, определяющим основные направления деятельности отделения, является положение об отделении, утвержденное приказом директора Центра.

Должностные инструкции работников отделений издаются в целях установления правил, регулирующих различные стороны должностных лиц: функции, должностные обязанности, права и др. Ознакомление работников с содержанием должностной инструкции подтверждается его подписью.

Правила внутреннего трудового распорядка способствуют укреплению трудовой дисциплины, рациональному использованию рабочего времени, повышению качества обслуживания пенсионеров и эффективности работы Центра. С установленными правилами внутреннего трудового распорядка заведующий отделением знакомит подчиненных при их поступлении на работу.

Свою деятельность планируют и социальные работники. Планом работы для них является график посещения клиентов и оказания социальных услуг, который должен быть согласован с заведующим отделением. При составлении графика работы учитываются объем, виды услуг по договору в зависимости от условий обслуживания, определяется ее содержание

В соответствии с номенклатурой дел Центра и методическими рекомендациями ведется различная учетно-отчетная документация.

К учетной документации относятся:

- журнал учета лиц, нуждающихся в социальном обслуживании на дому
- журнал учета лиц, обслуживаемых в отделении социального на дому;
- журнал социального работника;
- журнал проверок качества социального обслуживания на дому;
- личное дело обслуживаемого пенсионера и другие.

Отчетная документация включает отчеты о работе отделения:

- текстовые - за год,
- цифровые - за месяц, квартал, год.

Распорядительные документы

Организацию работы своего отделения заведующий строит на основании издаваемых директором ЦСОН приказов, которые относятся к распорядительным документам

Приказ - это правовой акт, издаваемый руководителем органа управления (директором ЦСОН), действующим на основе единоначалия, для разрешения как основных, так и оперативных задач его деятельности. Приказом оформляются все решения руководителя, связанные с ЦСОН и его структурных подразделений. Они должны соответствовать действующему законодательству.

Информационно-справочные документы.

В состав информационно-справочных документов входят справки, акты, докладные и объяснительные записки.

Для отражения деятельности отделения или подтверждения сведений о его работниках составляются справки. Справки информационного характера отражают индивидуальные ситуации, которые составляются по запросу и представляются в указанные сроки.

Справка должна объективно отражать состояние дел и ее составление требует сбора и тщательной проверки сведений, сопоставления и анализа полученных данных. Справки чаще удобнее представлять в смешанной таблично текстовой форме, к ним могут даваться приложения. Подписывают справку ее составители, которые и отвечают за предоставленные данные.

В повседневной деятельности заведующему отделением приходится составлять акты материально-бытового обследования условий проживания пенсионеров.

Актом называется документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты, события, действия. Обычно акт составляется комиссией, состоящей не менее из трех человек.

Докладная записка - документ, адресованный руководителю и информирующий его об имевшем место факте или событии, о выполненной работе, о сложившейся ситуации. Текст докладной записки состоит из двух частей. В констатирующей (описательной) излагаются факты или описывается ситуация; во второй - просьбы, предложения.

Объяснительная записка чаще составляется по поводу каких-либо происшествий, ситуаций, поступков и поведения отдельных работников.

Докладные и объяснительные записки оформляются на чистом листе бумаги с указанием реквизитов структурного подразделения, вида документа (например: служебная записка), даты и подписи составителя.

Перечень документов для организации делопроизводства в отделениях

1. План работы отделения (на месяц, год)
2. Личные дела обслуживаемых граждан.
3. Отчет о работе отделения (текстовой - за год, цифровой - за месяц, квартал, год).
4. Месячный отчет о проделанной работе социальными работниками (цифровой).
5. Журнал учета лиц, нуждающихся в социальном обслуживании на дому
6. Журнал учета лиц, обслуживаемых отделением социального обслуживания на дому.
7. Журнал социального работника.

8. Журнал проверок качества социального обслуживания на дому.

9. Журнал учета договоров с клиентами.

В соответствии с методическими рекомендациями организационно-методического отделения, вводятся инициативные документы:

- Журнал учета производственных совещаний, собраний.
- Журнал учета рабочего времени и показателей работы социальных работников отделения.

- Журнал учета оплаты за социальные услуги.

- Журнал учета и распределения материальной помощи, продовольственных наборов, одежды, обуви и т. д.

- Тетрадь «Проекты приказов по обслуживаемым гражданам».

Кроме того, формируются следующие папки:

- «Приказы» (копии).
- «Расчет оплаты за услуги».
- «Взаимодействие с организациями, учреждениями и коммерческими структурами города и района».

- «Взаимодействие с родственниками обслуживаемых граждан».

- «Статистические данные по обслуживаемым гражданам».

3. Рабочая папка заведующего отделением

Для оперативности работы в рабочей папке заведующего отделением формируются организационные документы и различные информационные материалы.

Рабочая папка содержит:

- положение об отделении;
- должностные инструкции (заведующий отделением социальный работник);

- инструкцию по охране труда работников;

- социальный паспорт отделения (статистические данные);

- индивидуальные сведения о социальных работниках отделения;

- график отпусков работников;

- график тарификации работников;

- график контрольных проверок качества обслуживания;

- показатели работы отделения.

- социальный паспорт отделения, включающий «введения о кадрах» и сведения об обслуживаемых.

Тема 10. Организация и вовлечение пожилых людей в кружки

Человек выходит на пенсию. И можно очень часто наблюдать такую картину: несколько стариков сидят у подъезда на лавочке с угрюмым видом и полным безразличием ко всему происходящему вокруг. Старики впадают в депрессию от своей не востребованности, возникают какие-то обиды, на этой почве развиваются хронические заболевания. Много свободного времени - вот главный враг пожилых людей. Чтобы вернуть человеку смысл жизни и радость в глазах после выхода на пенсию, и существуют мероприятия для пожилых людей.

Почему проведение мероприятий для пожилых людей это так важно?

Выйдя на пенсию, многие пенсионеры наслаждаются отдыхом на любимой даче, с головой окунаются в воспитание внуков, появляется время посетить разные города, овладеть какими-нибудь навыками. Но бывает и так, что человек не может определиться, чем бы ему занять себя. Так, при самоорганизации существуют проблемы следующего характера: финансовые проблемы; проблемы транспортного характера; доступность мероприятия для людей пожилого возраста; возрастные ограничения.

Цель мероприятия для пожилых людей - помочь пенсионерам определиться с выбором досуга, рассказать о возможных вариантах отдыха, привлечь к активному участию в этом процессе, вернуть в нормальную жизнедеятельность.

В России специальные учреждения и организации составляют план мероприятий для пожилого человека. Этот план охватывает несколько направлений: мероприятия для пожилых людей в домах культуры; в библиотеке; в домах престарелых.

Мероприятия для пожилых людей, проводимых в домах культуры

Главными организаторами мероприятий являются дома культуры. Они составляют план традиционных посиделок и литературных вечеров, концертов, конкурсных программ и спортивных соревнований.

Чтобы донести информацию до пенсионеров о массовых и развлекательных мероприятиях для пожилых людей, огромную роль в этом играют средства массовой информации. Занятия различными видами творчества, становятся досугом для стариков.

Мероприятия домов культуры для пожилых людей позволяют налаживать дружеские отношения друг с другом, раскрывают новые таланты и возможности пенсионеров. Сюда приходят за советом, помощью, отдыхом и получать удовольствие.

Годовой план работы включает в себя: праздничные и юбилейные даты; народные и национальные праздники; спортивные мероприятия для пожилых людей; мероприятия для пожилых людей и инвалидов; мероприятия военно-патриотической тематики.

Такие встречи являются поводом собраться вместе, пообщаться, выпить чаю. Многие дома культуры сотрудничают с ветеранскими организациями. Они организуют мероприятия для пожилых людей: поездки на конкурсы и фестивали, концерты с артистами; туристические поездки.

Большинство стариков проявляют неподдельный интерес к различным кружкам и клубам по интересам, которые работают при домах культуры, например, кружки сольного и вокального пения, клубы, гимнастика для пожилых людей.

Не меньшее внимание дома культуры уделяют и мероприятиям для людей с ограниченными возможностями и инвалидов. Такое внимание позволяет почувствовать себя таким людям полноценными членами общества. Они так же участвуют в различных конкурсах, они так же выигрывают призы. Клубы для пожилых людей

предлагают на выбор направления кружков: художественное; для любителей театра; хоровое пение, фольклор.

Физическая активность - это один из механизмов улучшения здоровья и поднятия настроения старикам. На основании этого клубы для пожилых людей совместно с домами культуры организуют всевозможные спортивные мероприятия для пожилых людей, к которым относятся подвижные игры, лечебная гимнастика, физкультура, экскурсии на автобусе, отдых на природе и прочее.

Популярностью пользуются мероприятия клуба для пожилых людей, где простое общение друг с другом приносит радость: настольные игры такие, как шахматы, шашки; совместное разгадывание кроссвордов; прослушивание радиопередач, просмотр интересных телепрограмм; вечера чтения; дружеское общение за чашечкой чая.

Все эти мероприятия для людей пожилого возраста играют большую роль в жизни людей преклонного возраста. Благодаря им, пожилые люди спланиваются в один коллектив, у людей появляются общие интересы и друзья. Чувство одиночества отступает, у стариков появляется смысл жизни.

Самыми любимыми у пенсионеров в клубе считаются торжественные мероприятия ко дню пожилых людей, юбилеи, дни рождения, праздники.

Чтобы помочь пенсионеру определиться с выбором занятия, нужно учесть его состояние здоровья, узнать о его интересах. Чтение является единственной доступной занятостью для людей с ограниченной способностью. Просмотр старых фотографий так же побуждает стариков к общению. Им хочется рассказать кому-то о прошлой жизни, поделиться воспоминаниями. Часто в библиотеках пенсионерам предлагают различные игры такие, как шахматы, домино, которые способствуют развитию координации движений, помогают организовать свой быт.

Мероприятия пожилых людей в библиотеке осуществляют функцию досуга и культуры и направлены на интеллектуальное и духовное развитие.. Открытость, доступность и бесплатное чтение книг – вот чем организаторы таких мероприятий привлекают пожилых людей. Сама атмосфера благосклонно влияет на настроение престарелых, на их мировоззрение и отношение к жизни.

Библиотеки стараются чаще проводить семинары, посвященные Великой Отечественной войне, вечера истории, встречи с авторами. На подобных мероприятиях пожилые активно принимают участие в беседе, рассказывая о себе и высказывая свое мнение.

Мероприятия для пожилых людей, проводимые в домах престарелых

Бывает и так, что по состоянию здоровья, люди преклонного возраста уже не в состоянии самостоятельно прожить без чьей-либо помощи. В таком случае будет целомудренно поместить престарелого человека в дом престарелых, В таких домах старики получают медицинскую и бытовую помощь. Они полноценно продолжают жить своей жизнью.

Прогулки на свежем воздухе, плановые медицинские осмотры, отдых на веранде или в холле здания - все это входит в распорядок дня пожилых людей в доме

престарелых. Телевизоры расположены в каждой комнате пансионата, в холлах и столовых. Пенсионеры могут насладиться просмотром любимых передач.

Несмотря на преклонный возраст, болезни и слабость, люди преклонных лет считают, что мероприятия для пожилых людей и инвалидов благосклонно сказываются на самочувствии и настроении участников этих мероприятий. Для этого организуются досуговые и спортивные мероприятия для пожилых: дыхательная гимнастика; лечебная физкультура; женские посиделки с рукоделием; мужские игры в домино и шашки; занятия на компьютере (общение в соцсетях, Скайп и т.д.); посещение библиотек при пансионатах.

Администрация домов престарелых проводит мероприятия ко дню пожилых людей, праздничные, танцевальные и певческие вечера, концерты, приглашая местные клубы самодеятельности. Праздники проходят в теплой, дружественной обстановке, где царит смех, радость и веселье.

В пансионате у стариков есть возможность поговорить со своими ровесниками по душам, рассказать о своей жизни, поругать или похвалить молодежь, что так любят многие пожилые люди. В пансионатах они живут полноценной жизнью, которую не могли позволить себе, находясь в одиночестве дома.

Тема 11. Особенности национальной этики

В чужой монастырь со своим уставом не ходят. Народная мудрость

Современный человек живет сложной насыщенной событиями и ситуативно-богатой жизнью, для него невозможно предусмотреть правила поведения на все возможные случаи. Это делает необходимым изучение человеком не столько буквы, сколько духа этикета, чтобы иметь возможность ориентироваться в ситуации и всегда действовать в соответствии с правилами поведения.

Этикет сегодняшнего дня - это средство общения, средство регуляции отношений людей, вступающих в общение. Вместе с изменением сущности общественных отношений меняется и их форма, отраженная в этикете. В целом же можно отметить, что современный этикет стал более простым, практичным, демократичным и универсальным. Как говорил академик Д.С.Лихачев, «в основе всех хороших манер лежит одна забота - забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо».

Условно современный этикет можно разделить на деловой и неофициальный. **Деловой этикет** регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей. **Неофициальный (светский)** этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.). В связи с присутствием в программе официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов четко разделить деловой и неофициальный этикет бывает затруднительно. Упорядоченностью и строгостью отличаются дипломатический протокол и этикет. Деловой протокол и этикет в целом, ориентированные на широкий круг деловых людей, отличаются большей гибкостью и меньшей формализацией.

Особенно важно понимание сущности этикета и культуры поведения для такого должностного лица, каким является социальный работник. В его деятельности этикет играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами.

В социальной работе, которая связана с высокой степенью индивидуализации труда и непосредственно с человеком, этикет стоит очень близко к нормам поведения. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций профессионал является официальным лицом, представляющим свое учреждение и государство. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Знание правил этикета остается необходимым атрибутом воспитанного, культурного, достойного человека. Вместе с тем правил этикета на сегодняшний день накопилось огромное количество и запомнить все практически невозможно, но это и не нужно, важно усвоить не сами правила, а понять их смысл, «дух», т.е. усвоить основные принципы этикета. Их можно выделить несколько:

Первый принцип современного этикета - гуманизм, человечность, которые воплощаются в ряде моральных требований, обращенных непосредственно к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

Вежливость - форма взаимоотношений между людьми, суть которой доброжелательство, желание другому человеку добра. Доброе отношение к людям - главная нравственная основа современной этики. Принято выделять несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Тактичность - это чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может наступить обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичность включает в себя умение не замечать ошибок и оплошностей другого, не делать ему замечаний в присутствии других людей, не задавать вопросов, которые ставят собеседника в неловкое положение. Тактичность всегда предполагает чуткость к переживаниям другого человека и способность считаться с ним не ради собственного блага, но по доброте.

Скромность - умение сопоставить самооценку с мнением окружающих людей, не переоценивать себя, свою значимость, не афишировать свои достоинства и заслуги, уметь сдерживать себя. Скромность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности, позерства. Подлинная скромность не имеет ничего общего со скованностью, замкнутостью, робостью.

Точность - умение ценить свое слово, не бросать его на ветер, т.е. выполнять то, что обещано, вовремя приходить, не опаздывать и т.д.

Второй принцип современного этикета - принцип целесообразности действий. Почему котлету не следует резать ножом? Да потому что она мягкая! Все очень разумно, просто. В этом как раз и заключается преимущество современного демократического этикета перед сословным, аристократичным. Современный этикет предполагает, что если мы не знаем, как нам следует действовать в какой-то ситуа-

ции, то следует руководствоваться принципом целесообразности, удобства. Но при этом надо помнить, что удобно должно быть не только нам, но и окружающим.

Третий принцип современного этикета - это красота, или эстетическая привлекательность поведения. Правила этикета вырастают из требований эстетики и логика их проста: «неприлично, потому что некрасиво».

Четвертый принцип современного этикета - народные обычаи и традиции. Некоторые нормы и обычаи возникли очень давно, и, дойдя до нашего времени, они утратили свой первоначальный смысл и значения. И сегодня они представляют собой обычаи и традиции, которые закрепились в культурном опыте человечества. Объяснить же истоки того или иного правила довольно сложно.

Таким образом, знания, умения и привычки - вот три «ступеньки этикета», преодолеть которые необходимо для того, чтобы стать воспитанным человеком, отличающимся «естественным культурным» поведением.

Вопросы для самопроверки

1. Для чего необходимы знания национального этикета?
2. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?

Тема 12. Совершенствование навыков письма

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Подсчитано, что на составление служебных документов и работу с ними у некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70 % рабочего времени.

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб.

Качество делового текста складывается из четырех составляющих: мысли, вынятности, грамотности и корректности.

При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;
- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов;
- письмо должно составляться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;
- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;
- письмо должно быть написано в нейтральном тоне, нежелательно употребление метафор и эмоциональных фраз;
- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;

- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление;

- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

При деловой переписке следует помнить, что восприятие письма зависит не только от содержания, но и от конверта и бланка фирмы. Почтовая бумага должна быть хорошего качества, а цвет бумаги светлым: белым, светло-серым, кремовым и т.п. Вверху или сбоку листа небольшими буквами должно быть напечатано название организации, возможно, ее эмблема или логотип (словесная форма товарного знака), а в некоторых случаях - имя и фамилия сотрудника и, может быть, его должность. Кроме того, деловые письма могут быть выполнены и на обычной почтовой бумаге. Вопрос о том, целесообразно ли дать сотруднику право пользоваться бумагой, где указаны не только название фирмы, но и фамилия и должность сотрудника, решается руководством организации.

Специалист в области делового письма американец Р. Теппер полагает, что правильно составленные деловые письма строятся по одной схеме. Начальные строки привлекают внимание, следующие за ними одно или два предложения пробуждают интерес читателя, затем в двух абзацах высказывается просьба, а последняя часть заставляет читателя действовать.

Пример делового письма, составленного по данной схеме.

Внимание: «Уважаемая (ый) _____»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)» Интерес: «Мы (я) предлагаем Вам то, что может существенно улучшить Вашу жизнь...»

Просьба: «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы... в благородное, патриотическое дело...»

Действие: «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей...»

Помните, что просьбу нужно формулировать так, чтобы у адресата выбор вариантов был ограничен, поскольку чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха. Употребление стандартизированных словесных оборотов не только позволяет исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости.

Наиболее часто в деловой сфере используются следующие **виды деловых писем**.

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. Письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.).
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность.

Деловое письмо должно всегда подписываться от руки. Вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и

желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа.

Кроме деловой корреспонденции, курсирующей между организациями, существует и внутриорганизационная переписка.

Содержание внутренней переписки может быть различным, но оно должно отвечать некоторым общим правилам:

- письмо должно быть лаконичным;
- обязательно должна проставляться дата;
- письмо не должно содержать клеветнических измышлений;
- должна быть разборчивая подпись.

Тема 13. Определение общих требований к личности социального работника

Представителям любой профессии свойственны определенные качества. Специалист социальной сферы обучает людей решать проблемы самостоятельно, используя внутренние резервы, он предлагает свои профессиональные знания и личностные качества для раскрытия потенциала клиентов, способствует росту их самосознания.

Профессионализм работника характеризуется прежде высокой продуктивностью, или эффективностью деятельности. Становление настоящего профессионала сопровождается личностно-профессиональным развитием.

Личностные качества социального работника можно условно разделить на три группы:

- 1) эмоциональные и волевые характеристики, внимание как состояние сознания;
- 2) самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества - физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями;
- 3) коммуникативность, эмпатийность, внешняя привлекательность, коммуникабельность и т.д.

Существует шесть основных квалификационных требований к деятельности социального работника:

- коммуникация и вовлечение в деятельность;
- поддержка и активизация;
- обследование, диагностирование и планирование;
- воздействие и оказание услуг;
- работа в организации;
- повышение профессиональной компетентности.

В США, например, Совет по обучению социальной работе считает обязательными для социальных работников следующие качества:

- знания, необходимые для оказания профессиональной по мощи и услуг отдельным лицам, группам, организациям или обществу;

- навыки анализа конкретной ситуации, облегчения проблем клиента, защиты его интересов и других соответствующих способов взаимодействия с людьми, которые ищут помощи и которым необходимо оказать ее;

- поддержка таких ценностей, как гуманизм, справедливость, самоопределение, конфиденциальность, антидискриминация и честность в профессиональной деятельности;

- сознательное и разумное использование собственных личностных качеств и дифференцированное применение навыков общения в профессиональных целях;

- признание и принятие того факта, что часто один человек брать на себя ответственность за создание новых организаций и общественных институтов, если они необходимы для всех;

- глубокая и искренняя заинтересованность в клиентах и работе с ними;

- настрой на работу в трудных условиях и решение сложных социальных проблем.

Психологический профиль работника социальной сферы включает в себя ряд подсистем.

Мотивационно-смысловая подструктура:

- стремление пополнять профессиональные знания;

- совершенствовать умения и навыки в профессиональной сфере;

- удовлетворенность трудом;

- самореализация.

Организационно-коммуникативная подструктура:

- способность к осознанному усвоению нормативов, передаче их другим людям, пересмотру и обновлению результатов, относительная самостоятельность в пределах регламента;

- осознание оптимальных способов координации;

- обязательность;

- четкая, выразительная речь;

- способность передавать другим людям волевой и эмоциональный заряд;

- настойчивость;

- способность принимать на себя ответственность;

- умение при принятии решений учитывать мнения коллег и подчиненных; налаживать контакты с вышестоящими руководителями, коллегами и подчиненными; способность к сотрудничеству;

- терпимость к другим людям, их мнениям; настрой на деловое сотрудничество с другими, партнерство. Умение создать положительный имидж организации; нести ответственность за ее престиж;

- способность к бесконфликтному общению, установлению доверительных отношений. Владение навыками общения (умение слушать, понимать, разъяснять);

- умение делегировать полномочия;

- способность к разумному контролю за выполнением решений. Умение провести коллективный анализ хода и результатов деятельности.

Операционально-технологическая подструктура:

- способность конструировать деятельность в ситуации неопределенности, в условиях проблемности (сложных, особых, чрезвычайных ситуаций);
- владение методами социального проектирования (включая -психологические аспекты);
- способность внести коррективы или реконструировать деятельность в процессе ее протекания, умение провести анализ, дать оценку результативности профессиональной деятельности;
- наличие творческого потенциала как совокупность возможностей и внутренних резервов.

Типы нежелательных подходов социальных работников.

1. «Вы думаете, что это у вас проблема? Я вам расскажу о своей».
2. «Я скажу вам, что нужно делать».
3. «Мне это очень понятно, так как у меня была такая же проблема».
4. «Не волнуйтесь, я все заботы возьму на себя».

При четвертом подходе у клиента не развиваются навыки выхода из кризисной ситуации, и в будущем он не сможет самостоятельно справиться с ней.

В своей деятельности социальный работник исполняет функции:

диагностические— изучает особенности личности и ближайшего окружения клиента; особенности его поведения и деятельности; возможности и перспективы трудоустройства (ставит социально-трудоустройственный диагноз);

организаторские — содействует организации социальных служб на предприятиях и по месту жительства, способствует организации поиска работы и формы занятости;

прогностические— прогнозирует варианты развития событий, связанных с поиском работы, моделирует формы социального поведения и последствий безработицы;

предупредительно- профилактические- приводит в действие различные механизмы предупреждения и преодоления негативных явлений, вызванных трудностями в трудоустройстве инвалидов и лиц старшего возраста;

социально-педагогические — выявляет профессиональные интересы и потребности людей в разных видах трудовой деятельности; содействует развитию профессиональной направленности взрослого человека;

организационно-коммуникативные — устанавливает контакт с клиентом, организует обмен информацией, вырабатывает стратегию взаимодействия, восприятия и понимания другого человека;

организационно-защитные — использует законы и правовые акты, направленные на оказание содействия и поддержки граждан, ищущих работу в зрелом возрасте.

В связи с этим социальным работникам необходимы следующие профессиональные качества (**ПРОФЕССИОГРАММА**):

- профессиональная компетентность - высокий уровень образования и культуры, компетентность в социально-трудоустройственной сфере;
- доброжелательное отношение к людям - чуткость, чувство, желание помочь, симпатия к другим, терпимость;
- организаторско-коммуникативные способности - высокая коммуникабельность,

общительность, умение управлять людьми, влиять на их позиции и убеждения, умение вызывать к себе доверие, поддерживать людей в трудную минуту;

- нервно-психическая выносливость - работоспособность, энергичность, инициативность, настойчивость в достижении целей;

- отношение к себе - адекватность представлений о своей личности, умение решать собственные проблемы, уверенность в собственных силах, уважение к себе (самооценка, самокритичность, самоидентификация и др.);

- высокий морально-этический уровень - бескорыстие, честность, порядочность, ответственность, высокая нравственность.

Для специалиста социальной сферы, непосредственно работающего с клиентами, необходимы такие личностные качества, как самоопределение, уважение к личности клиента, вера в способность человека к изменению, духовному росту и совершенствованию, поддержка прав клиента на самостоятельные решения и выбор (с этим связан и запрет давать советы), честность и справедливость. Необходимы также индивидуальный подход, умение выражать чувства, контролировать эмоциональное включение, принимать клиента и ориентироваться на его ценности и нормы, отношение к клиенту должно быть без оценочным и доброжелательным.

Социальный работник должен формировать в себе умения, необходимые для эффективного общения:

- речевые - грамотно и ясно формулировать мысль, достигать желаемой коммуникативной цели, говорить выразительно, прояснять смысловую ценность высказывания, говорить содержательно, логично, связно;

- социально-психологические - вступать в общение, поддерживать контакт, стимулировать активность партнеров, прогнозировать пути развития коммуникативной ситуации, предвидеть реакции партнеров, удерживать инициативу в общении, формировать позитивный настрой на общение;

- психологические - преодолевать психологические барьеры в общении, снимать излишнее напряжение, выбирать адекватные ситуации, жесты, позы, ритмы поведения, расширять усилия в общении, использовать эмоции;

- умение использовать речевой этикет - ситуативные нормы приветствия, корректно высказывать советы, пожелания, упреки или сочувствие;

- умение использовать невербальные средства общения - интонации, паузы, мимику, жесты, позы, движения, дистанции.

По мнению людей, обращающихся за услугами в социальные службы, социальным работникам должны быть присущи следующие качества:

личностные качества - доброта, заботливость, честность, отзывчивость, приветливость, терпимость, человечность, общительность, сострадание, бескорыстность, уравновешенность;

навыки общения - внимание к людям, умение выслушать, обходительность, вежливое отношение к людям;

отношение к работе - добросовестность, исполнительность, ответственность, требовательность к себе.

Неприемлемыми качествами для социальных работников считаются:

личностные особенности - нервозность, корысть, душевная черствость, высокомерие, нечестность, жестокость;

навыки общения - грубость, неуважение к людям (особенно старшего возраста), брезгливость, злость, невежливость, дерзость;

отношение к работе - безразличие к клиентам, постоянная спешка, безответственность, лень, недобросовестность, нежелание помочь, легкомыслие, несобранность, вымогательство.

Для более четкой и эффективной коммуникации социальному работнику необходимо овладение консультативными навыками. Клиенты должны иметь право говорить о том, что они сами считают своими нуждами, и при этом быть услышанными, понятыми и воспринятыми с уважением.

Тема 14. Социальная психология и психология межличностных отношений

Социальная психология – отрасль психологической науки, изучающая закономерности возникновения и функционирования общественно-психологических явлений, которые выступают результатом взаимодействия людей и их групп как представителей различных общностей.

Люди, включаясь в социальные группы, общаются и взаимодействуют друг с другом.

Социальная психология изучает закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные включением их в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

Социальная психология рассматривает личность в общей системе общественных отношений, в которые вступает каждый индивид и социальные группы. Человек оказывается субъектом разнообразных отношений, среди которых выделяются два основных вида: общественные отношения и психологические или межличностные отношения личности.

Отношения, на которые социальные нормы и правила оказывают непосредственное, косвенное влияние, можно охарактеризовать как непосредственные, контактные, а тип общения как межличностный тип общения.

Межличностные отношения бывают рациональные, когда на первый план выступают знания людей друг о друге и объективные оценки, которые им дают окружающие, а также эмоциональные – оценки субъективные, основанные на личном, индивидуальном восприятии человека человеком. Они сопровождаются положительными или отрицательными эмоциями и не всегда основаны на действительной, объективной информации о человеке.

Человек в своей жизнедеятельности является членом различных социальных групп. Такими группами могут быть семья, образовательные группы, трудовые коллективы, дружеские компании и т.д. Вид группы диктует и наличие определенных социальных отношений.

В зависимости от **социальной сферы** выделяют: производственные, бытовые, экономические, правовые, нравственные, политические, религиозные, эстетические и другие человеческие отношения.

1. Производственные отношения – складываются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. проблем и предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Эти отношения разделяются:

- по вертикали – между руководителями и подчиненными;
- по горизонтали – отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус;
- по диагонали – отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого.

2. Бытовые отношения – складываются вне трудовой деятельности на отдыхе и в быту;

3. Экономические отношения – реализуются в сфере производства, владения и потребления, представляющей собой рынок материальной и духовной продукции. Здесь человек выступает в двух взаимосвязанных ролях – продавца и покупателя.

4. Правовые отношения – закрепляются законодательным путем. Они устанавливают меру свободы личности как субъекта производственных, экономических, политических и других общественных отношений. Эти отношения, на основе законодательных правил несут в себе большую нравственную нагрузку.

5. Нравственные отношения – закрепляются в соответствующих ритуалах, традициях, обычаях и других формах организации жизни людей. В этих формах заключается моральная норма поведения на уровне бытующих межличностных отношений, которая проистекает из нравственного самосознания конкретной общности людей.

6. Религиозные отношения отражают взаимодействие людей, которые складываются под влиянием той веры и религии, которая характерна для данного общества или социальной группы. Эти отношения вырастают из потребности человека к самопознанию и самосовершенствованию, из сознания высшего смысла бытия, осмысления своих связей с космосом, объяснения таинственных явлений, которые не поддаются естественнонаучному анализу. В этих отношениях преобладают иррациональные начала психического отражения действительности, основанные на чувствах, интуиции и вере.

7. Политические отношения концентрируются вокруг проблемы власти. Последняя автоматически приводит к доминированию тех, кто ею обладает, и подчинению тех, кто ее лишен. Власть, предназначенная для организации общественных отношений, реализуется в виде лидерских функций в сообществах людей. Ее абсолютизация, как и полное отсутствие, вредны для жизнеобеспечения сообществ.

8. Эстетические отношения возникают на основе эмоционально-психологической привлекательности людей друг для друга и эстетического отражении вещественных объектов внешнего мира. Эти отношения отличаются большой субъективной варианностью.

Также выделяют
 ют **формальные (официальные) и неформальные (неофициальные) отношения.**

1. формальные (официальные) отношения – нормативно предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах;

2. неформальные (неофициальные) отношения – взаимоотношения, которые реально складываются при взаимоотношениях между людьми и проявляются в предпочтениях, симпатиях или антипатиях, взаимных оценках, авторитете и т.д.

В. Г. Крысько, выделяет следующие виды межличностных отношений: **отношения знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные, деструктивные отношения**. Данная классификация основана на нескольких критериях: глубине отношений, степени избирательности в выборе партнеров, функциях отношений.

В основе межличностных отношений лежат **эмоциональные переживания**. Как известно из курса общей психологии они могут быть **положительными, отрицательными и нейтральными**. Следовательно, если в основу классификации межличностных отношений положить форму эмоциональных переживаний то можно говорить о **положительных, отрицательных и нейтральных межличностных отношениях**.

1. Позитивные межличностные отношения («навстречу людям»).

Любовь – наиболее сложный вид межличностных отношений, выражающийся в высокой степени эмоционального положительного отношения к объекту, который выделяется среди других и помещается в центр жизненных интересов субъекта. Любовь может проявляться по отношению к другому человеку как объекту сексуальных потребностей (мужчине или женщине) и несексуальных потребностей (любовь к родителям, детям, другим членам семьи), к неодушевленным объектам и понятиям (город, Родина, искусство и т.д.);

Близость – тип межличностных отношений двух людей, выражающийся во взаимно приспособительном поведении, направленном на достижение взаимного удовлетворения и чувства безопасности своего положения;

Дружба – это устойчивые индивидуально-избирательные межличностные отношения, характеризующиеся взаимной привязанностью участников, стремлением быть в обществе других людей, взаимными ожиданиями ответных чувств и предпочтительности. Она строится на взаимопонимании, доверии, активной взаимопомощи, взаимном интересе, искренности и бескорыстности чувств.

Приятельские отношения – малоустойчивые, не глубокие, но доброжелательные отношения;

2. Нейтральные межличностные отношения («от людей»).

Аутизм (отчуждение) – уход индивида от контактов с окружающей действительностью и погружение в мир собственных переживаний. Наблюдается при психических нарушениях (шизофрения) и в случае сильных психологических травм при нормальной психике;

Безразличие – форма межличностных отношений, проявляющаяся в неказании помощи пострадавшим и нуждающимся. Зависит от таких факторов, как:

- «Эффект очевидца» – помощь оказывается реже при наличии очевидцев;
- Неопределенность ситуации;
- Личное незнакомство с пострадавшим;

- Личностные, прежде всего статусные, характеристики пострадавшего – люди с высоким статусом быстрее получают помощь;
- Эмоциональные состояния, такие как гнев, ярость, злость, страх, депрессия, печаль препятствуют сопереживанию и оказанию помощи;
- Личностные черты.

Конформизм – форма межличностных отношений, проявляющаяся в соглашательстве и примиренчестве.

Эгоизм – форма межличностных отношений, проявляющаяся в стремление удовлетворить свои потребности за счет других.

3. Негативные межличностные отношения («против других»).

Негативизм – это своеобразная форма межличностных отношений, проявляющаяся в немотивированном, отрицательном поведении, противоположном требованиям и ожиданиям.

Неприязнь к другим – негативное отношение к людям, которая может проявляться в дискриминации, расизме и т.д.

Ненависть – стойкий форма межличностных отношений, проявляющаяся в активном негативном чувстве субъекта, направленном на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям.

Агрессия – форма межличностных отношений, проявляющаяся в поведении, направленном на нанесении физического или психологического вреда, ущерба людям или на их уничтожение.

Общаясь, люди помогают друг другу лично и духовно развиваться, преодолевать многие негативные ситуации. Например, страх одиночества и страх потерять близкого человека.

Таким образом, взаимоотношения социального работника и клиента должны быть полезны подопечному и способствовать его личностному росту.

Тема 15. Психологические основы общения

Общение – процесс обмена между людьми результатами их психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками.

В формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения оно имеет огромное значение. Человек обладает широкими возможностями к научению, а общаясь с психически развитыми людьми, приобретает высшие познавательные способности и качества. Активно общаясь с развитыми личностями, сам становится личностью.

Общение включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.) и обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности.

В ходе общения его участники обмениваются не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, но и мыслями, намерениями, идеями, переживаниями и т.д.

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, в житейском опыте. В большинстве случаев этого опыта бывает недостаточно, например, для овладения особыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя), а иногда и просто для продуктивного и цивилизованного общения. По этой причине необходимо совершенствовать знание его закономерностей, накапливать навыки и умения их учета и использования.

Каждая общность людей располагает своими средствами воздействия, которые используются в разнообразных формах коллективной жизни. В них концентрируется социально-психологическое содержание образа жизни. Все это проявляется в обычаях, традициях, обрядах, ритуалах, праздниках, танцах, песнях, сказаниях, мифах, в изобразительном, театральном и музыкальном искусстве, в художественной литературе, кино, радио и телевидении. Эти своеобразные массовые формы общения обладают мощным потенциалом взаимовлияния людей. В истории человечества они всегда служили средствами воспитания, включения человека через общение в духовную атмосферу жизни.

Общение по своему содержанию – сложнейшая психологическая деятельность партнеров и выполняет определенные **функции**:

1. *Прагматическая* функция общения отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. *Функция формирования и развития* отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность.

3. *Функция подтверждения* обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя.

4. *Функция объединения — разъединения* людей, с одной стороны, посредством установления между ними контактов способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может быть причиной дифференциации и изоляции личностей в результате общения.

5. *Функция организации и поддержания отношений* служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности.

6. *Внутриличностная* функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога).

Функции общения: 1) информационно-коммуникативную (передача, прием информации); 2) аффективно-коммуникативную (обмен эмоциями); 3) регуляционно-коммуникативную (влияние на поведение другого).

Виды общения:

1) *Межличностное* общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

2) *Межперсональное* общение - участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий.

В *ролевой* коммуникации ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель - продавец, учитель - ученик, начальник - подчиненный).

3) Общение может быть также *доверительным* и конфликтным. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация.

Доверительное общение – общение, без которого нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы.

Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями недовольства и недоверия.

4) *Личное* общение – это обмен неофициальной информацией.

Деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

5) *Прямое (непосредственное)* общение является исторически первой формой общения людей друг с другом.

Опосредованное общение – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио– и видеотехники).

6) Также выделяют *законченное* и *незаконченное* общение; *кратковременное* и *долговременное*; *вербальное* и *невербальное* и др.

Коммуникативная сторона общения или коммуникация состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Тема 16. Характер и темперамент личности

Темперамент - это психическое свойство личности, характеризующее динамические особенности психической деятельности, функционирования психических процессов человека, их силу, скорость возникновения и перестройки. Темперамент – качество биологическое, врожденное.

И.П. Павлов выделял четыре вида темперамента.

Сангвиник - это живой, подвижный и очень продуктивный. Он адаптивен в быстро меняющихся обстоятельствах, работоспособен, уравновешен, сообразителен, устойчив к стрессу, стремится к смене впечатлений. Неудачи и неприятности пере-

живает сравнительно легко. Настроения сангвника изменчивы, но с преобладанием чувства душевного равновесия, благополучия.

Холерик - порывист, нетерпелив, быстр, психический темп переживаний быстрый. Чаще неуравновешен, склонен к резкой смене настроений, эмоциональным вспышкам, а при недостаточной воспитанности - к вспыльчивости и резкости суждений, импульсивности действий. При высокой заинтересованности в деле способен к большой работоспособности и энергичности в действиях.

Флегматик - склонен к сдержанности и невозмутимости, спокойствию и уравновешенности, медлительности и неповоротливости. Внешне свои чувства, душевные состояния выражает лишь в исключительных случаях.

Меланхолик - это человек с пониженной активностью, с неустойчивым вниманием, легкораним, мнителен, болезненно реагирует на малейшие обиды, неуместные шутки, подначки, замкнут, склонен к глубоким переживаниям, болезненно чувствителен. Психологи считают, что самые несчастные среди других людей.

Темперамент является предпосылкой и основой личностных образований более высокого порядка, например, характера, развития способностей и др.

Характер - система устойчивых психических черт, качеств личности, ее психический склад, который определяет линию поведения человека и выражается в его отношениях к окружающему миру, деятельности, другим людям и самому себе.

В каждой черте характера выражаются отношения человека к конкретным обстоятельствам его жизни и деятельности, а индивидуально своеобразие совокупности черт характера личности определяет индивидуально-типические способы ее реагирования на ситуации, индивидуально своеобразие способов и качеств действия и поведения личности в этих обстоятельствах.

Характер человека - это то, что определяет его типичные формы поведения и деятельности, его значимые поступки, а не случайные ситуативные реакции на те или иные обстоятельства. Характер - это своеобразный духовный строй жизни личности, одно из центральных психических свойств.

Основу характера составляют ведущие и устойчивые направленности личности, ее установки, потребности, побуждения, цели и интересы, системы ценностно-смысловых образований, взгляды и убеждения, в целом ее потребностно-мотивационная сфера. Физиологическую основу характера составляют динамические стереотипы, формирование которых у человека и есть с позиций физиологии высшей нервной деятельности формирование устойчивых базовых основ характера.

В характере выделяются также и инструментальные, исполнительские черты, придающие поведению и деятельности человека определенный стиль, манеру действий и поступков: умения, навыки, привычки, установки.

Особенности характера личности различают в зависимости от следующих устойчивых ее отношений:

а) **к миру**, окружающей действительности: характеры могут быть *идейные* и *безыдейные*.

б) **к труду**, деятельности: у людей складываются *деятельный* или *бездеятельный* характер. Деятельные характеры могут быть *целестремленно* и *нецелестремленно* деятельными.

в) **к другим людям**: характеры бывают *общительные* и *замкнутые*. Общительность может быть *избирательной* или *беспринципной*.

г) **к себе**: различают *альтруистические* и *эгоистические* характеры людей. Есть люди с выраженным эгоизмом, себялюбием, высоким самомнением и есть люди с выраженной альтруистической, гуманистической ориентацией. Есть люди с выраженным чувством гордости, собственного достоинства, уверенности в себе, а есть, наоборот, люди с приниженным чувством своего «Я», неуверенные в своих силах и испытывающие большие сомнения при принятии решений и их исполнении.

д) **к вещам, предметам, средствам деятельности**: различают такие черты характера, как *аккуратность* - *неряшливость*, *бережливость* и т. п.

Характеры различают также по *силе* (сильный и слабый) и *устойчивости* (устойчивый и неустойчивый). Поступки и действия человека с сильным характером соответствуют его взглядам, позициям. Поведение такого человека можно точно предвидеть, в том числе и в нестандартных, экстремальных, стрессовых обстоятельствах.

Характеры различают и по чертам, качествам личности. Выделяют *общие* черты характера, в которых выражаются отношения человека к основным сферам его жизни и деятельности: профессиональные, нравственные, эстетические, политические и др. Например, коллективизм, дружелюбие, патриотизм, трудолюбие, лень, отзывчивость, эгоизм, замкнутость и т.д.

Специфические черты характера: интеллектуальной, эмоциональной и волевой сфер личности. К интеллектуальным чертам характера относятся любознательность, заинтересованность, аналитичность ума или наоборот, тугодумие, инерционность мышления и др.; к эмоциональным чертам - впечатлительность, горячность, инертность, мнительность и др.; к волевым чертам - настойчивость, решительность, самообладание, самостоятельность, целестремленность и др.

Направленность личности:

Экстраверсия - преимущественная направленность личности на мир внешних обстоятельств, на других людей, их позиции, интересы и т.п. **Интроверсия** - направленность на себя самого, явления субъективного мира, свои внутренние проблемы, интересы, переживания и т. п. А есть люди, у которых экстра- и интровертированность выражены в одинаковой либо с незначительной разницей степени (нормовертированный, амбовертированный тип).

Экстравертам свойственны общительность, высокая социальная и социально-психологическая адаптивность, инициативность, гибкость поведения, импульсивность, зависимость от групповых норм, правил, конформность, повышенная внушаемость, открытость. Они испытывают дискомфорт при одиночестве, любят бывать на виду, в компании, нуждаются в повышенном внимании окружающих, в позитивной оценке своих действий, поступков.

Интроверты склонны к замкнутости, необщительности, социальной пассивности, самоанализу, им трудно адаптироваться в социальной среде, они в большей степени ориентированы на себя, свои возможности, чем на обстоятельства и помощь других людей, проявляют большую самостоятельность в мыслях, суждениях, действиях и поступках.

Одной из общих основ характера выступает *темперамент*. К числу особенностей личности относят:

впечатлительность - степень воздействия на личность различных обстоятельств, время их сохранения в памяти и сила реакции на них;

эмоциональность - скорость и глубина эмоциональной реакции человека на события, степень придания им особой значимости;

импульсивность - степень несдержанности реакций человека на внешние воздействия, спонтанность их проявления;

тревожность - частота возникновения беспокойства в связи с эмоциональными переживаниями: боязнь, страх, опасения и др.

Степень выраженности этих особенностей неодинакова у представителей того или иного темперамента. Так, например, высокая впечатлительность, тревожность в большей мере проявляются у меланхоликов, а эмоциональность - у холериков. У флегматиков и сангвиников, чертой характера становится импульсивность. У сангвиников и флегматиков нередко в достаточно выраженной и устойчивой форме проявляются впечатлительность, эмоциональность, тревожность.

Тема 17. Причины профессионального сгорания

Специалисту социальной сферы приходится решать проблемы наиболее социально уязвимых слоев населения: бедных, больных, несчастных, страдающих от социальной несправедливости. Таким образом, он имеет дело с неблагополучными, переживающими стресс и дистресс, испытывающими большие жизненные сложности людьми. Неблагоприятные условия труда влекут за собой различные нарушения, деформацию и профессиональные болезни, что может приводить к снижению трудоспособности, эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентации в труде.

К профессиональным затруднениям специалистов социальной сферы можно отнести стрессы, которым они подвергаются, постоянно и напрямую работая с социально неустроенными людьми.

Стресс - это напряженное состояние человека, возникающее при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов внешней среды, его реакция на воспринимаемое им соотношение между предъявляемыми к нему требованиями и его способностью удовлетворять этим требованиям.

Стресс может быть конструктивным (полезным), когда происходит мобилизация человека, повышаются его адаптационные возможности в условиях дискомфорта и опасности, и разрушительным (называемый *дистрессом*), когда резко снижается эффективность работы человека и качество его жизни. Каждому человеку свойственен свой порог чувствительности к стрессу, т.е. индивидуальный уровень напряжен-

ности, до достижения которого эффективность деятельности повышается. Если же воздействие стрессогенного фактора продолжается длительное время, усиливается и превышает порог чувствительности, стресс становится губительным, у человека появляется усталость, истощение, он может заболеть.

Симптомы стресса:

- отрицательная оценка результатов своей работы, негативное отношение к клиентам;
- симптомы беспокойства: холодный пот, ощущение надвигающейся беды; потеря аппетита;
- осложнение отношений с окружающими, склонность к обвинениям;
- эмоциональная опустошенность; плохой сон.

Причины стресса:

- давление со стороны начальства, стороны клиентов, их родственников;
- не виден положительный результат работы (если решение проблем клиентов затруднительно);
- недостаточное умение справляться с агрессивностью клиентов, их родственников;
- отсутствие четких целей и средств их достижения;
- отсутствие системы поддержки внутри учреждения;

Профессиональные деформации - негативные изменения личности, происходящие в результате профессиональной деятельности социального работника:

- черствость, жестокость, равнодушие, нежелание принимать чужую боль на себя;
- ненависть к людям, отсутствие милосердия и гуманизма;
- низкая коммуникабельность; нежелание и неумение понять другого человека;
- отсутствие гибкости и тактичности, нетерпимость к чужому мнению, хамство, грубость, злоба.

В работе социального работника можно выделить особые трудности.

Синдром эмоционального сгорания – это эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Социальный работник помимо профессиональных знаний, умений и навыков, использует резервы своей личности, что может приводить к эмоциональному перенапряжению, сказываться на психологическом состоянии и на качестве его работы.

Синдром эмоционального сгорания - это дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Напряженная работа сопровождается тратой психической энергии и приводит к усталости и эмоциональному истощению, появляются беспокойство, тревога, раздражение, гнев, пониженная самооценка, одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли, пониженное давление, нарушение сна, возникновение семейных проблем.

Основные признаки синдрома сгорания:

- ощущение эмоционального истощения;
- наличие негативных чувств по отношению к клиентам;
- негативная самооценка.

Учеными обнаружилась прямая связь между сгоранием:

- и неудовлетворенностью профессиональным ростом;

- недостатком самостоятельности;
- сверхконтролем со стороны руководства.

Причинами синдрома сгорания можно считать:

- монотонность работы;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- невозможность профессионального, личностного и карьерного роста;
- сверхконтроль со стороны руководства;
- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;
- работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися помочь им, незначительные результаты такой работы;
- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишняя критичность;
- неразрешенные личностные конфликты самого специалиста.

Возможные направления профилактики возникновения синдрома сгорания:

1) профессиональное обучение. Социальный работник должен:

- точно понимать свою роль и функции;
- знать социально-психологические и возрастные особенности клиентов;
- владеть смежными процедурами и вопросами (консультирование, тестирование, знание нормативно-правовых документов);
- владеть навыками собеседования, поведения в критической ситуации;
- уметь снимать напряжение, проводить аутогенную тренировку, справляться с кризисом.

2) помощь на уровне организации. Здесь многое зависит от руководителя, он должен:

- уметь видеть положительное в работе специалиста, отмечая его заслуги;
- давать возможность творчески работать, больше доверять, не контролировать по мелочам;
- оказывать поддержку и помощь в работе;
- четко организовывать работу;
- организовать кабинет психологической разгрузки;

3) умение работника снимать напряженность. Владение своим душевным состоянием, настроением, эмоциями помогает работать с высокой отдачей и без усталости.

Неумелое разделить собственное и профессиональное Я. Специалист должен оставаться безоценочным, на его отношения к клиенту не должны влиять личные принципы и ценности. Между социальным работником и клиентом должно существовать доверие не выходящее за рамки профессиональной необходимости.

Неразделённая ответственность. Так называется явление, когда социальный работник принимает на себя всю ответственность за решение, что противоречит одной из основных нравственных ценностей социальной работы: принципу взаимной ответ-

ственности клиента и социального работника. В случае неудачи неразделенная ответственность — большая эмоциональная нагрузка.

Физическая опасность. Социальному работнику приходится контактировать с людьми девиантного поведения: пожилыми и престарелыми, инвалидами, детьми-инвалидами и их родителями. В некоторых случаях он может быть подвержен физическому насилию.

Тема 18. Оказание психологической самопомощи социального работника

Самопомощь - совокупность социальных и социально-психологических средств, используемых отдельным человеком или определенной группой с целью поддержания достойных условий своего существования и социальной активности. В периоды социально-экономических и социально-политических изменений, происходящих в обществе, возрастает роль адаптивных механизмов людей, и самопомощь особенно нужна.

Умение оказывать помощь сослуживцу, тать приемы самопомощи жизненно необходимо для социального работника. Важное значение приобретает способность разграничивать личностные и профессиональные отношения.

Общие признаки профессиональных отношений:

- 1) отношения складываются под влиянием профессиональных целей;
- 2) на первом месте стоят потребности, интересы и ожидания других людей;
- 3) отношения строятся на основе объективности и осознания своей ответственности, что позволяет отвлечься от собственных забот и эмоциональных состояний для того, чтобы вжиться в заботы и потребности других.

Социальному работнику необходимо владеть принципами мудрого отношения к жизни, к ним относятся:

умение отличать главное от второстепенного. Важно выбрать наиболее важную проблему, оставив другие без внимания;

соблюдение внутреннего спокойствия, уравновешенности, выбор меры воздействия на события. Человек должен уметь сохранять личностные ценности, ясность ума и четкость поведения;

эмоциональная зрелость, устойчивость и стремление выйти за рамки проблемной ситуации. Человек должен уметь посмотреть на проблему со стороны;

умение подходить к проблеме с разных точек зрения, гибкость и готовность к любым неожиданным событиям;

наблюдательность и дальновидность. Человек должен приучать себя к оценке своих желаний, мотивов, побуждений;

стремление понять других и умение извлекать положительный опыт из происходящего.

Социальному работнику часть времени необходимо посвящать рефлексии в отношении себя, это позволит глубже понять пути взаимодействия с другими людьми и собственные потребности. Для того чтобы эффективно заботиться о других, нужно научиться заботиться непосредственно о себе. Ведь если специалист занимается проблемами и переживаниями других, ему необходимо найти время для собственных. В противном случае он рискует «выгореть» и оказаться опустошенным.

В работе и жизни иногда приходится сталкиваться с бестактным, грубым отношением других людей. Такое поведение вызывает стресс. Лучший способ защитить себя - приучить всех, с кем часто сталкиваешься, к тому, что вы нетерпимы к любым попыткам отвлекать вас в неподходящий момент.

Средства и действия, позволяющие выработать сопротивляемость к стрессовым воздействиям:

- измените отношение к себе и другим на более позитивное, менее критичное;
- расширьте круг общения, более открыто выражайте свои мысли и чувства. Это поможет снизить уровень внутреннего напряжения;
- рационально распоряжайтесь своим временем. Разделите дела по порядку и значимости
- отдавайте приоритет делам, которые позволяют повысить самоуважение;
- учитесь говорить «нет». Вы не можете сделать все и за всех. Не позволяйте вольно или невольно эксплуатировать себя. Должен быть найден лимит добровольного принятия на себя части нагрузки других людей;
- научитесь делиться ответственностью. Не претендуйте на лавры сверхчеловека;
- будьте гибкими. Умейте слушать других людей, ценить иную точку зрения. Присматривайтесь к методам чужой работы и перенимайте все хорошее;
- не бойтесь совершить ошибку, а сделав ее, признайтесь в этом. Это трудно только на первых порах. Искреннее признание само по себе имеет терапевтический, очищающий характер;
- не переутомляйтесь. Помните, что только находясь в хорошей физической форме, вы можете принести максимум пользы на своем рабочем месте;
- читайте книги не только в познавательных целях, но и для удовольствия.

Важно также знать способы получения положительных эмоций:

- начать новое дело, постановка новых целей вызывает приятное волнение, стимулирует активность;
- проявлять искренний интерес к жизни других людей, к окружающему миру, что делает процесс общения более живым, расширяет кругозор, увеличивает необходимый для дела жизненный опыт;
- ставить перед собой цель и достигать ее. Успех позволит пережить чувство полноты и удовлетворения жизнью;
- сменить обстановку, лучше всего совершать путешествия;
- общаться с друзьями, единомышленниками;
- общаться с природой, искусством.

В заключение вспомним слова Сенеки: «Перенеси с достоинством то, что изменить не можешь».

Тема 19. Конфликт и его структура

Конфликт - столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями

Виды конфликтов:

1. *Внутриличностные* – происходят в сознании человека, когда ему нужно принять то или иное решение.

2. *Межличностные* – процесс разрешения возникающих между людьми противоречий по вопросам личной или служебной жизни и деятельности, происходящий в форме взаимного противодействия сторон и сопровождающийся отрицательными эмоциональными состояниями.

3. *Социальные конфликты* – происходят между группами людей.

В зависимости от сферы, в которой протекает конфликт, различают:

1. *Политические конфликты* – возникают между властными субъектами.

2. *Экономические конфликты* – возникают между субъектами по поводу распределения ресурсов и рынков сбыта.

3. *Социальные конфликты* – возникают между различными социальными группами по поводу распределения материальных и духовных благ и участия в осуществлении власти.

4. *Культурные конфликты* – возникают между приверженцами разных культурных ценностей (направлений в музыке, литературе, искусстве, которое неодинаково оценивается участниками конфликта).

5. *Этнические конфликты* – противоборство разных этнических групп.

6. *Религиозные конфликты* – столкновение разных конфессий по вопросам религии.

Стадии конфликта:

1. *Предконфликтная* – накопление противоречий, нагнетание эмоционального напряжения, определение объекта конфликта. На этой стадии возможно разрешение ситуации мирным путем, без воздействия на соперника.

2. *Конфликт* – переход к активным враждебным действиям.

3. *Разрешения конфликта* – прекращение враждебных действий сторон в связи с устранением причин конфликта.

Конфликт включает в себя следующие элементы:

- *предмет конфликта* - проблема, по поводу которой он возникает;

- *конфликтную ситуацию*, в которой выражаются характер и степень противоречия;

- *участников конфликта*, преследующих свои цели и стремящихся эти цели реализовать через конфликт; *повод* к столкновению сторон;

- *инцидент* как действия сторон по взаимному противостоянию в тех или иных формах;

- *средства и способы* их использования конфликтующими сторонами;

- *условия*, в которых возникает и протекает конфликт. При анализе конкретного конфликта необходимо выявить все эти элементы и их характеристики, а также его инициаторов, причины.

Конфликтная ситуация — это ситуация, которую хотя бы один из партнеров по общению воспринимает как угрожающую, ограничивающую его возможности, ущемляющую его личное достоинство, честь и т. п.

По своим последствиям конфликты могут быть *конструктивными*, ведущими к оздоровлению ситуации, снятию барьеров и других трудностей в развитии

ситуации и т.п., и *деструктивными*, имеющими разрушительный, негативный характер для социальной среды и участвующих в конфликте людей.

Конфликт как социально-психологический феномен в своем развитии проходит несколько этапов и стадий.

Причины конфликтных отношений многообразны, и их можно свести в две группы: объективные и субъективные.

Объективные причины конфликтных отношений: 1) интересы людей объективно различаются и потому могут приводить к столкновению; 2) недостаток значимых для людей материальных и других благ; 3) слабая материально-техническая и другая обеспеченность деятельности; 4) объективно имеющая место в обществе тенденция к нарастанию социальной напряженности и, как следствие, повышение невротизма, агрессивности, конфликтности людей; 5) недостаточная продуманность, разноплановость, размытость правовых норм и др.

Субъективные (психологические) причины конфликтных отношений:

1) причины, связанные с действиями и поведением третьей стороны: руководителей, родителей, детей (в супружеских конфликтах); 2) причины, находящиеся в самих участниках конфликтных отношений.

Основные причины конфликтных отношений:

1) особенности восприятия ситуации как конфликтной, хотя реально она таковой не является;

2) несовместимость людей (социальная, психологическая, психофизиологическая, функциональная);

3) наличие в коллективе так называемых конфликтных личностей;

4) несоответствие или противоположность индивидуальных и групповых ценностей, позиций, ожиданий;

5) низкая культура общения.

Положительное значение межличностных конфликтов может заключаться в следующем:

1. они обнаруживают существующие между людьми или социальными группами противоречия и позволяют им эти противоречия осознать
2. конфликтные ситуации наилучшим образом раскрывают психологию людей, как положительные, так и отрицательные стороны
3. возникшую конфликтную ситуацию вовлеченные в нее люди в большинстве случаев стараются как-то разрешить
4. возникновение конфликтов в настоящем препятствует их возникновению в будущем или снижает остроту будущих конфликтов
5. конфликт активизирует психологию людей, заставляя их мыслить, искать выход из сложившейся ситуации.

Отрицательные последствия межличностных и межгрупповых конфликтов могут быть следующими:

1. конфликты, безусловно, ухудшают (хотя бы временно – тогда, когда они возникают и существуют) взаимодействия людей

2. они очевидным образом отрицательно сказываются на самочувствии людей вовлеченных в них. Эти люди в конфликтной ситуации переживают отрицательные эмоции, а такие переживания всегда негативно сказываются на психическом состоянии человека
3. конфликты мешают людям нормально взаимодействовать друг с другом, что является необходимым в современных условиях жизни
4. от конфликтов страдают не только сами их участники, но и окружающие люди, особенно если те близко к сердцу воспринимают возникшую конфликтную ситуацию
5. конфликты могут не только способствовать, но и препятствовать личностному (психологическому) развитию людей

Тема 20. Позиция социального работника в конфликтных ситуациях

В конфликтной ситуации социальные работники обычно выбирают какой-то определенный стиль поведения. Стиль поведения определяется тем, насколько важно для вас удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). К. Томасом и Р. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса - Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения.

Сетка Томаса-Килменна

Стиль конкуренции	Стиль сотрудничества
	Стиль компромисса
Стиль уклонения	Стиль приспособления

Индивидуальные действия

Совместные действия

Эта сетка поможет вам определить собственный стиль или стиль любого другого человека. Если реакция пассивна, то человек будет стараться выйти из конфликта, если она активна, то будет предпринята попытка разрешить его. Такие оценки можно сделать для себя и для других участвующих в конфликте сторон.

Существует пять основных стилей разрешения конфликта.

1. Стиль конкуренции. Человек не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения.

Этот стиль возможен, когда:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы;
- решение необходимо принять быстро и у вас достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет другого выбора.

2.Стиль уклонения. Данный стиль используется, когда затрагиваемая проблема не столь важна, когда нет желания тратить силы на ее решение. Может быть, нужна отсрочка на время, чтобы обдумать ситуацию.

3.Стиль приспособления. Можно воспользоваться им, когда исход дела чрезвычайно важен для другого и не очень для вас. Когда вы не можете удержать верх, т.к. у другого человека больше власти. Или вам важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

4.Стиль сотрудничества. Требуется более продолжительной работы по сравнению с другими стилями. Желательно использовать этот стиль, если решение проблемы важно для обеих сторон.

5.Стиль компромисса. Частичное удовлетворение желаний. Эффективен, когда стороны хотят одного и того же, но одновременно это не выполнимо.

Определение стратегий поведения в конфликтах

Для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций следует придерживаться следующих рекомендаций:

1. Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Старайтесь быть при этом максимально объективным. Чем детальней вы будете про это говорить, тем лучше. Если это возможно, приводите конкретные примеры.

2. Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Немало конфликтов между людьми осложняется наличием невысказанных мыслей и чувств. Иногда одно только их высказывание, обмен этими негативными чувствами позволяют наладить ситуацию. Пользуйтесь при этом простыми словами: «Я обиделся», «Я испугался», «Я рассердился».

3. Старайтесь выслушать противоположную сторону (хотя это достаточно сложно). Необходимо помнить, что у вас разные мысли, разное восприятие ситуации и именно это вызвало конфликт. Поэтому отнеситесь к высказанному не как к истине, а как к отражению позиции, желаний и интересов вашего оппонента. Слушайте внимательно, не перебивайте, не спорьте. Покажите собеседнику, что вы слушаете его действительно серьезно и стремитесь прийти к соглашению. Можно подчеркнуть это и одобрить кивком головы, просьбой привести конкретный пример, что поможет вам лучше понять чувства и действия противоположной стороны, а вашему собеседнику- настроиться на откровенный разговор.

Если конфликт очень серьезный, то обратитесь к «постороннему человеку», который помог бы вам выслушать друг друга, не сбиваясь на взаимные упреки и обвинения.

4.Очень полезно разобраться в сокровенных мыслях. Сокровенные мысли - это предположения, опасения, догадки относительно чувств и мыслей другого. Чтобы убедиться в правильности своих предположений, лучше всего спросить у самого человека. Если же вас спрашивают об этом, постарайтесь быть достаточно откровенным, поскольку догадки, как правило, имеют под собой реальную почву.

5. Воздержитесь от комментариев, завершая какой-либо разговор. Акцентируйте внимание на вопросах, относительно которых ваши мысли, чувства, действия сов-

падают, а не на проблемах, которые разделяют, - этим вы ограничиваете зону противоречий.

6. Найдите возможность высказать конкретные предложения относительно смены ситуации, поведения, отношений (« Я вас прошу...», « Надеюсь, вам не тяжело...»). При завершении разговора скажите, **что** именно изменится, если вы преобразуете ситуацию или ваши отношения. Нецелесообразно угрожать и прибегать к ультиматумам – ведь позитивные перспективы привлекательней. Заметьте, выигрывает человек, если изменит свое поведение или отношение по вашей просьбе. Такой способ требует определенной решимости. Однако если быть откровенным и честным в этом разговоре, то отношения не ухудшатся, а вы вызовете большее уважение.

Тема 21. Решение конфликтных ситуаций пожилых людей

1. Пример решения конфликтной ситуации

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Определить предмет конфликт - это жалоба; конфликтная ситуация - не сложившиеся отношения между сотрудниками; инцидент - случайно сказанные слова, стиль разрешения конфликта - уклонение

2. На основании ситуаций определите тип и причину конфликтной ситуации, стиль разрешения конфликта.

А) Начальник отдела кадров, запланировала семейный отдых на выходных, так как её работа в сверхурочное время плохо сказывается на отношениях с мужем. Вечером в пятницу начальник ставит перед ней задание, требующее срочного решения, настаивая, чтобы она занялась данной проблемой в субботу-воскресенье (внутриличностный конфликт).

Б) Двум работникам было дано задание подготовить документы в течение одного дня. Так как, работа была объемной, то работники раздели свои обязанности, но к назначенному сроку один работник не выполнил часть работы, влияющей на успех всего общего дела (межличностный конфликт). Определить вид конфликта, причину конфликтной ситуации, стиль разрешения конфликта.

В) Обсуждая на собрании возможности увеличения объема продаж, большинство работников считает, что этого можно добиться путем снижения цены. Но один работник, твердо убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и создаст мнение, что их продукция по качеству ниже, чем продукция конкурентов (между личностью и группой).

Г) В условиях соревнования одна из групп использовала способ «приписок», чтобы победить. Когда эта ситуация вскрылась – возник конфликт (межгрупповой конфликт).

3. Прочтите ситуацию и разрешите ее, используя определенный стиль и метод.

Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаю выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываюсь. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на выполнение его задания. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок, и в итоге оказался недоволен и первый сотрудник (уклонение). Определить вид конфликта, причину конфликтной ситуации, стиль разрешения конфликта.

Заключение. При конфликте проявляются черты характера, о существовании которых он, возможно, не подозревал. Иными словами, конфликт способен показать все достоинства и недостатки человека.

Великий персидский писатель и мыслитель 13 века по поводу конфликтов сказал:

Разгневан - потерпи, немного охладев,

Рассудку уступи, смени на милость гнев.

Разбить любой рубин недолго и несложно,

Но вновь соединить осколки невозможно.

Тема 22. Вопрос о смысле жизни. Особенности религиозной веры

Религия – это форма мировоззрения, одна из сфер духовной жизни общества, социальных групп, индивидов.

Общеобязательные элементы религии: 1) признание духовного надмирового Начала - Бога - причиной бытия всего существующего; 2) признание человеком способности к общению, единению с Богом, которое осуществляется через веру; 3) признание человека духовным существом, обладающим бессмертной душой; во всех религиях всегда содержится учение о загробном, посмертном существовании человека.

Вера - это убежденность в существование Бога, особый образ жизни религиозного человека, соответствующий исповедуемой религии.

Формой проявления веры служит **культ** - система ритуалов, обрядов, религиозных действий.

Религиозное сознание - совокупность взглядов, теорий, представлений, традиций, отражающих отношение верующих к сверхъестественным силам.

В период древней истории господствующей формой религии было язычество. Оно определяется как **политеизм**, т.е. многобожие. Каждый бог считался покровителем какой-либо сферы жизнедеятельности человека. На смену язычеству пришли **монотеистические мировые религии**, т.е. единобожие.

Буддизм самая ранняя по времени возникновения мировая религия. Все люди, согласно буддизму имеют одинаковые шансы к «спасению». Буддийское «священнописание» называется Трипитака. Буддизм не признаёт божеств, создавших мир и руководящих им. Высшее духовное начало расплылось по всему миру, находится в состоянии постоянного покоя, называемом Буддой в себе.

Буддизм распадается на два основных направления: **хинаяна** и **махаяна**. Заповеди буддизма.

Христианство - вторая по времени возникновения мировая религия. В основе вероучения лежит вера в Иисуса Христа - «сына божьего». Христианская религия провозглашает принцип единобожия. Основные направления христианства придерживаются положения о божественной троице: Бог – отец, Бог – сын и Бог – святой дух. Основные положения христианства описаны в «Священном писании» - Библии.

В христианстве насчитывается пять направлений: **православие, католицизм, протестантизм, несторианство и монофиситство.**

Ислам – самая молодая религия, возникшая в конце VI в. в Аравии. Важнейшим догматом мусульманской религии является вера в единого Бога – Аллаха, который прислал на Землю своего пророка Мухаммеда и именно его учение и лежит в основе Корана – «Священное писание» мусульман. В современном исламе существуют три направления: **суннизм, шиизм и хариджизм.**

Религиозные обряды и праздники православия

Обряды и праздники занимают важное место в православии. С этим взглядом на человека связано характерное только для христианства понятие "тайнства" – особого культового действия, призванного реально ввести божественное в жизнь человека. Во время тайнств, по учению церкви, на верующих сходит особая благодать.

В православии основными считаются семь тайнств (обрядов): *крещение; миропомазание; покаяние; причащение; священство; венчание; елеосвящение (соборование).*

Крещение – тайнство, в котором верующий при трехкратном погружении тела в воду с призыванием Бога-Отца и Сына, и Святого Духа обретает духовное рождение.

В тайнстве **миропомазания** верующему подаются дары Святого Духа, возвращающие и укрепляющие в жизни духовной.

Тайнство **покаяния** или исповеди – это признание грехов своих перед священником, который отпускает их от имени Иисуса Христа.

В тайнстве **причащения** верующий под видом хлеба и вина вкушает самое Тело и Кровь Христову для Вечной Жизни.

Тайнство **священства** совершается через епископское рукоположение при возведении того или иного лица в сан священнослужителя. Право совершения этого тайнства принадлежит только епископу.

В тайнстве **венчания**, которое совершается в храме, благословляется супружеский союз жениха и невесты.

В тайнстве **елеосвящения** (соборования) при помазании тела елеем призывается на больного благодать Божия, исцеляющая немощи душевные и телесные.

Необходимо отметить, что все эти обряды были известны и в дохристианские времена, но христианство наполнило их более глубоким смыслом. Общий смысл всех христианских тайнств состоит в том, чтобы под видом обряда, под осязаемым дей-

ствием преподнести невидимые, мистические Дары Святого Духа. Таким образом, обряд имеет смысл не сам по себе, а только в единстве видимого и невидимого (духовного).

Священным жестом, который является неотъемлемым атрибутом православного христианина, является крестное знамение. В массовом употреблении оно появилось в VII в. Крестное знамение представляет собой движение правой руки поочередно: *лоб – середина груди – оба плеча (справа налево)*, у католиков – *слева направо*, и символизирует Крест Распятия Христа и Животворящий Крест. *В православии крестное знамение совершается тремя сложенными пальцами, у старообрядцев – двумя, у католиков – всеми пальцами открытой ладони, протестанты крестное знамение не используют вовсе.* В православии допускается совершать крестное знамение левой рукой большим и увечным.

Мы празднуем огромное количество праздников: личных, государственных, церковных. При этом мы выполняем определенные действия, например, идем на митинг или купаемся в проруби. А вот почему мы это делаем? Многие скажут, что так принято, так делают все. Но за каждым, даже общепринятым действием, стоит определенный смысл. В нашу современную жизнь вошло много иноземных праздников: день святого Валентина, День Матери, День города – за всем этим многообразием теряется исконно-русская культура, наши православные праздники и обычаи.

В 988г. была крещена Русь в Православие. И с этого момента вера всегда спасала русских людей. И так было потому, что наши предки знали православные праздники и соблюдали традиции.

Православной церковью установлено 12 главных праздников. Их называют двенадцатыми.

1. Рождество Пресвятой Богородицы – 21 сентября.
2. Воздвижение Креста Господня – 27 сентября.
3. Введение во храм Пресвятой Богородицы – 4 декабря.
4. Рождество Христово – 7 января.
5. Крещение Господне – 19 января.
6. Сретение Господне – 15 февраля.
7. Благовещение – 7 апреля.
8. Вход Господень в Иерусалим или Вербное Воскресение – за неделю до Пасхи.
9. Вознесение Господне – на 40й день после Пасхи.
10. Троица – на 50-ый день после Пасхи.
11. Преображение Господне (или Яблочный Спас) – 19 августа.
12. Успение Пресвятой Богородицы – 28 августа.

Главным праздником является Пасха.

В своём проекте мы остановимся на четырёх наиболее почитаемых православных праздниках, а так же престольном празднике села Копыл, дне памяти архистратига Михаила.

Рождество Христово

Праздник Рождества празднуют 7 января. Перед этим праздником идет 40-дневный Рождественский или Филиппов пост. Дева Мария и ее муж Иосиф отправились из Назарета в Вифлеем. В тот год императором Августом проводилась перепись населения. Каждый иудей должен был записаться в том месте, где родился и где жили его предки. А так как Мария и Иосиф были уроженцами Вифлеема, то они отправились в этот город. Путь занимал 40 дней, поэтому, столько длится пост. Мария ждала ребенка, поэтому они хотели поскорее найти прибежище для ночлега. Но так как город был переполнен, то место им нашлось только в хлеву. День накануне Рождества называется Рождественский сочельник. Этот день строгого поста, только после захода солнца разрешается, есть сочиво: разваренный рис с медом и фруктами, «оладыи» медовые да пироги постные.

По старинному преданию, накануне Рождества, в самую полночь отверзаются небесные врата, и с высот сходит на землю Сын Божий. «Пресветлый рай» во время этого торжественного явления открывает взорам праведных людей все свои сокровища, тайны. Все воды в райских реках оживают, источники претворяются в вино и наделяются на эту великую ночь чудодейственной силой; в райских садах на деревьях распускаются цветы и наливаются золотые яблоки. Если кто о чем будет молиться в полночь, о чем просить станет - все исполнится-сбудется.

Когда Христос родился, на небе зажглась яркая звезда. Именно поэтому на Рождество ставят ель как символ вечной жизни и венчают ее звездой. На Рождество принято дарить подарки, и этот обряд так же не случаен. Новорожденного Христа пришли поприветствовать волхвы Мельхиор, Гаспар, Валтасар с подарками. Они принесли золото, ладан и смирну. Мы тоже одариваем друг друга в этот день с пожеланиями здоровья и долголетия.

Празднование Рождества Христова в царских палатах 16-17в. начиналось еще накануне, рано утром. Царь делал тайный выход. Сперва, он посещал Большой тюремный двор. Выслушивал жалобы колодников – одних освобождал по своему царскому милостивому изволению и скорому суду, другим облегчал узы, третьим выдавал по рублю и по полтине на праздник. Всем «сидельцам» тюремным, по приказанию государя, назначался на великие дни праздничный харч.

Затем государь оделял из своих рук всякого встречного бедняка. Возвратившись в палаты, царь шел в покои на отдых. Отдохнув и переодевшись, он шел в церковь.

Таким образом, государи московские и «все Руси» любили ознаменовывать все великие праздники делами благотворения.

Крещение

Крещение Господне – 19 января. В то время, когда Иоанн Предтеча проповедовал на берегу реки Иордан и крестил людей, Иисусу исполнилось 30 лет. Он так же пришел на реку Иордан, чтобы получить крещение от Иоанна. После совершения крещения, когда Иисус Христос выходил из воды, вдруг разверзлись над ним небеса, и Иоанн увидел дух Божий, спустившийся на Христа в виде голубя. И услышали все голос с небес: «Сие есть Сын Мой возлюбленный, в котором мое благоволение». При погружении Сына Божия в реку, вода изменилась, приобрела живую силу, стала

святой. Она исцеляла души и тело людей, погружающихся в реку. С тех пор каждый год священники освещают источники: реки, озера, колодцы и скважины. При этом они произносят особые молитвы и погружают в воду крест. Одной капли освященной воды достаточно, чтобы вся вода стала святой. В течение трех дней, мирянам в храмах раздают крещенскую воду, которая хранится весь год. На Руси на Крещение существовали крещенские купания. В этот день нужно окунуться в прорубь для очищения души и тела. Прорубь делали в виде креста, и называлась «Иордань».

В крещенский сочельник православные люди ставят мелом на все дверях, на всех оконных рамах знаки креста, чтобы огородить свое жилье от нечистой силы.

С праздником Крещения связано в народной Руси немало поверий, относящихся к судьбе человека, например, если кто-нибудь крещен в этот день, - то по слову народной мудрости, быть ему счастливейшим человеком на земле. Добрым предзнаменованием считается, если поженятся в этот день.

Пасха – праздник всех праздников

Светлое Христово Воскресение – Пасха. Пасха в переводе с древнеиудейского языка означает «спасение». В этот день празднуем спасение человеческой души. Праздник великой Пасхи был утвержден в городе Никее в 325г. нашей эры. Пасха празднуется только в воскресенье и никогда не бывает в одно и то же число.

Пасхальному воскресенью предшествует период поста, когда люди едят постную пищу. Этот пост длится 40 дней, начинается он в понедельник после Прощеного Воскресенья и заканчивается в субботу перед великим воскресным праздником. Этот пост служит напоминанием о том, что Иисус Христос 40 дней молился и постился в пустыне.

В этот день мы едим куличи, которые символизируют Голгофу, гору, на которой был распят Христос.

Приветствуем друг друга. Мы говорим: «Христос Воскресе!» и на это слышим ответ «Воистину Воскресе!».

Красим яйца. Красное яйцо является символом чуда. Есть притча, что Мария Магдалина пришла к императору Рима с целью славить Христа. Но к императору нужно было приходиться с подарками, а у нее ничего не было, кроме куриного яйца, которое она ему и преподнесла. Закончив проповедь, Мария собиралась уйти. Но император сказал: «Скорее это яйцо покраснеет, чем я поверю всему, что ты сказала!». И произошло чудо – яйцо покраснело.

С этих пор принято на Пасху дарить крашеные яйца.

В русских городах, начиная с конца 19в. и до начала 20в., обычай дарить пасхальные яйца стал для всех обязательным.

Троица.

Троица – пятидесятница. Празднуется на 50-й день после Пасхи в первое воскресенье лета. На Руси этот праздник был похож на встречу Нового года, только на Новый год наряжали елку, а на Троицу - березку.

Троицу считали девичьим праздником. Девушки брали с собой угощение – пироги, ватрушки – и шли в лес, где находили нарядную березку. Завязывали на ее ветвях бантики и просили исполнить их желания. В Троицын день принято было

плести венки из цветов, загадывать желания и бросать венки в воду. Если венки поплыл, то желание сбудется.

В этот день все украшают и храмы, и свои дома березовыми ветвями и яркими цветами в честь Духа Божия. А в деревнях застилают полы свежей травой – и как чудесно пахнет в каждой избе!

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается вопрос о смысле жизни?
2. В чем заключается особенность религиозной веры?
3. В чем выражаются религиозные обряды?
4. В чем состоит сущность праздников православия?

Тема 23. Консультирование в социальной работе

В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе большое значение имеет непосредственное воздействие на клиента. Среди различных способов подобного воздействия ключевая роль принадлежит консультированию. Оно является важным элементом в любой из сфер социальной работы с различными категориями клиентов. Специфика психологического консультирования состоит в непосредственном двустороннем целенаправленном общении консультанта с клиентом, как правило, протекающем в форме доверительной индивидуальной беседы. Консультирование предназначено для оказания помощи людям, испытывающим различные затруднения при решении жизненных задач. Необходимым теоретическим обоснованием консультирования служит представление о многоуровневой структуре общения, включая эмоциональное выражение, убеждение, информирование. Консультирование в социальной работе может быть дифференцировано в зависимости от предмета обсуждения, от проблемы, которая есть у клиента социальной службы:

Психологическое (консультирование как помощь практически здоровым людям при каких-либо имеющихся у них психологических проблемах) ·

Консультирование по правовым вопросам ·

Консультирование по вопросам семьи (программа “Планирование семьи” и ей подобные) и брака ·

Консультирование по материальным и жилищным вопросам ·

Консультирование по вопросам трудоустройства и др.

В социальной работе при психологическом консультировании используются элементы следующих направлений и школ:

Психоанализ ·

Индивидуальная психология А. Адлера ·

Экзистенциальный подход ·

Клиентоцентрированная терапия К. Роджерса ·

Рационально - эмотивная терапия ·

Гештальт – подход ·

Бихевиоральный подход

В социальной работе возможно использование различных моделей консультирования. Условно их можно разбить на:

1. “Объектно – манипулятивные, в которых клиент и его затруднения принимаются как объект внешней диагностики и воздействия посредством различных методик и техник с целью изменения в направлении, определенном экспертом – консультантом (это консультирование в бихевиоральной, рационально–эмотивной психотерапии и нейролингвистического программирования).

2. Субъектно-феноменологические, в которых акцент делается на понимании, прояснении и изменении субъективного феноменологического мира клиента “изнутри”. При этом клиент выступает в качестве главного аспекта, определяющего направление изменений, а консультант – в качестве фасилитатора происходящих изменений (это центрированный на человеке подход К. Роджерса, экзистенциальная психотерапия, гештальт – терапия, аналитическая психология К. Г. Юнга и индивидуальная психология А. Адлера)”.

В процессе консультирования можно решить следующие задачи:

1. Достичь глубокого понимания проблемной ситуации глазами клиента, “изнутри” (эмпатия по К. Роджерсу)

2. Оказать при необходимости эмоциональную поддержку клиенту, ободрить, вдохновить на основе прочувствования консультантом его состояний

3. Помочь клиенту достичь глубокого осознания и осмысления своей проблемной ситуации. Средствами здесь могут быть эмпатия, активное слушание, адекватная обратная связь клиенту со стороны консультанта, который с одной стороны, максимально полно проживает ситуацию “здесь и сейчас”, и поэтому стремится глубоко понять клиента, а, с другой стороны, консультант осознает эмоциональные реакции по поводу происходящего, рождающиеся в его собственном мире. Обсуждение – диалог с клиентом впечатлений и наблюдений консультанта делает возможным для клиента иные варианты восприятия и отношения к обстоятельствам своей проблемной ситуации.

4. Этот процесс позволяет клиенту на основе изменившегося видения, осознания и переосмысления ситуации и себя в ней совершить наилучшие выборы и решения”. [25] Таким образом, “консультативный процесс представляется аналогичным процессу индивидуального переживания, совладания с ситуацией невозможности, кризиса, который, однако, осуществляется совместно в психологическом единстве клиента и консультанта. Отличие же определяется тем, что в данный процесс активно вовлекаются личностные и профессиональные качества консультанта как инструменты и ресурсы движения. Можно сказать, что консультирование – это процесс совместного осмысления жизненной ситуации клиента и поиска наилучшего решения проблемы”.

Цели, задачи и условия проведения консультирования в социальной работе

Основной целью психологического консультирования в сфере социальной работы является оказание непосредственной психологической помощи клиенту.

В процессе консультирования решаются следующие задачи:

- оценка уровня психологического здоровья и определение показаний к другим видам помощи; - оказание профессиональной помощи в решении заявленной клиентом проблемы;

- информирование клиента о его психологических особенностях с целью более адекватного их использования;

- повышение общей психологической грамотности;

- мобилизация скрытых психологических ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблем;

- коррекция нарушенной адаптации и личностных дисгармоний;

- выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

Условия проведения психологического консультирования: консультации проводятся в отдельном изолированном помещении, гарантирующем конфиденциальность. Предпочтителен специально оборудованный кабинет, защищенный от шума, внешних помех, телефонных звонков и т. д. Желательно иметь мягкую мебель, а также стол и необходимые принадлежности для психологического тестирования.

При проведении беседы психолог-консультант (социальный работник) и клиент располагаются в креслах или на стульях лицом друг к другу, на небольшом расстоянии. Следует избегать ситуаций, когда консультант и клиент разделены столом или чем-либо подобным. Консультанту желательно не принимать “закрытых” поз, курить или отвлекаться на посторонние дела.

Вопросы для самоконтроля

1. Для чего предназначено консультирование в социальной работе?
2. Какие модели консультирования можно использовать в социальной работе?
3. Каковы цели, задачи и условия проведения консультирования в социальной работы?

Тема 24. Этапы консультативной беседы

Подготовительный этап консультирования. На данном этапе устанавливается график и очередность консультирования. Консультант по возможности осуществляет сбор информации о будущем клиенте, проводит предварительные беседы с официальными лицами (преподавателями, воспитателями) и лицами из ближайшего окружения. При необходимости социальный работник (социальный психолог) подбирает и готовит методики для дополнительного психологического тестирования. В результате анализа полученной информации консультант составляет предварительный план работы, намечает наиболее эффективные методы психологического воздействия и стиль общения с клиентом.

Социальному работнику важно решить перед началом консультирования следующие вопросы:

Что я хочу получить в результате собеседования?

Как этого добиться?

Что нужно уметь для этого?

То есть он должен определить цель, стратегию и тактику консультирования.

Основной этап консультирования. Основной этап консультирования – это беседа психолога (социального работника) с клиентом. Она представляет собой естественный непрерывный процесс, мягко и тактично контролируемый и направляемый консультантом. В развернутом виде основной этап включает несколько обязательных стадий (фаз), переходящих друг в друга.

Первая фаза – психологическая настройка консультанта. Она начинается задолго до приглашения клиента в кабинет и завершается с первыми словами взаимных приветствий. В течение первой фазы психолог (социальный работник) освежает в памяти всю сумму сведений об очередном клиенте, намеченный на предварительном этапе план и оптимальный стиль консультирования.

Вторая фаза – взаимные приветствия будущих собеседников и их представление друг другу. Первое, что должен сделать консультант после приветствия – предложить человеку сесть и чувствовать себя как дома. Большинство клиентов в первые минуты разговора чувствуют себя в лучшем случае неуверенно. В это время на клиента воздействует множество новой информации, работает так называемый “ориентировочный рефлекс”. Поэтому необходимо дать клиенту возможность освоиться и осмотреться в помещении в течение 1-3 минут. Именно на этой стадии работы снимается чувство смущения, напряжение и устанавливается психологический контакт, взаимопонимание между участниками беседы. Этому способствуют мягкая шутка, к месту рассказанный анекдот или история из жизни.

Третья фаза – заключение “договора-контракта” между психологом (социальным работником) и клиентом. Психолог уясняет первичный запрос и требования клиента к предстоящей консультации, принимает решение о ее проведении, либо отказе от консультации и направлении клиента к другому специалисту. После этого консультант в деловом и конкретном стиле доводит до сведения клиента цель, задачи и регламент консультирования, сообщает ему об этических принципах работы, защищающих интересы клиента, его правах и обязанностях. “Для успешного проведения этого этапа следует придерживаться так называемого “Вы - метода”. Суть его состоит в том, что на первый план выдвигаются интересы клиента, его задачи и проблемы. Надо дать понять клиенту, что он может рассчитывать на помощь, сопереживание, конкретные действия со стороны социального работника. Именно в это время формируется либо усиливается позитивная мотивация клиента к предстоящей работе. На этой стадии консультирования необходимо активное участие обеих сторон. В результате правильно заключенного контракта достигается взаимопонимание, намечается программа сотрудничества психолога и клиента, распределяются роли, формируется чувство психологической безопасности и доверия к консультанту.

Четвертая фаза - социальный работник задает клиенту прямой вопрос примерно следующего содержания: “Расскажите подробно, что вас ко мне привело?” Этот вопрос дает начало стадии “исповеди”, во время которой человек имеет возможность “выговориться”, откровенно и эмоционально рассказать о волнующих его проблемах. Опытные консультанты отводят этой стадии не менее двух третей основного этапа консультации, но не более часа. На стадии исповеди консультант

большую часть времени молчит, но, активно слушая, поддерживает клиента, выражает ему свой интерес и сочувствие средствами невербальной коммуникации. При необходимости возможны короткие уточняющие и наводящие вопросы в русле основной линии повествования клиента. Параллельно на этой стадии происходит интенсивный анализ получаемой информации, формулируется гипотеза (гипотезы) о причинах психологических проблем клиента и намечаются дополнительные вопросы, которые будут заданы ему на следующей фазе. На этом этапе могут возникнуть некоторые трудности, связанные с тем, что:

- клиент не может сам изложить суть своей проблемы. У него может быть невнятная дикция, плохая речь, он не может правильно сформулировать причины, которые его привели на прием;
- клиент неверно оценивает свои способности и имеет неадекватный уровень притязаний;
- клиент считает, что ему обязаны помочь, он хочет возложить свою ответственность за выход из кризисного состояния на социального работника;
- клиент не верит в свои силы и отчаялся самостоятельно разрешить ситуацию.

Пятая фаза – фаза активного расспроса клиента и получения дополнительной психологической информации. Психолог задает ряд целенаправленных вопросов для уточнения психологического диагноза и проверки собственной гипотезы об источнике проблемы клиента. При необходимости на этой стадии уместно предложить консультируемому выполнить ряд психологических тестов. В результате пятой фазы консультант формирует обоснованное мнение о причинах психологических затруднений клиента и намечает конструктивные пути их преодоления. На этой стадии консультант не сообщает свое мнение клиенту.

Шестая фаза консультирования является решающей по своей значимости и требует от консультанта максимальной мобилизации, собранности, профессионального мастерства. Содержание этой стадии – совместная интерпретация психологических проблем клиента. Консультанту не следует в категоричной форме предъявлять клиенту свое понимание ситуации, здесь лучше подойдут фразы типа: “Мне кажется, что дело в то-то”, или “Здесь прослеживается связь с тем-то”. При этом следует внимательно наблюдать за реакцией человека и оценивать степень его согласия с предлагаемыми интерпретациями. Если согласие достигается, данная версия принимается за основу обоими участниками консультирования. Но если предположение не вызывает никакой реакции и оставляет клиента равнодушным, консультанту приходится от него отказаться и искать другое решение. Однако если клиент бурно протестует против предложенного толкования, считая его абсолютно неверным, можно предположить, что консультант близок к самой сути проблемы. В этом случае необходимо проявить максимальную сдержанность и, игнорируя возможные агрессивные выпады со стороны клиента подробно обосновать правоту своей позиции, преодолеть сопротивление собеседника. Таким образом, шестую фазу можно считать успешно завершенной, если достигнуто взаимоприемлемое понимание причин психологических проблем и трудностей клиента.

Седьмая фаза вытекает из предыдущей и направлена на оптимизацию личностных механизмов саморегуляции и формирование новой модели поведения клиента. В литературе эта стадия описана как фаза “расширения целей”. Это означает появление у человека новых аспектов понимания себя и мира, формирование перспективных целей и гибких механизмов поведения. В этот период работы полезна детальная проработка наиболее сложных для клиента новых моделей поведения. При необходимости возможно использование отдельных форм психологического тренинга для закрепления вновь обретенных навыков, возможно привлечение жизненного личного опыта консультанта, примеров из его практики, литературных и философских ассоциаций.

Восьмая фаза, суть которой в оценке эффективности консультации методом совместного обсуждения. Клиенту предлагается высказать свое мнение о проведенной работе. Психолог (социальный работник) дает окончательную оценку успешности консультирования.

После того, как закрылась дверь за клиентом, консультанту необходимо заняться собой. Эту стадию можно назвать фазой отдыха и освобождения от впечатлений. Психологу (социальному работнику) на время необходимо расслабиться и переключиться на другую деятельность. Заключительный этап консультирования. Он наступает после завершения совместной работы с клиентом. На этом этапе консультант (психолог или социальный работник) окончательно осмысливает полученные результаты, оформляет протокол консультирования и при необходимости намечает меры воздействия на социальное окружение в интересах клиента. На этом этапе возможно конкретное взаимодействие с официальными лицами и окружением клиента с целью оптимизации условий для решения его личных проблем.

Основные правила и принципы проведения консультативной беседы социального работника с клиентом

При общении с клиентом социальный работник должен выполнять ряд правил, касающихся этики проведения консультативной беседы.

Основные требования к социальному работнику при общении с клиентом:

1. Соблюдение профессиональной тайны, конфиденциальности беседы и результатов тестирования, если оно проводилось.
2. Уважение к любому клиенту с любой проблемой.
3. Сотрудничество с клиентом, социальный работник не должен быть начальником по отношению к клиенту, здесь важен подход с позиции “мы”.
4. Вежливость, приветливость, предельная корректность по отношению к клиенту.
5. Строгость и требовательность к клиенту, социальный работник не должен идти на поводу желаний клиента.
6. Позитивный подход к любой проблеме, необходимо постоянно отмечать положительные черты в клиенте (но не врать), позитивные сдвиги в работе с его проблемой.
7. Умение слушать и слышать клиента.

В консультативном процессе клиент имеет право:

- на получение квалифицированной психологической помощи

- на информированное согласие о вступлении, продолжении и окончании консультативных отношений
- на выбор консультанта
- на нераспространение обсуждаемой личной информации.

Профессиональные и этические права и обязанности социального работника в процессе консультирования:

- обязанность предоставить компетентную психологическую помощь
- конфиденциальность
- право на передачу клиента другому консультанту в случае невозможности оказания компетентной помощи.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные правила и принципы проведения консультативной беседы социального работника с клиентом?
2. Какая фаза этапа консультирования является «ключевой»?

Источники информации, Интернет-ресурсы

Основные источники:

1. Еговцева Н.Н. Основы профессионального общения специалиста социальной сферы: Учебное пособие.- Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2020. - 289 с.
1. Столяренко Л.Д., С.И. Самыгин. Психология общения - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2019
2. Сухов А.Н. Социальная психология - М.: «Академия», 2021

Дополнительные источники:

1. Басов Н.В. и др. Введение в профессию - М.: «Академия», 2022
2. Медведева Г.П. Этика социальной работы. - М.: «Владос», 2020
3. Павленок П.Д. Основы социальной работы.. – М.: Инфра - М., 2021
4. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. .- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2021
5. Холостова Е.И. Профессионализм социальной работы. М.: издательство «Торговая корпорация» «Дашков и К⁰», 2022

Интернет - ресурсы

1. http://www.basw-ngo.by/page.php?issue_id=2855 - журнал «Социальная работа»;
2. <http://soc-work.ru> – портал о социальной работе;
3. <http://moikompass.ru/compass/socrabota> - сайт, оказывающий социальную помощь населению;
4. <http://socpolitika.ru> – информационно-аналитический портал о социальной работе;
5. <http://socpolicy.ru> – центр социальной политики и гендерных исследований