

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Факультет социально-педагогических технологий

Кафедра социальной работы

(рег. № УМ 23-3-№. 27 - 2017 г.)

СОГЛАСОВАНО

И.о. заведующего кафедрой
социальной работы

Врублевский Ю.В.

Врублевский Ю.В.

20.12. 2016 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета социально-
педагогических технологий БГПУ
Мартынова В.В.

Мартынова В.В.

Мартынова В.В.

25.01. 2017 г.



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ**

для специальности:

1-86 01 01- 01 – социальная работа (социально-педагогическая деятельность)

Составитель:

Н.М. Холецкая – преподаватель кафедры социальной работы УО
«Белорусский государственный педагогический университет имени Максима
Танка»

Рассмотрено и утверждено

на заседании Совета БГПУ 16.02.2017г., протокол № 5

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» предназначен для научно-методического обеспечения профессиональной подготовки специалистов по социальной работе, создан в соответствии с требованиями образовательных программ и образовательных стандартов высшего образования (Кодекс Республики Беларусь об образовании, 2010, Положение об учебно-методическом комплексе на уровне высшего образования, 2011).

Учебная дисциплина «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» рассматривается в качестве важного компонента подготовки будущих специалистов по социальной работе к профессиональной деятельности, формирования у них знаний, умений, навыков, профессиональных компетенций, необходимых для организации профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Целью данного учебно-методического комплекса является сформировать умения и навыки делового взаимодействия в работе с различными группами населения и социальными партнерами.

Задачами учебно-методического комплекса являются:

- раскрыть требования к содержанию учебной дисциплины дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе», к образовательным результатам, средствам их достижения и оценки;
- обеспечить эффективное освоение учебного материала по учебной дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» для специальности 1-86 01 01-01 – социальная работа (социально-педагогическая деятельность);
- обеспечить систему управления самостоятельной работой обучающихся.

В соответствии с положением об учебно-методическом комплексе на уровне высшего образования (2011 г.), учебно-методический комплекс по учебной дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» имеет следующую структуру:

- теоретический раздел, который содержит материалы для теоретического изучения учебной дисциплины в объеме, установленном типовым учебным планом (конспект лекций);
- практический раздел, который содержит материалы для проведения практических учебных занятий и организовывается в соответствии с типовым учебным планом по специальности (планы практических занятий, материалы по организации самостоятельной работы обучающихся на практических занятиях, задания по управляемой самостоятельной работе);

- раздел контроля знаний, который содержит материалы текущей и итоговой аттестации, иные материалы, позволяющие определить соответствие результатов учебной деятельности обучающихся требованиям образовательных стандартов высшего образования и учебно-программной документации образовательных программ высшего образования (перечень средств диагностики результатов учебной деятельности, критерии оценки результатов учебной деятельности студентов);

- вспомогательный раздел, который содержит элементы учебно-программной документации образовательной программы высшего образования, программно-планирующей документации воспитания, учебно-методической документации, перечень учебных изданий и информационно-аналитических материалов, рекомендуемых для изучения учебной дисциплины (список основной и дополнительной литературы).

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Конспект лекций по учебной дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе»

Лекция 1. Коммуникация как механизм взаимодействия в профессиональной социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникации.
2. Коммуникация и общение, отличительные особенности.
3. Социальные отношения и взаимодействие. Зависимость характера взаимодействия от социальных статусов участников в социальных отношениях.
4. Межличностное взаимодействие.
5. Профессиональное взаимодействие.
6. Деловое взаимодействие.
7. Взаимодействие как основной реализационный механизм профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Под коммуникацией понимаем процессы перекодировки вербальной в невербальную и невербальной в вербальную сферы. Исторически коммуникацией было именно это: принуждение другого к выполнению того или иного действия. То есть для коммуникации существенен переход от говорения Одного к действиям Другого. Именно ради этого реализуется передача значений между двумя разными автономными системами, которыми являются два человека. Можно еще отметить, что речь идет о характерном для коммуникативных систем несовпадении входа и выхода. И именно этот аспект коммуникации важен и для рекламы, и для паблик рилейшнз. В стандартном коммуникативном акте также важны именно невербальные реакции на сообщение, поскольку наиболее значимые проявления восхищения, удивления, ненависти и т.д. имеют подчеркнuto редуцированный вербальный компонент в виде разнообразных междометий.

Поскольку коммуникация осуществляется в физическом пространстве, на нее можно смотреть и как на процесс обмена сигналами низкого уровня энергии (организации), в результате же образуется обмен сигналами вы-

сокого уровня энергии (организации). Используя для обмена минимум, получаем максимум. Это оказывается возможным, поскольку каждый такой минимальный сигнал в системе связан с сигналом максимумом. Система их связи получила название кода. Каждая точка плана содержания имеет соответствие на плане выражения. Все это позволяет осуществлять обмен в физическом пространстве по сути не физическими величинами.

Современная действительность может создавать длинные вербальные тексты, которые уже не связаны непосредственно с процессами перехода в невербальную сферу. Это, например, литература. Но если быть более точным, то литература именно таким образом и трактуется тоталитарными государствами как воспитывающая и перевоспитывающая вербальная реальность. С наших позиций литературой становится увеличение вербального компонента за счет уменьшения невербального. Ритуал реализует обратное соотношение: удлинение невербального компонента за счет сокращения вербального.

Различные рассматриваемые модели коммуникации возникают исходя из разных задач, которые стоят перед исследователем. В области прикладных коммуникаций, таких, как, например, паблик рилейшнз, реклама и пропаганда, коммуникатор пытается внести изменение в коммуникацию, чтобы перевести своего адресата на новый/иной тип поведения. Пропаганду даже часто определяют как такой тип коммуникации, где могут расходиться цели коммуникатора и адресата, т.е. коммуникатор может переводить адресата на цели, выгодные не ему, а коммуникатору.

Если сгруппировать факторы, которые формируют процесс коммуникации, задавая его форму и содержание, то можно увидеть следующий ряд параметров. Фактор коммуникатора задает задачи и цели, которые он преследует и которые влияют на данный процесс. Фактор целевой аудитории определяет интересы адресата, поскольку с человеком лучше говорить на те темы, которые ему не безразличны. Фактор канала коммуникации задает стандарты данного канала, которые выступают как определенного рода ограничители.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О. Л. Гнатюк. – М.: КНОРУС, 2010. – 256 с.
2. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2009. - 224 с.
3. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – К.: Ваклер; М.: Рефл-бук, 2001. – 656 с.
4. Коццолино, М. Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак: пер. с итал. / М. Коццолино. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2010. - 248 с. Кукушин, В. С. Деловой этикет: учебное пособие / В. С. Кукушин. - 2-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д: МарТ, 2005. - 288 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М. А. Василика. - М.: ГАРДАРИКИ, 2006. - 615 с.
2. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.
3. Бондаренко, А. А., Кудрявцева, Л. А. Теория коммуникации / А.А. Бондаренко, Л.А. Кудрявцева. – Киев: Киевский национальный университет им. Тараса Шевченко, Институт филологии, 2012. - 76 с.
4. Романов, А. А. Массовые коммуникации: учебное пособие / А. А. Романов, Г. А. Васильев. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2010. - 236 с.
5. Украинец, П.П., Лапина, С.В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
6. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2009. - 592 с.

Лекция 2. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие общения и делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Устное и письменное деловое общение.
4. Устное деловое общение в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
5. Письменные виды делового общения.
6. Взаимосвязь коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.

Общение — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

В процессе общения формируются и развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

Деловое общение — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реализации необходимо учиться общению.

Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В коммерческие, деловые отношения вступают предприятия всех форм собственности, частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле. Что касается менеджеров, предпринимателей, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, то коммуникативная компетентность для представителей этих профессий представляет важнейшую часть их профессионального облика.

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной

сфере. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Другой специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и конкретными целями, и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются национальными культурными традициями и общественными нормами поведения.

Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временных рамок общения.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

- 1) устное — письменное (с точки зрения формы речи);
- 2) диалогическое — монологическое (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
- 3) межличностное — публичное (с точки зрения количества участников);
- 4) непосредственное — опосредованное (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
- 5) контактное — дистантное (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

Все перечисленные факторы делового общения формируют характерные особенности деловой речи.

В большей степени различаются устная и письменная деловая речь: обе формы речи представляют системно различающиеся разновидности русского литературного языка. Если деловая письменная речь представляет официально-деловой стиль речи, то устная деловая речь — различные формы гибридных стилевых образований.

Значительны языковые различия между диалогической и монологической деловой речью. Если монологическая речь в большей степени тяготеет к книжной речи, то диалогическая - к разговорной, что

отражается в первую очередь на текстовой организации и синтаксических особенностях речи. Диалогическое общение — это по преимуществу межличностное общение, а публичная речь — это монологическая речь.

Дистантное, всегда опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т.п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикულიции и предметов в качестве носителей информации.

Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения.

Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т.п.

Совещания, собрания представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в двух формах — устной и письменной.

Сегодня рамки делового общения расширяются. Реклама, светское общение становятся неотъемлемой составляющей делового общения. Успех предприятия, дела сегодня во многом зависит от умения представить свои позиции в наиболее выгодном свете, заинтересовать потенциального партнера, создать благоприятное впечатление. Поэтому, помимо читаемой монологической речи, в практику делового общения все активнее входит подготовленная, но нечитаемая монологическая речь (презентационная речь, торжественная речь, вступительное слово на различных встречах), поздравительные письма и другие этикетные тексты.

Владение всеми перечисленными жанрами делового общения входит в профессиональную компетенцию менеджера, руководителя.

ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

К формам деловой коммуникации относят дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции,

презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловая переписка и др. Многие практики и теоретики управления считают, что формы, в которых осуществляются коммуникации зависят от того, что известно о получателе (получателях) информации. Это означает, что руководитель должен ориентироваться на получателя информации, а не на ее источник. Когда руководитель является источником информации, он должен быть уверен не только в том, что говорит на одном языке с получателем информации, но и что правильно подобрана форма коммуникации. То есть важно, чтобы коммуникатор правильно оценивал и форму получения информации, а также значение обратной связи.

Диалог. В узком смысле двухсторонний обмен информацией между людьми как публично, так и посредством масс медиа. В более широком понимании - горизонтальная передача информации в процессе которой коммуникатор и реципиент принимают равноправное участие.

Дискуссия - разновидность спора как словесного состязания. **Дискутировать** - публично обсуждать спорный вопрос. **Диспутировать** - участвовать в диспуте, публичном обсуждении, посвященном какому-либо вопросу. **Дебатировать** - устраивать дебаты, прения по какому-либо вопросу. **Полемизировать** - участвовать в полемике, публично выступать с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений, высказывая и защищая свою точку зрения. Таким образом, если дискуссия - это публичный спор с целью добиться истины путем сопоставления различных мнений, то полемика - публичный спор с целью защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Беседа - вопросно-ответная коллективная форма обсуждения различных проблем с определенной целью. Соповещения, заседания делятся на диктаторские (автократическое), сегрегативные, дискуссионные и свободные. На автократическом совещании руководитель задает вопросы поочередно каждому участнику и выслушивает ответы. На информационном совещании до сведения работников доводится новая служебная информация.

На сегрегативном заседании руководителем или специальным лицом делается доклад, а затем проводятся прения. В прении участвует один или несколько участников по выбору руководителя. Дискуссионное заседание сводится к свободному обмену мнениями и к выработке общего решения. На дискуссионном заседании участники могут свободно выражать свои мысли,

открыто выступать против точки зрения руководителя. Свободное заседание проводится без предварительно подготовленной повестки дня. На нем как правило не принимаются ответственных решений.

Переговоры - обмен мнениями с целью выяснить точки зрения сторон и принять решение.

Пресс-конференция - эксклюзивное изложение информации с правом ее публикации, с раскрытием ее источника или без (закрытая пресс-конференция).

Брифинг (briefing от brief - краткий) - специально подготовленная встреча с журналистами для краткого сообщения о деятельности руководящих органов (парламент, правительство и др.), а также о текущих событиях, затрагивающих интересы органов власти и населения.

Презентация (от лат. praesentatio - представление, предъявление) - официальное представление вновь созданного предприятия, фирмы, проекта, продукции, товара кругу приглашенных лиц.

Прием по личным вопросам - ведется руководителями с целью выяснения неслужебных вопросов, возникающих у работников.

Телефонные разговоры, служебная переписка с использованием факсимильных аппаратов, электронной почты, Интернета и других средств - все это средства деловой коммуникации.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.
2. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
3. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2009. - 592 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: Курс лекций / Г.А. Качан. - Витебск: Изд-во УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2007. - 180 с.
5. Диденко, А. В. Психологические основы социальной работы / А.В. Диденко. - Томск: Томский филиал Кузбасского института ФСИН России, 2007. - 193 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Галандаш, А. К, Шахназ, М. Я. Материалы международной научно-практической конференции 5–6 ноября 2013 года / А.К. Галандаш, М.Я. Шахназ. – Прага : Vedecko vydavatelske centrum «Sociosfera-CZ», 2013 – 128 с.
2. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 314 с.
3. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.
4. Учебно-творческие задания по педагогике: формирование профессиональной компетентности студентов: методические рекомендации / авт.-сост.: И. Е. Керножицкая, Н. А. Ракова. – Витебск: УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012. – Часть II. – 47 с.

Лекция 3. Деловое взаимодействие специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Деловое взаимодействие и деловые отношения.
2. Деловой этикет как компонент профессиональной культуры специалиста социальной работы.
3. Правила этикета, регулирующие профессиональное поведение.

Этика — это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова «ethos» («этос») — обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384—322 гг. до н.э.) для обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Деловой этикет

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету».

Этикет — слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т.д.

К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер.

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

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются: привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения — там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми.

Деловой этикет — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета.

1. **Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. **Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. **Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. **Одевайтесь, как положено.**

6. **Говорите и пишите хорошим языком.**

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое — спиной к нему. Такой этикет называется невербальный (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь — это словесный этикет.

Особенности национальной этики

В последнее десятилетие расширяется объем контактов с зарубежными странами. Поэтому, собираясь в туристическую поездку или заграничную командировку, рекомендуется обратить внимание на права и обычаи той страны, которую решили посетить. Находясь в той или иной стране в

качестве иностранного гостя, в случае нарушения местных законов, традиций, обычаев вам не удастся избежать наказания. Вот почему по прибытию за границу необходимо сразу ознакомиться с местными порядками, правилами торговли и проезда в общественном транспорте.

Несмотря на различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, в международном этикете существует несколько общих правил и принципов. К основному принципу относят «золотое правило нравственности», другими важнейшими принципами являются уважение к старшим и женщинам.

К принципам культуры поведения относятся вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность.

Главное не упускать из вида, что западный этикет требует от человека улыбки на лице, так как мрачное, недовольное выражение лица портит настроение окружающим и мешает делу. Специалисты по международному этикету советуют научиться правильно делать четыре основные вещи: произносить имена людей, есть, одеваться, разговаривать.

Знание этикета разных народов поможет в общении и значительно снизит уровень дискомфорта в непривычных условиях.

Американцы — это люди дела с демократичным этикетом без церемоний, не любящие чопорность. Они допускают крепкое рукопожатие и употребление сокращенных имен, но не рекомендуется обмениваться рукопожатием при каждой встрече. Они практичны, хорошо знают свое дело, предприимчивы. Американцы легко сходятся с людьми. Они понимают и ценят юмор, умеют посмеяться над собой. Американский этикет предлагает: «Улыбайтесь, улыбайтесь: вы — американец!» Надо всегда улыбаться и делать вид, что все хорошо.

Мужчины приходят на службу в костюмах, женщины — в деловых платьях (реже в костюмах). За столом не рекомендуется полностью съесть содержимое тарелки.

Английский этикет официален и традиционен; англичане очень вежливы, к партнеру по общению выражают предупредительно-корректное отношение. В конфликтных ситуациях англичанин ведет себя сдержанно, спокойно.

Три особенности характеризуют англичан: «мой дом — моя крепость», «соблюдение распорядка дня» и «юмор». Английская семья достаточно

закрыта, семейные дела держат подальше от посторонних глаз. Строгое соблюдение распорядка дня проявляется в организации рабочего времени и времени приема пищи, особые правила характерны для чайного ритуала. Манера держаться за столом также очень важна для англичан. Пунктуальность в Великобритании является жестким правилом для всех.

Британцы строго соблюдают процедуру знакомств: важное значение имеет, чье имя будет названо первым. Обмен рукопожатиями принят только на первой встрече. Одежда деловых людей очень строга.

Немецкий этикет основан на порядке, пунктуальности, дисциплине. Немцы убеждены, что инструкции, распоряжения нужно выполнять безоговорочно. Они сдержаны, предупредительны и внимательны, а также бережливы и расчетливы. Одеваются строго.

Главный прием пищи — обед. Не рекомендуется убирать руки со стола — оба запястья должны касаться края стола.

Французский этикет отличается галантным отношением мужчины к женщине. Во Франции большое внимание уделяют правилам хорошего тона, умению говорить в обществе. Также высоко ценится умение сказать приветствие, произнести тост и выразить слова благодарности.

В деловых вопросах французы проявляют осторожность. Дела решаются во время еды. Деловой обед может длиться часа два, деловые увеселения чаще проводятся в ресторанах, а не на дому.

Японцы трудолюбивы, с большим вниманием относятся к традициям; они дисциплинированы, преданы авторитету и чувству долга.

Кроме того, японцы очень вежливы, обладают высокой терпеливостью и самообладанием при общении; внутри трудового коллектива высоко ценят психологический микроклимат.

В японских фирмах ни один мужчина не подчиняется женщине, если женщина начальник — у нее в подчинении только женщины.

Большое значение в японском деловом этикете придается процедуре обмена визитными карточками; рукопожатие в Японии не принято. Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны.

Арабские страны. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции. В мусульманском мире иностранец не может обратиться с вопросом или просьбой к женщине. Арабское приветствие — это целая процедура, оно сопровождается расспросами о здоровье, о делах. Речь

арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху. При первом знакомстве арабский собеседник выражает радушие и любезность. Это не притворство, а дань традиции.

Как видно из примеров, в поведении людей, в соблюдении правил этикета присутствует национальный колорит, хотя в последнее время наблюдается значительное сближение правил этикета. Но в любом случае специалисты по международному этикету советуют одеваться согласно общепринятым стандартам, не пытаться поучать и вести себя спокойно, «не вызываясь».

Этические принципы в социальной работе.

1. Соблюдение разумных интересов клиента, помощь клиенту в определении приоритетов решаемых проблем и вовлечение его самого для оказания самопомощи.

2. Личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий.

3. Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий.

4. Принятие клиента таким, каков он есть, т.е. необходимо учитывать индивидуальные особенности клиента при оказании ему помощи, т.к. нет универсальных способов, каждый клиент и его проблемная ситуация – уникальны.

5. Конфиденциальность.

6. Доброжелательность, как основа нравственной культуры специалиста, обеспечивающая чувство безопасности для клиента.

7. Бескорыстие, т.к. клиент не оплачивает услуг специалиста ему лично, следовательно, отсутствует материальная заинтересованность друг в друге.

8. Честность и открытость, основа взаимного доверия и уважения, а значит и плодотворного сотрудничества.

9. Полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях, для того чтобы можно было активизировать личностный потенциал клиента.

10. Отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента, т.е. воспринимать клиента с его собственным мнением, убеждениями, даже если они противоречат интересам специалиста.

Основные виды интересов, представленных в соц. работе можно объединить в пять групп: - личные интересы социального работника (улучшение условий труда, невыполнение не своих обязанностей, повышение зарплаты и т.д.); - интересы клиента социальной службы; - интересы социального окружения клиента; - интересы профессиональной группы (повышение престижа профессии, развитие сети соц. служб и др.) - интересы общества (достижение стабильной обстановки в государстве, оказание высококвалифицированной помощи нуждающимся, активизация личного потенциала каждого гражданина страны).

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мартинович, Н. Е. Этика социальной работы / Н. Е. Мартинович. - Витебский государственный университет им. П. М. Машерова. - Витебск, 2013. - 100 с.
2. Загорская, Н. С. Имидж социального работника и проблема его формирования / Н. С. Загорская // Социальная работа. - №4. – 2008. – С. 40-41.
3. Лаврович, А. П. Принцип конфиденциальности в социальной работе / А. П. Лаврович // Социальная работа. - №4. – 2008. – С. 20-27.
4. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
5. Медведева, Г. П. Этика социальной работы / Г. П. Медведева. – Владос, 2002. – 208 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. – 312 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. - 284 с.
2. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 282 с.

3. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. –312 с.
4. Суховершина, Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции. / Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. - Изд. 2-е. - М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. - 111 с.

Лекция 4. Деловые конфликты в профессиональной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые конфликты, их функциональное значение, причины.
2. Конструктивные и деструктивные деловые конфликты в профессиональной деятельности.
3. Факторы и социально-психологические характеристики личности, ведущие к конфликтам.

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой деятельности. *Конфликт* – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

В социальной психологии выделяют следующие типы конфликтов:

- *внутриличностный конфликт*. Наиболее распространена форма ролевого конфликта, например, когда производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворенности работой, малой уверенности в себе. Так, например, внутриличностный конфликт между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя.

- *межличностный конфликт*. Это наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу. Межличностный конфликт может также появляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом.

- *конфликт между личностью и группой*. Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Другой распространенный конфликт

этого типа – между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают:

- при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива;
- из-за несоответствия компетентности руководителя компетентности специалистов;
- из-за неприятия нравственного облика руководителя и специалистов.

Межгрупповой конфликт. Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых успешных организациях между такими группами могут возникнуть конфликты. Яркий пример межгруппового конфликта – конфликт между профсоюзом и администрацией.

По направленности конфликты делятся на:

- *горизонтальные* – не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг другу;
- *вертикальные* – участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого;
- *смешанные* – представлены и *вертикальные*, и *горизонтальные* составляющие. Они наиболее нежелательны для руководителя, так как в этом случае каждое его действие рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

Самыми распространенными являются *вертикальные* и *смешанные*. Они в среднем составляют 70 – 80% от всех остальных.

По значению конфликты делятся на *конструктивные* и *деструктивные*.

Для *конструктивных* конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение этих разногласий помогает вывести организационную структуру и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития. *Конструктивный характер* конфликт будет иметь только в том случае, если оппоненты не выйдут за рамки этических норм.

Деструктивный конфликт возникает в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Деструктивные конфликты приводят к разрушительным действиям, что ведет к резкому снижению эффективности работы группы или организации.

Главную роль в возникновении конфликтов играют *конфликтогены*.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессии;
- проявление эгоизма.

Стадии протекания конфликта:

- формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
- переход конфликта в стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- конфликтные действия;
- снятие или разрешение конфликта;
- послеконфликтная ситуация, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

Структура конфликта:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; инцидент – это стечение обстоятельств, которые являются поводом для конфликта; конфликт – это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт – значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию;
- 2) исчерпать инцидент.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Специалисты в области конфликтологии разработали *кодекс поведения в конфликте:*

- 1) *дайте партнеру «выпустить пар»;*
- 2) *сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, задайте вопрос, не касающийся темы разговора, но важной для партнера, или попросите у него совета;
- 3) *не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.* Нельзя говорить: «Вы меня обманываете», лучше сказать: «Я чувствую себя обманутым»;

4) *отделите проблему от личности партнера.* Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку – это условия, в которых приходится принимать решения;

5) *предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения;*

6) *в любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Нельзя отвечать на агрессию агрессией. Не затрагивайте личность партнера. Давайте оценку только его поступкам. Например, нельзя говорить: «Вы – необязательный человек», можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание»;

7) *отражайте как эхо смысл высказываний и претензий.* Употребление фраз: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» позволяют снять агрессию партнера;

8) *не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*

9) *ничего не надо доказывать;*

10) *замолчите первым;*

11) *не характеризуйте состояние оппонента;*

12) *независимо от результата разрешения конфликта, старайтесь не разрушать отношения.*

Таким образом, в конфликтной ситуации – главное уметь управлять своими эмоциями.

Разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им. Основные, наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации были разработаны психологами К. У. Томасом и Р. Х. Килменном. Согласно их исследованиям, существует пять основных стилей поведения в ситуации конфликта:

- конкуренция;
- сотрудничество;
- компромисс;
- избегание;
- приспособление

Стиль поведения в конкретном конфликте, по их мнению, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить интересы собственные,

действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Конкуренция, соперничество – это открытая борьба за свои интересы. Может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение является наилучшим;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для этого шага;
- вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что этот стиль поведения в конфликте нельзя использовать:

- в близких, личных отношениях;
- в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Сотрудничество – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Цель его применения – выработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такое поведение требует:

- умения объяснять свои желания;
- выслушивать друг друга;
- сдерживать свои эмоции.

Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль поведения неэффективным.

Стиль *сотрудничества* для разрешения конфликта приемлем в следующих ситуациях:

- необходимо общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссов;
- длительные, прочные и взаимозависимые отношения с партнером;
- основная цель – приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Компромисс – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают одновременно, что это невыполнимо.

Такой подход к разрешению конфликта возможен в следующих ситуациях;

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

Избегание – это стремление выйти из конфликта не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций.

Стиль *избегания* применим в таких ситуациях, когда:

- источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на это силы;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;

- вы хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- попытка решить проблему сразу же опасна, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Этот стиль не является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. Уход или отсрочка позволяют ситуации разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Приспособление представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или, когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стиль *приспособления* уместен в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнее восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что у вас мало шансов победить, и вы не обладаете достаточной властью.

Однако ни один из рассмотренных стилей поведения в конфликтной ситуации не может быть выделен как самый лучший. Желательно научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

В конфликте нельзя:

- критически оценивать партнера;
- приписывать ему низменные или плохие намерения;
- демонстрировать знаки своего превосходства;
- обвинять партнера и перекладывать на него ответственность;
- игнорировать интересы партнера;
- видеть все только со своей позиции;

- уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело;
- раздражаться;
- задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера;
- предъявлять партнеру множество претензий.

Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам. Можно, например;

- добиться компромисса, приспособиться к нуждам другого человека (особенно партнера или близкого человека);
- настойчиво добиваться осуществления своих истинных интересов в другом аспекте; уклониться от обсуждения конфликтного вопроса, если он не очень важен для вас;
- использовать стиль сотрудничества для удовлетворения наиболее важных интересов обеих сторон.

Поэтому лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. - 200 с.
2. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций/ Г.А.Качан. - Витебск: Издательство УО "ВГУ им. П. М. Машерова", 2007. - 258 с.
3. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе / С. И. Самыгин, В.Н. Коновалов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 300 с.
4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – М.: Дашков и К, 2013. – 284 с.
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. - 284 с.
6. Ротать, Л. С. Профессиональная этика и психология делового общения / Л. С. Ротать. - Санкт-Петербургский колледж управления и экономики «Александровский лицей». г. Санкт – Петербург, - 2011. - 128 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе / Р. И. Мокшанцев. – М.: Феникс, 2008. – 320 с.
2. Невлева, И. М., Трунов, А. А. Конфликтология в социальной работе / И. М. Невлева, А. А. Трунов. - Белгород: Кооперативное образование, 2005. - 327 с.
3. Былина, И. В. Конфликтология в социальной работе / И. В. Былина. – Томск: Томский политехнический университет, 2009. – 120 с.
4. Русакова, Л. М. Конфликтология в социальной работе / Л. М. Русакова. – СПб.: СПГУТД, 2008. – 102 с.

Лекция 5. Формы и методы делового взаимодействия в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая беседа, ее структура. Факторы успеха деловой беседы.
2. Деловые встречи и переговоры. Подготовка к переговорам. Конструктивные приемы ведения переговоров. Завершение переговоров.
3. Деловые совещания. Правила организации деловых совещаний и принятия решений. Коммуникативные роли участников делового совещания.

Деловая беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед

В практической деятельности существуют разнообразные формы общения:

- деловые переговоры;
- деловые беседы;
- совещания;
- деловая переписка;
- организационно-техническое общение (компьютер, факс) и т. д.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой. Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно это:

- просто деловой разговор заинтересованных лиц;
- устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Функции деловой беседы:

- взаимное общение работников одной сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Каждая деловая беседа в той или иной степени отражается на эффективности деятельности организации в целом и деятельности конкретных сотрудников в частности.

Вид деловой беседы зависит от ее целей и ее места в определении направления деятельности организации.

По назначению деловые беседы могут быть разнообразными:

- беседа – знакомство руководителя и будущего подчиненного при принятии решения о поступлении на работу;
- деловая беседа между двумя коллегами при обсуждении ими путей или методов реализации поставленных целей;
- деловая беседа будущих партнеров по взаимодействию, деловому сотрудничеству между фирмами;
- беседа – установление деловых контактов;
- беседа – обмен информацией и др.

По характеру деловые беседы бывают официальными и неофициальными, так называемыми рабочими.

По направленности – целевыми, преследующими конкретные задачи, и общими.

По степени свободы – регламентированными, например, анкетирование и не регламентированными, например, дружеский разговор.

В структурной организации деловой беседы можно выделить следующие этапы:

- 1) подготовка к беседе;
- 2) собственно деловая беседа;
- 3) критический разбор беседы

Как правило, деловые беседы планируются заранее. Подготовка к беседе включает несколько этапов.

Первый этап. Подготовка беседы начинается с определения цели и круга обсуждаемых вопросов. Формулировка цели беседы должна быть предельно краткой, однозначно понимаемой и представляющей интерес как для одной, так и для другой стороны.

Второй этап. Получение информации об участниках беседы (служебное положение, политические взгляды, отношение к окружающим, заслуги, любимые и запретные темы для разговора). Такую информацию обычно получают у партнеров, клиентов, общих знакомых и т.п. Однако к ней нужно относиться осторожно, поскольку на нее могут влиять различные субъективные и объективные обстоятельства.

Третий шаг. Выработка стратегии и плана беседы, подбор различных тактических «заготовок». План включает схему изложения материала, предопределяющую структуру беседы. В серьезной беседе схемой допускается пользоваться открыто, но насколько близко ей следовать, определяется конкретными обстоятельствами: запасом времени, опытом и пр. Помимо плана на подготовительном этапе может быть составлен предварительный текст выступления, состоящий из набора ключевых понятий и детально проработанных фрагментов, полной формулировки деловых предложений.

Четвертый шаг. Репетиция, сначала наедине с собой, а затем, возможно, с кем-нибудь из коллег.

Пятый шаг. Определение и согласование с партнерами места и времени встречи. Если участниками беседы являются сотрудники одной организации, то она может проходить в кабинете руководителя, на рабочем месте подчиненного, в зале заседаний, а также во внеслужебной обстановке, вплоть до домашней. С посторонними лицами беседы проводятся в кабинете пригласившего, или в специальной комнате для бесед и переговоров.

Собственно, деловая беседа состоит из пяти фаз:

- 1) начало беседы – вступление в контакт;
- 2) постановка проблемы и передача информации;

- 3) аргументирование выдвигаемых положений;
- 4) принятие решения;
- 5) фиксация договоренности и выход из контакта.

Первая фаза – начало беседы, вступление в контакт. Основная цель этого этапа – привлечь внимание собеседника, поддержать общий благоприятный фон беседы.

Сама беседа начинается с приветствия и осмысления первых личных впечатлений о партнерах с учетом знаний о них, приобретенных на подготовительном этапе. Во вступительной части беседы, которая может занимать до 15 % отведенного времени, желательно:

- снять психологическую напряженность;
- достичь взаимопонимания на основе проявления искреннего уважения и интереса к личности и делам друг друга;
- дать понять собеседнику, что вы считаетесь с его мнением, знаниями как специалиста, например: «Очень приятно, что именно с Вами мы будем обсуждать данную проблему, поскольку именно Вы (именно о Вас я слышан как о ...) являетесь ведущим специалистом в ...». Эта фраза позволяет показать ваше расположение к партнеру по деловой беседе, создать доброжелательную обстановку для продолжения беседы.

Вторая фаза – постановка проблемы и передача информации. Цель этого этапа – пробудить в собеседнике заинтересованность.

Третья фаза – аргументирование выдвигаемых положений. Цель – отстаивать свои интересы, детально обосновать свои доводы.

Поскольку в процессе беседы важно выяснить, почему собеседник воспринимает ситуацию так, а не иначе, ему нужно дать возможность высказаться, вставляя в нужные моменты замечания или задавая вопросы. Делается это спокойно, аргументировано, без попытки уличить человека в чем-либо или категорично настоять на собственном мнении. На этом этапе важно внимательно слушать собеседника, не отвлекаясь на обдумывание дальнейшего хода ведения беседы. Слушая, выделять и улавливать слабые, уязвимые места в аргументации собеседника или возможность успешной «состыковки» намерений обеих сторон.

Четвертая фаза – принятие решения. Цель этапа – установить или смягчить разногласия, наметившиеся до беседы или возникшие в ее процессе, достигнуть компромиссного решения.

Особенность деловой беседы такова, что после обмена сообщениями она протекает в форме диалога. На этом этапе беседа является импровизацией. Рекомендуется участникам беседы использовать разные типы вопросов: открытые и закрытые; риторические; радикальные; вопросы, подавляющие сопротивление.

Пятая фаза – фиксация договоренности, выход из контакта. Цель этого этапа – сохранение и стимулирование благоприятного отношения сторон друг к другу и в личном плане, и в плане выполнения намеченных действий.

Инициатор подводит итоги, показывает, как может быть использована информация, призывает к ее осмыслению и последующим активным действиям. Если продолжительность беседы заранее не регламентировалась, это является сигналом к ее завершению.

Успешно завершить беседу – это значит достигнуть заранее намеченной цели беседы.

Критический разбор беседы проводится на основе записей, сделанных в ходе общения.

Роль вопросов в деловой беседе и их классификация

Деловая беседа на ее основном этапе – это обмен информацией. Для того чтобы получить дополнительные сведения, выяснить позицию собеседника, участники общения задают друг другу вопросы.

Виды вопросов:

- открытые и закрытые;
- риторические; радикальные;
- вопросы, подавляющие сопротивление.

Открытые вопросы – это вопросы, которые предполагают множество вариантов ответа. Классическим вопросом такого типа является вопрос: «Что Вы думаете по этому поводу?». При такой постановке вопроса есть опасность потерять инициативу в ведении беседы. Но в вопросах такого типа есть и плюсы. Противоположная сторона получает возможность высказаться открыто и без ограничений. В данном случае можно более полно представить себе точку зрения собеседника, более точно спрогнозировать свое последующее поведение.

Закрытые вопросы – это вопросы, на которые можно ответить только «да» и «нет». Например: «Вы согласны с этим решением?». Вопросы, поставленные таким образом, дают возможность сохранить инициативу, они

связывают собеседника, однако именно это может не понравиться, и свое недовольство собеседник может перенести на итоговое решение. Поэтому вопросами такого типа следует пользоваться нечасто, обоснованно, например, тогда, когда необходимо получить информацию об отношении к вашему предложению. В частности, можно спросить: «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?».

Риторические вопросы – это вопросы, на которые не ждут ответа. Их используют, чтобы воздействовать на эмоции, чувства собеседника, склонить его к желаемому для вас решению.

Радикальные вопросы – это вопросы, которые могут кардинальным образом повлиять на ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например: «Какие вопросы по нашему предложению Вы принимаете?». Прямо поставленный вопрос требует прямого ответа, и при такой постановке вопроса есть риск получить неблагоприятный ответ. Использовать радикальные вопросы следует лишь тогда, когда исчерпаны все другие возможности выяснить точку зрения собеседника, или тогда, когда вы приняли решение такой формой вопроса несколько испугать собеседника, показывая, что вы устали от его нерешительности и хотите закончить беседу и прийти, наконец, к какому-то определенному решению.

Вопросы, подавляющие сопротивление. Суть этой формы вопроса состоит в том, что, желая убедить собеседника в чем-либо, свое утверждение вы «упаковываете» в форму вопроса, например: «Вы ведь не очень досконально знакомы с нашей ситуацией, не так ли?».

Во время беседы необходимо стремиться к сохранению общего положительного настроения. Поэтому, задавая вопросы, следует ставить себя на место собеседника и спросить себя: «Как бы я ответил на этот вопрос? Понравилась бы мне такая форма вопроса?». Трансформируя известную истину, можно сказать, что задавать вопросы нужно в той форме, которую вы сочли бы приемлемой и допустимой для себя самого.

Деловые переговоры.

Характеристика этапов деловых переговоров.

Переговоры – это обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу. Если в деловой беседе партнеры обмениваются взглядами, точками зрения, информацией, процессе переговоров его участники добиваются соглашения по обсуждаемой

проблеме. Деловая беседа может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью. Переговоры имеют более официальный характер и, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т. д.). На практике любая беседа может перерасти в переговоры. В свою очередь стороны, ведущие переговоры, не всегда готовы к совместным действиям и ограничиваются обменом взглядами, информацией.

Переговоры – неотъемлемая часть деловых контактов. Их успех зависит не только от хорошего знания предмета обсуждения, но и от владения техникой ведения переговоров. Необходимо учитывать и тот факт, что переговоры возможны как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта.

Переговоры – одна из разновидностей общения – имеют ряд отличительных особенностей:

- во-первых, они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными;

- во-вторых, сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. Его участники ограничены в своих возможностях реализовать собственные интересы односторонним путем. Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы.

Таким образом, переговоры в деловом общении – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит:

- от ситуации, в которой ведутся переговоры;
- от готовности сторон реализовать интересы друг друга;
- от понимания успеха переговоров их участниками.

Есть две основные стратегии ведения переговоров:

- 1) позиционный торг – это конфронтационный тип поведения;
- 2) переговоры на основе взаимного учета интересов – партнерский тип поведения сторон.

Каждая из стратегий имеет свою специфику.

Позиционный торг – стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях. Возможны два стиля позиционного торга: жесткий и мягкий.

Жесткий стиль предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками.

Мягкий стиль ведения переговоров – это переговоры, допускающие взаимные уступки ради достижения соглашения.

При всех недостатках позиционный торг используется часто, особенно в тех случаях, когда речь идет о разовом взаимодействии, и стороны не стремятся наладить долговременные взаимоотношения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов являются реализацией партнерского подхода. Эта стратегия предполагает взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из сторон. Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

Жесткое разграничение этих стратегий возможно лишь в рамках научного исследования, в реальной жизни они могут иметь место одновременно.

Переговоры представляют собой неоднородный процесс, включающий несколько стадий, каждая из которых отличается своими задачами.

Как правило, в процессе подготовки и проведения переговоров выделяют три стадии:

- 1) подготовка к переговорам;
- 2) процесс ведения переговоров;
- 3) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Основные элементы подготовки к переговорам:

- определение предмета (проблем) переговоров;
- поиск партнеров для их решения;
- уяснение своих интересов и интересов партнеров;
- разработка плана и программы переговоров;

- подбор специалистов в состав делегации;
- решение организационных вопросов;
- оформление необходимых материалов: документов, чертежей, таблиц, образцов предлагаемых изделий и т. д.

Ход переговоров укладывается в следующую схему:

- начало переговоров – обмен информацией;
- аргументация и контраргументация;
- выработка и принятие решений;
- завершение переговоров.

Переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если участники действительно стремятся к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стараются найти решение. Негативный исход и деловой беседы, и деловых переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Выход из процесса общения должен быть таким, чтобы в расчете на будущее сохранить контакт и деловые связи.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Суховершина, Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции. / Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. — Изд. 2-е. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. — 111 с.
2. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. -284 с.
3. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2009. - 224 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций/ Г. А. Качан. - Витебск: Издательство УО "ВГУ им. П. М. Машерова", 2007. - 258 с.
5. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 282 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. –312 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ротать, Л. С. Профессиональная этика и психология делового общения / Л. С. Ротать. Санкт-Петербургский колледж управления и экономики «Александровский лицей». г. Санкт – Петербург, - 2011. - 128 с.
2. Украинец, П. П., Лапина, С.В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
3. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд./ Е. И. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668 с.

Лекция 6. Специфика процесса консультирования в социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Направления консультативной деятельности в социальной работе. Взаимодействие консультанта и клиента.
2. Предмет, цели, задачи консультативной деятельности.
3. Содержание консультирования.
4. Требования, предъявляемые к личности консультанта.

Социальное консультирование – одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист по социальной работе помогает клиенту понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты ее решения. Консультирование позволяет путем предоставления необходимой информации, указания на альтернативные формы помощи содействовать гражданам в реализации их законных прав и интересов.

Понятие, цели, задачи и методы консультирования

Консультирование клиента является одним из видов помощи в психосоциальной работе. На практике консультирование проводит практически каждый специалист социальной сферы, работая с людьми, находящимися в кризисной ситуации, в условиях стресса. Оказание помощи клиенту в трудной жизненной ситуации включает информирование; обучение навыкам, способствующим улучшению ситуации; помощь в анализе проблем, прояснении конфликтных зон и поиск путей решения

проблемной ситуации. Для того чтобы такая работа проводилась профессионально, необходимо освоение основ консультирования, что становится важной составляющей обучения специалиста по социальной работе.

Консультирование определяется как стратегия, технология и метод профессиональной помощи. Содержание понятия "консультирование" включает особый вид отношений между социальным работником и клиентом.

Отмечают следующие причины фундаментальной связи между психологией и консультированием:

1) консультирование направлено на анализ проблемы клиента, что непосредственно связано с чувствами, мыслями и действиями, способствующими изменению ситуации;

2) процесс консультирования носит психологический характер: полученная при консультации информация проявляется в сознании клиента непосредственно в момент консультации, в периоды между встречами с консультантом, а также после того, как консультирование закончено, и клиент начинает помогать себе сам;

3) теории консультирования базируются на известных психологических школах, направлениях.

Несмотря на широкий смысл термина "консультирование", его основное значение состоит в том, чтобы помочь клиенту управлять собственной жизнью благодаря реалистичной оценке и пониманию своих переживаний.

Составляющие консультирования: 1) личность клиента и его переживания; 2) личность консультанта; 3) взаимоотношения между клиентом и консультантом; 4) процедуры (методы, техники) консультирования, направленные на решение проблем клиента.

Консультирование могут проводить психологи, социальные работники, педагоги или врачи, прошедшие специальную подготовку. В качестве клиентов рассматриваются как здоровые, так и больные люди, предъявляющие проблемы экзистенциального кризиса, межличностных конфликтов, семейных затруднений или профессионального выбора. Важно, что клиент воспринимается консультантом как дееспособный субъект, ответственный за решение своей проблемы.

Методологические основы консультирования заложены в фундаментальных психологических исследованиях. Различные теоретические и эмпирические подходы к данной проблеме долгое время наиболее активно развивались за рубежом. Базовой основой консультирования послужила «разговорная терапия» З. Фрейда, объясняющая эмоциональные состояния с помощью обращения к детским переживаниям. Разрешение проблем в соответствии с этим подходом осуществляется с помощью катарсиса. Существенный вклад в разработку теоретических принципов консультирования внес Карл Роджерс, акцентируя внимание специалистов на главном инструменте консультирования - качестве взаимоотношений консультанта и клиента, создании определенных терапевтических условий, основанных на эмпатии, искренности и безусловном позитивном отношении консультанта к клиенту. Директивные методы, направленные на изменение поведения клиента в сторону реализма, разрабатывались в когнитивно-бихевиористском направлении.

В литературе выделено три основных подхода в консультировании, базирующихся на фундаментальных теориях психологических школ:

1. *Проблемно-ориентированное консультирование.* Направлено на анализ сущности и внешних причин проблемы, поиск путей разрешения.

2. *Личностно-ориентированное консультирование,* центром внимания которого является анализ индивидуальных причин проблемы, деструктивных личностных стереотипов и их предупреждение в будущем.

3. *Консультирование,* ориентированное на выявление ресурсов для решения проблемы.

Для того чтобы начинающий специалист мог выбрать «свою» теорию, «свое» направление из многообразия теорий консультирования, необходимо глубоко изучить *первоисточники*, т. е. книги и статьи, написанные теоретиками различных направлений консультирования. Не менее важно *посещать учебные курсы и семинары*, которые ведут компетентные сторонники (практики-психотерапевты) различных консультативных подходов, что поможет провести сравнительный анализ различных теорий, оценивая их сильные и слабые стороны. В целях более глубокого изучения конкретного теоретического подхода специалист может побывать в роли клиента у психолога-консультанта, практикующего данный подход (направление) и «прочувствовать» действенность теории на собственном

опыте. Таким образом, ресурсы для построения личной теории берутся на двух основных источниках знания: из теории консультирования и личного профессионального опыта консультанта.

Освоив теоретические и практические аспекты психологических школ, приобретя определенный опыт, консультант в зависимости от ситуации и особенностей клиента может использовать *эkleктический подход* в своей работе. Современный взгляд ученых на обучение консультированию ориентирован на то, что психологические теории не являются жесткой подборкой методов. Исследователи полагают, что *эkleктического* подхода в работе придерживаются около 70% психотерапевтов и консультантов. Развитие индивидуального стиля предполагает знание теории различных подходов к консультированию и умение интегрировать их в своей работе с учетом своих особенностей как консультанта, а также потребностей и особенностей клиента.

Любая деятельность, включая консультирование, имеет определенную цель, которая должна базироваться на потребностях клиента. Выделяют две основных цели консультирования:

- 1) повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью;
- 2) развитие способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности.

В социальной работе целью консультирования является помощь человеку в нахождении как можно большего количества вариантов поведения, мыслей, чувств, поступков для активного взаимодействия с людьми и группами в социуме. Консультант помогает человеку осознать проблемы, которые он не контролирует, изменить свои установки по отношению к окружающим и в соответствии с ними корректировать свое поведение. Таким образом, основные цели консультирования имеют направленность на повышение удовлетворенности жизнью, что непосредственно связано с личностным ростом человека, развитием навыков преодоления трудностей, умением завязывать и поддерживать межличностные отношения.

Перед консультантом в социальной сфере стоят разнообразные конкретные задачи, например, помочь клиенту справиться с текущими социально-профессиональными или индивидуально-личностными

проблемами либо помочь клиенту психологически и социально выйти из кризисной (экстремальной) ситуации, помочь семье в решении тех проблем, в которых они испытывает наибольшие затруднения.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.
2. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.
3. Немов, Р.С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов/ Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.
2. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд. / Е. И. Холостова. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668 с.
3. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы/ И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.
4. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.

Лекция 7. Этапы процесса консультирования

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы консультирования: установление контакта; определение проблемы клиента; определение желаемого (идеального) решения проблемы клиента; поиск и критическая оценка альтернативных решений проблемы клиента; переход к воплощению решений в жизнь клиента.

В процессе социального консультирования выделяют подготовительный, основной и заключительный этапы.

Подготовительный этап консультирования. Устанавливается график и очередность консультаций. Консультант по возможности собирает информацию о будущих клиентах, на основе которой составляет предварительный план работы, намечает наиболее эффективные методы воздействия и определяет стиль общения с клиентом.

Основной этап консультирования. Беседа с клиентом представляет собой непрерывный процесс, мягко и тактично контролируемый и направляемый консультантом. Консультирование включает в себя несколько обязательных стадий, переходящих друг в друга.

Первая стадия — психологическая подготовка консультанта. Она начинается задолго до приглашения клиента в кабинет и завершается первыми словами приветствия. Консультант освежает в памяти сумму сведений об очередном клиенте, намеченный на предварительном этапе план и оптимальный стиль консультирования.

Вторая стадия — взаимные приветствия будущих собеседников и их представление друг другу. Первое, что должен сделать консультант после приветствия, предложить человеку сесть и чувствовать себя как дома. Необходимо дать клиенту возможность освоиться и осмотреться в помещении в течение одной-трех минут. Именно на этой стадии работы снимается чувство смущения, напряжения и устанавливается психологический климат.

Третья стадия — заключение «договора-контракта» между консультантом и клиентом. Специалист уясняет первичный запрос и требования клиента к предстоящей консультации, принимает решение либо о ее проведении, либо об 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 права и обязанности. На этой стадии консультирования необходимо активное участие обеих сторон.

Четвертая стадия — «исповедь». Консультант задает клиенту прямой вопрос: «Расскажите подробно, что вас привело ко мне?» Собеседник получает возможность «выговориться», откровенно и эмоционально рассказать о волнующих его проблемах. Опытные консультанты отводят этой стадии не менее двух третей времени основного этапа консультации. На

стадии «исповеди» консультант поддерживает клиента, выражая ему свой интерес средствами невербальной коммуникации. При необходимости возможны короткие уточняющие и наводящие вопросы.

Пятая стадия — активный расспрос клиента и получение дополнительной информации. Специалист задает ряд уточняющих вопросов. В результате у него формируется обоснованное мнение о причинах затруднений клиента, он намечает конструктивные пути их преодоления. На этой стадии консультант не сообщает своего мнения клиенту.

Шестая стадия консультирования решающая, она требует от консультанта максимальной мобилизации, собранности, профессионального мастерства. На этой стадии вырабатывается совместная интерпретация проблемы клиента. Консультант не должен в безапелляционной форме выражать свое понимание ситуации. Следует внимательно наблюдать за реакцией человека и оценивать степень его согласия с предлагаемой точкой зрения. Если согласие достигается — выдвинутая версия принимается за основу. Но если предположение консультанта оставляет клиента равнодушным, приходится искать другое решение. Эту стадию разговора можно считать успешной, если достигнуто взаимоприемлемое понимание причин проблемы и трудностей клиента.

Седьмая стадия направлена на оптимизацию личностных механизмов саморегуляции и формирование новой модели поведения клиента. В этот период работы полезна детальная проработка наиболее сложных для клиента новых моделей поведения.

Восьмая стадия — завершение общения с клиентом, оценка эффективности консультации ее участниками. Клиенту предлагают высказать свое мнение о проделанной работе. Специалист по социальной работе дает окончательную оценку. Если проблему не удалось решить за одну встречу, намечается дата повторной консультации и ее примерная программа.

После того как закрылась дверь за клиентом, консультанту необходимо обратить внимание на свое психологическое состояние.

Эту стадию можно назвать фазой отдыха и освобождения от впечатлений. Консультанту на короткое время необходимо расслабиться и переключиться на другие виды деятельности, восстанавливающие его ресурсы.

Заключительный этап консультирования наступает после завершения совместной работы с клиентом. Консультант осмысливает полученные результаты, оформляет протокол консультации и при необходимости намечает меры воздействия на социальное окружение в интересах клиента. На этом этапе возможно конкретное взаимодействие с официальными лицами и социальным окружением клиента с целью оптимизации условий для решения его личных проблем.

Соблюдение технологических этапов социального консультирования еще не дает полной гарантии успешности процесса. Консультанту необходимо обратить внимание как на собственную подготовку, так и на организационные моменты встречи с клиентом.

Консультации целесообразно проводить в изолированном помещении, гарантирующем конфиденциальность общения. Во время консультаций в помещении не должно быть неожиданных вторжений посторонних лиц.

Предпочтителен специально оборудованный кабинет, защищенный от шума, внешних помех, телефонных звонков, обеспечивающий комфортный температурный режим и равномерную освещенность. Дизайн кабинета должен располагать к доверительному общению. Желательно иметь компьютер и необходимое программное обеспечение. При проведении беседы специалист и клиент располагаются в креслах или на стульях лицом друг к другу на небольшом расстоянии. Продолжительность одной консультации варьирует от 0,5 до 1,5 часа. Нецелесообразно делать перерывы во время консультации.

Результаты консультации регистрируются в специальных формах учетной документации. Специалист может вести рабочие записи во время консультаций, если это не мешает основной работе и не вызывает возражений клиента. В протоколе содержатся паспортные данные, информация о семье и состоянии здоровья клиента, указано, кем направлен на консультацию, в чем состоит проблема, перечислены формы и методы консультации, проработанные вопросы, отмечены результаты консультации, поведение человека во время беседы и его отношение к работе, направления дальнейшей работы с клиентом и др.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.

2. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.

3. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О.М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.

4. Немов, Р.С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов/ Р.С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шипицына, Л. М, Казакова, Е. И., Жданова, М. А. Психолого-педагогическое консультирование и сопровождение развития ребенка: пособие для учителя-дефектолога / Л. М. Шипицына, Е. И. Казакова, М. А. Жданова. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528 с.

2. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

3. Галустова, О. В. Психологическое консультирование / О. В. Галустова. – Москва: Пиор-издат, 2005. – 240 с.

Лекция 8. Методы и техники консультирования

Вопросы для обсуждения:

1. Методы слушания клиента. Советы, указания.
2. Вопросы как главное средство получения информации от клиента.
3. Выслушивание клиента.

Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Специалисты говорят об эффективном и неэффективном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не

способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого, используются речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да — я согласен», «Да — я понимаю» и т. п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяются четыре основных приема рефлексивного слушания.

1. Выяснение. Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.

2. Отражение чувств. В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния, говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия — эмпатии.

3. Перефразирование, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. Резюмирование, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания, и стараться избегать их. Поэтому нельзя:

перебивать собеседника;

заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;

делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;

поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;

давать непрошенные советы.

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения, которые принято называть техниками общения. Рассмотрим некоторые из них.

1. Прием «имя собственное» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает сопротивление с собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием «золотые слова», или искусство подачи комплиментов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

3. Прием «зеркало отношений» включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием «терпеливый слушатель» означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

Успех в деловом общении, по мнению специалистов, во многом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми

сталкиваемся в повседневной жизни, и, прежде всего, коллег по учебе или работе. Мы приходим на службу или учебу, и нас окружают люди, у которых масса проблем: кто-то озабочен своим здоровьем или здоровьем близкого человека, другого волнует ссора с близким, кого-то разволновал результат хоккейного (футбольного) матча, а автолюбителя раздосадовало отсутствие необходимых запчастей. Иными словами, у каждого человека своя неформальная, личностная тема. Надо ее только нащупать, и человек откликнется теплотой отношения к вам. Д. Карнеги отмечал, что необходимо говорить о том, что интересует вашего собеседника. Однако мало просто говорить о том, что интересует партнера по общению. По мнению того же Д. Карнеги, существует важнейший закон человеческого поведения, суть которого в следующем: всегда внушайте собеседнику сознание его значимости. При этом, показывая собеседнику свое отношение к нему как к уважаемому человеку, не следует льстить, тем более за счет унижения собственного достоинства. Вековой опыт психологии и педагогики говорит о том, что нужно опираться на положительное в человеке, тогда в ответ ты получишь человеческое отношение.

Необходимо помнить, что в процессе общения не следует монополизировать разговор, т.е. превращать беседу в монолог. Ж. де Лабрюйер отмечал, что талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие; если после беседы с вами человек доволен собой, значит, он вполне доволен и вами.

На эффективность общения также влияет выбор языковых средств общения. При этом необходимо ориентироваться на собеседника, на ситуацию, на официальность или неофициальность обстановки. Говорите с партнером на его языке — тогда вы поймете друг друга.

Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее, — это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными. Общие интересы, позиции, даже общие проблемы и трудности помогают расположить к себе партнера по общению. Подчеркивание общности является древним приемом общения. Джозеф Редьярд Киплинг (1865—1936), английский писатель, в романе «Маугли» сформулировал правило общности: «Мы с тобой одной крови, ты и я». При общении в центре внимания не должно находиться ваше «Я». Специалисты рекомендуют быть скромным в самооценках и не навязывать собеседнику в категоричной

форме свою позицию. Необходимо научиться вставать на точку зрения партнера.

Помните, что в деловом общении важно все: что мы говорим и как. От того, как мы формулируем свое «видение», зависит эффективность общения. Например, вместо формулировки: «Мне это представляется интересным», используйте: «Вас могло бы это заинтересовать». Вместо: «Сейчас я вам докажу» — «Сейчас вы сможете убедиться, что...» и т.п.

Кроме того, не следует забывать, что никакие советы и правила не помогут, если вы не будете проявлять искренность и доброжелательность в общении.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н.Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В.М.Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.
2. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.
3. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.
4. Немов, Р.С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.
5. Олиферович, Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика: теория и практика / Н. И. Олиферович. – М.: Тесей, 2005. – 264 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шипицына, Л. М, Казакова, Е. И., Жданова, М. А. Психолого-педагогическое консультирование и сопровождение развития ребенка: пособие для учителя-дефектолога / Л. М. Шипицына, Е. И. Казакова, М. А. Жданова. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528 с.
3. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

4. Галустова, О.В. Психологическое консультирование/ О. В. Галустова. – Москва: Пиор-издат, 2005. – 240 с.

Лекция 9. Социально-педагогическое консультирование

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-педагогическое взаимодействие в системе социальной работы, его структура.
2. Сущность социально-педагогического консультирования, его направленность на решение проблем ребенка.
3. Базовые теоретические положения социально-педагогического консультирования.
4. Цели, принципы, задачи социально-педагогического консультирования. Факторы, влияющие на эффективность социально-педагогического консультирования.
5. Формы социально-педагогического консультирования.
6. Методы и приемы социально-педагогического консультирования.

Консультирование представляет собой особым образом организованное взаимодействие между консультантом и клиентом, направленное на разрешение проблем и внесение позитивных изменений в деятельность отдельного специалиста или организации в целом.

Педагогическое консультирование может рассматриваться как область педагогического знания, граница которой очерчивается следующими объектами исследования: во-первых, сопровождение ребенка в образовательном процессе и оказание ему консультационной помощи в разрешении проблем, связанных с учебно-познавательной деятельностью и личностным развитием в целом; во-вторых, оказание консультационных услуг различным субъектам социума, участвующим в образовательной деятельности (родители учащихся, различные группы населения, потребители образовательных услуг); в-третьих, научно-методическое сопровождение профессиональной деятельности педагогического персонала, в том числе консультирование по проблемам организационного развития школы.

Социально-педагогическая консультация – консультация, связанная с формированием отношений ребенка в социуме, в детском коллективе, в

кругу сверстников, в общении со взрослыми (родителями и учителями), с преодолением агрессивности в детской и молодежной среде.

Принципы консультационного взаимодействия.

1. Добровольности.
2. Равноправия.
3. Вариативности.
4. Целостности.
5. Профессиональной этики.
6. Независимости консультанта.
7. Конфиденциальности.
8. Кооперации.

Социальное консультирование предполагает использование своеобразных приемов и методов работы с клиентами. К их числу относят:

1. Контактная беседа.
2. Метод информирования.
3. Метод психодиагностического тестирования.
4. Метод динамического наблюдения.
5. Метод эмоционального заражения.
6. Метод внушения.
7. Метод убеждения.
8. Метод художественных аналогий.

В процессе профессиональной и предпрофильной консультации могут быть использованы такие тактики, как интервенция, подсказка, проблематизация, принятие, невмешательство.

При проведении социально-педагогической консультации используются такие тактики, как защита, помощь, содействие, контракт, директивное воздействие, ободрение.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.

2. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.

3. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. – М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.

4. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов/ Р.С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.

5. Олиферович, Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика: теория и практика / Н. И.Олиферович. – М.: Тесей, 2005. – 264 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шипицына, Л. М, Казакова, Е. И., Жданова, М. А. Психолого-педагогическое консультирование и сопровождение развития ребенка: пособие для учителя-дефектолога/ Л. М. Шипицына, Е. И. Казакова, М. А. Жданова. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528 с.

2. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

3. Галустова, О. В. Психологическое консультирование / О. В. Галустова. – Москва: Пиор-издат, 2005. – 240 с.

4. Гулина, М. А. Основы индивидуального психологического консультирования / М. А. Гулина. – СПб.: 2000. – 272 с.

5. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М., 2000. – 240 с.

Лекция 10. Организация профессионального взаимодействия с различными категориями семей и детей.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности организации профессионального взаимодействия с семьями социально-опасного положения.

2. Специфика профессионального взаимодействия с детьми и молодежью девиантного поведения и его организация.

Семья, находящаяся в социально опасном положении – семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

Выявление несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, – это комплекс профессиональных действий органов, учреждений и иных организаций по установлению факторов, угрожающих благополучию, здоровью и жизни несовершеннолетних и обуславливающих необходимость вмешательства с целью нормализации ситуации, устранения причин и условий неблагополучия.

Учреждения образования выявляют несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, на основании:

- изучения условий жизни и воспитания несовершеннолетних в семье;
- анализа участия родителей в жизнедеятельности учреждений образования;
- анализа обращений близких родственников, соседей, других граждан;
- учета посещения несовершеннолетними учреждений образования;
- учета детей, подлежащих обучению на уровне общего среднего образования;
- выявления несовершеннолетних, не получающих общего базового образования;
- учета и анализа совершения несовершеннолетними правонарушений и преступлений;
- контроля за семьями, установившими опеку (попечительство) над несовершеннолетними.

Девиянтное поведение подростков.

Процесс социализации (процесс усвоения индивидом образцов поведения, социальных норм и ценностей, необходимых для его успешного функционирования в данном обществе) достигает определенной степени завершенности при достижении личностью социальной зрелости, которая характеризуется обретением личностью интегрального социального статуса (статус, определяющий положение человека в обществе). Однако в процессе социализации возможны сбои, неудачи. Проявлением недостатков социализации является *девиантное поведение* - это различные формы

негативного поведения лиц, сфера нравственных пороков, отступление от принципов, норм морали и права. К основным формам отклоняющегося поведения принято относить правонарушаемость, включая преступность, пьянство, наркоманию, проституцию, самоубийство.

Многочисленные формы отклоняющегося поведения свидетельствуют о состоянии конфликта между личностными и общественными интересами. *Отклоняющееся поведение* - это чаще всего попытка уйти из общества, убежать от повседневных жизненных проблем и невзгод, преодолеть состояние неуверенности и напряжения через определенные компенсаторные формы. Однако отклоняющееся поведение не всегда носит негативный характер. Оно может быть связано со стремлением личности к новому, попыткой преодолеть консервативное, мешающее двигаться вперед. К отклоняющемуся поведению могут быть отнесены различные виды научного, технического и художественного творчества.

Существуют различные виды социальных отклонений: культурные и психические отклонения; индивидуальные и групповые; первичные и вторичные отклонения; культурно одобряемые отклонения; сверхинтеллектуальность; сверхмотивация.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева, Т. В. Семейная психология: учебное пособие / Т. В. Андреева. – СПб.: Речь, 2005. – 244 с.
2. Гаранина, Е. Ю. Семейное воспитание: учебное пособие / Е. Ю. Гаранина – Москва: Флинта : МПСИ, 2009. – 384 с.
3. Дивицына, Н. Ф. Семейное воспитание: учебное пособие / Н. Ф. Дивицына. – Москва: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 325 с.
4. Дружинин, В. Н. Психология семьи: учебное пособие для студ. психолого- педагогических специальностей вузов / В. Н. Дружинин. – 3-е изд., стер. – Москва: Питер, 2007. – 176 с.
5. Зритнева, Е. И. Семейное воспитание: учебное пособие для студ. вузов / Е.И. Зритнева, Н. П. Клушина. – Москва: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2006. – 246 с.
6. Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие / О.А. Карабанова. – Москва: Гардарики, 2007. – 320 с.

7. С. Райкус, Джудит. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практическое пособие: В 4 т. Т. I. Концептуальные основы социальной работы с детьми / Джудит С. Райкус, Рональд С. Хьюз. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – 288 с.
8. С. Райкус, Джудит. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практическое пособие: В 4 т. Т. II. Планирование и семейно-ориентированная социальная работа. / Джудит С. Райкус, Рональд С. Хьюз. – СПб.: Питер, 2009. – 256 с.
9. Азарова, Л. А. Девиантное поведение: основы психологии, диагностики, социальной реабилитации: учеб. пособие / Л. А. Азарова, В. А. Святковский. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2013. – 260 с.
10. Буйневич, Т. В. Психопрофилактическая и психокоррекционная работа с учащимися девиантного поведения: метод. пособие / Т. В. Буйневич, Э.Л. Ратникова. – Минск: РИПО, 2014. – 88 с.
11. Змановская, Е. В., Рыбников, В. Ю. Девиантное поведение личности и группы: учебное пособие / Е. В. Змановская, В. Ю. Рыбников. – СПб.: Питер, 2011. – 352 с.
12. Клейберг, Ю. А. Психология девиантного поведения: учебное пособие для вузов / Ю. А. Клейберг. – М., 2001. – 160 с.
13. Клейберг, Ю. А. Социальная психология девиантного поведения: учебное пособие / Ю. А. Клейберг. – М.: Ульяновский государственный университет, 2005. – 416 с.
14. Ковальчук, М. А., Тарханова, И. Ю. Девиантное поведение: профилактика, коррекция, реабилитация: учеб. пособие / М. А. Ковальчук, И.Ю. Тарханова. – Москва: ВЛАДОС-ПРЕСС; ИД КДУ, 2013. – 286 с.
15. Кондрашенко, В. Т. Девиантное поведение у подростков: Диагностика. Профилактика. Коррекция: учеб. пособие / В.Т. Кондрашенко, С. А. Игумнов. – Минск: Аверсэв, 2004. – 365 с.
16. Ничишина, Т. В. Девиантное поведение несовершеннолетних: формы профилактики: научно-популярное издание / Т. В. Ничишина; под общ. ред. М.П. Осиповой; Брест. гос. ун-т имени А. С. Пушкина. – Брест: БрГУ, 2012. – 107 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Куликова, Т. А. Семейная педагогика и домашнее воспитание: учебник для студ. сред. и высш. пед. учеб. заведений / Т.А. Куликова. – Москва: Издательский центр «Академия», 1999. – 232 с.
2. Куровская, С. Н. Педагогика семьи: учебное пособие / С. Н. Куровская. – Минск: Тесей, 2006. – 192 с.
3. Лесгафт, П. Ф. Семейное воспитание ребенка и его значение / П. Ф. Лесгафт. – Москва: Педагогика, 1991. – 174 с.
4. Лодкина, Т. В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: учебное пособие для студ. по пед. специальностям вузов / Т. В. Лодкина. – 3-е изд., доп. и испр. – Москва: Академия, 2007. – 208 с.
5. Малкина-Пых, И. Г. Семейная терапия / И. Г. Малкина-Пых. – Москва: Эксмо, 2006. – 992 с.
6. Макаренко, А. С. Книга для родителей / А.С. Макаренко. – Минск: Нар. асвета, 1976. – 352 с.
7. Минияров, В. М. Психология семейного воспитания (диагностико-коррекционный аспект) / В. М. Минияров. – Москва: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2000. – 256 с.
8. Осипов, Е. Д. Педагогика семьи: пособие для студ. пед. специальностей высш. учеб. заведений / Е.Д. Осипов; под ред. А. Н. Сендер. – Брест: БрГУ, 2008. – 157 с.
9. Шилов, И. Ю. Фамилистика. Психология и педагогика семьи: практикум / И. Ю. Шилов. – СПб.: Петрополис, 2000. – 416 с.
17. Маглыш, В. А. Социально-педагогические основы охраны и защиты детства: учеб. -метод.пособие / В. А. Маглыш.- Минск: БГПУ, 2009. – 120 с.
18. Социальная работа с семьей: мир взрослых и детей: Учеб. -метод. Пособие / Ж.И. Мицкевич, Л.Н Мицкевич, Е. Э. Рымашевская, Е. С. Ящук. – Мн.: БГПУ, 2002. -159 с.
10. Павленок, П. Д., Руднева, М. Я. Социальная работа с лицами группы риска: учеб. пособие / П. Д. Павленок, М. Я. Руднева. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 185 с.
11. Социально-педагогическая профилактика девиантного поведения: метод. реком. / сост. М. В. Салтыкова-Волкович. – Гродно: ГрГУ, 2006. – 58 с.

12. Филипович И. В. Психология девиантного поведения: учеб.-метод. пособие / И. В. Филипович, М. В. Майстрова. – Мн.: ЗАО «Веды», 2003. – 172 с.

13. Шипунова, Т. В. Технология социальной работы. Социальная работа с лицами девиантного поведения: учеб. пособие / Т.В. Шипунова. – М.: Академия, 2011. – 240 с.

14. О дополнительных мерах по государственной защите детей в неблагополучных семьях: Декрет Президента Республики Беларусь, 24.11.2006 г., № 18.

15. Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: Закон Республики Беларусь // Нац. реестр правовых актов Республики Беларусь. – 2003. – №64. – 2/949.

16. Инструкция о порядке выявления и учета несовершеннолетних нуждающихся в государственной защите: в редакции постановления Министерства образования республики Беларусь от 05.05.2007 г. № 30 // Сац.-пед. работа. – 2007. – № 9.

17. Методические рекомендации по организации работы по выявлению детей, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в государственной защите (письмо Министерства образования Республика Беларусь от 22 декабря 2008 г. № 12-02-05/1645) // Зборнік нарматыўных дакументаў Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь. – 2009. – № 3. – С.29–45.

18. Программа воспитания и защиты прав и законных интересов детей, находящихся в социально опасном положении: приказ М-ва образования Республики Беларусь, 24 мая 2011 г., № 336.

Лекция 11. Планирование работы с клиентами. Контроль в деятельности специалиста и отчетность

Вопросы для обсуждения:

1. Планирование и его роль в организации профессиональной деятельности.
2. Планирование деятельности специалиста по социальной работе.
3. Виды и формы планирования работы с клиентами.
4. Виды отчетов.

Планирование работы с клиентами. Сущность планирования работы с клиентами заключается в определении основных видов деятельности и мероприятий с учетом конкретных исполнителей и сроков исполнения. Планирование деятельности определяет ее структуру и содержание на конкретный период.

Цель планирования работы - координация действий с администрацией и коллективом с одной стороны, с клиентом, его родственниками, общественными структурами - с другой; установление сроков реализации решений; уточнение приоритетных направлений, решений, этапов деятельности.

Эффективность планирования зависит от четких представлений о том уровне, на котором находится ее предмет к началу планирования, и о результатах работы к концу планируемого периода; от выбора эффективных путей и средств достижения целей.

Виды планирования:

1. Стратегическое – процесс, при котором определяются цели организации, задаются рамки функционирования структуры.

2. Оперативное – служит для того, чтобы реализовывать промежуточные задачи, которые сфокусированы на главную целевую установку.

К числу *основных принципов планирования* специалисты относят:

- научность - социальная актуальность основных позиции плана, его адекватность реальной ситуации, целесообразность и необходимость проведения планируемых мероприятий. Научное планирование предполагает учет социальных и экономических закономерностей развития общества, психолого-педагогических и социально-педагогических закономерностей воспитания, всесторонний анализ сложившихся тенденций, перспектив и специфики работы;

- согласованность - соотнесение и координация плана работы социального работника с планами других структур;

- оптимальность - выбор содержания и формы плана, наиболее подходящих для конкретных условий;

- перспективность - построение плана с учетом близких и дальних перспектив, отдаленных, но конкретных задач и целей;

- коллегиальность - использование форм коллективного планирования, учет мнения заинтересованных лиц и структур, оценка экспертов;

- конкретность - четкость формулировок, сроков, указание непосредственных исполнителей.

Разработка плана может строиться по следующей схеме:

- ознакомление с постановлениями и решениями государственных органов, с документами по данному вопросу или проблеме;

- изучение литературы по общим основам планирования;

- изучение научных рекомендаций по конкретному планируемому вопросу;

- анализ недостатков предыдущего плана работы;

- изучение рекомендаций научной организации труда (НОТ);

- подготовка проекта плана;

- коллективное обсуждение отдельных аспектов плана.

В деятельности социального работника могут использоваться *различные формы планов:*

- план годовой или на полугодие, возможно планирование и на более длительный срок;

- план работы на более короткий срок, как правило, на месяц, неделю;

- план проведения конкретных акций, форм работы, планирование деятельности в отношении конкретных проблем, конкретных клиентов.

Годовой план основных мероприятий обязательно содержит разделы:

- пенсионное обслуживание и обеспечение,

- обеспечение пособиями,

- методическая работа,

- работа с общественностью,

- пропаганда правовых знаний,

- культурно-массовая работа.

Схема пошагового планирования:

1. Выбор цели (краткосрочная, долгосрочная).

2. Оценка потребностей.

3. Выделение объекта и его спецификации.

4. Оценивание существующих ресурсов.

5. Поиск альтернатив.

6. Оценка (оценить альтернативы, их эффективность, дать заключение).

7. Выбор подходящего действия, основанного на оценочных выводах.
8. Определение составляющих выбранного действия.
9. Разработка плана действий, его оценка, распределение заданий, определение спецификации параметров.
10. Внедрение (обеспечение, логистика, мониторинг).
11. Оценка (эффективность, полезность).

Планы должны быть конкретными, реально исполнимыми, обязательно содержать дату исполнения и исполнителя.

Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе.

Немаловажным источником для анализа результативности эффективности социально-педагогической деятельности выступает отчетность. Ведение отчетной документации специалиста исходит из следующего:

- Документация основывается, на имеющихся нормативных документах. Отчетная документация должна охватывать все виды работ специалиста, строиться в соответствии с основными направлениями его деятельности;
- Документация должна отражать структуру деятельности учреждения и ориентироваться на учет отдельных единиц деятельности. В то же время, она должна давать возможность оценки всего объема работ за отчетные периоды;
- Документация должна отражать определенную периодичность деятельности социального работника, удобную для отчетности в принятые для учреждений сроки, учитывая, в то же время, особенность деятельности социального работника как самостоятельного специалиста;
- Документация не должна быть чрезмерно громоздкой, должна быть оптимальной по затратам времени и обладать необходимой полнотой информации обо всей совокупности деятельности специалиста.

Примерная форма отчета социального работника за отчетный период:
(Ф.И.О.) _____

1. Оборудование рабочего места: есть (нет) кабинет, наличие компьютера, телефона; в целом - хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное.
2. Основные направления деятельности.
3. Количество проведенных консультаций (всего), из них:

по проблемам;
 по проблемам;
 по проблемам;
 количество посещений ____, категории посетителей ____, цели посещений__;
 основные мероприятия (профилактические, др.) _____.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Козлов, А. А. Практикум социального работника / А. А. Козлов. – Ростов -на-Дону, 2001. – 320 с.
2. Курбатов, В. И. Социальная работа для студентов вузов / В. И. Курбатов. - Ростов на Дону: «Феникс», 2004. - 576 с.
3. Фирсов, М. В. Технология социальной работы: учебное пособие / М. В. Фирсов. - М.: Академический Проект, 2007. - 432 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Украинец, П. П., Лапина С. В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
2. Качан, Г.А. Теория социальной работы: курс лекций / Г. А. Качан. - Витебск: Издательство УО "ВГУ им.П.М. Машерова", 2007. - 258 с.
3. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
4. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Планы семинарских и практических занятий по учебной дисциплине «Профессиональное взаимодействие в социальной работе»

Тема 1. Коммуникация как механизм взаимодействия в профессиональной социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Модели коммуникации.

2. Диалогическая и интерактивная коммуникация в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
3. Межличностная и массовая коммуникация.
4. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определения понятиям: «коммуникация», «общение», «деловое взаимодействие».
2. В чем суть диалогической и интерактивной коммуникации?
3. Подготовить рефераты по теме: «Модели коммуникации».
4. Охарактеризуйте межличностные и массовые коммуникации.
5. Опишите вербальные и невербальные средства коммуникации.

Формы работы и контроля: устный опрос, проверка опорных конспектов, оценка рефератов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.
2. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
3. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2009. - 592 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: Курс лекций / Г. А. Качан. –Витебск: Изд-во УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2007. – 180 с.
5. Диденко, А. В. Психологические основы социальной работы / А. В. Диденко. – Томск: Томский филиал Кузбасского института ФСИН России, 2007. - 193 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Галандаш, А. К, Шахназ, М. Я. Материалы международной научно-практической конференции 5–6 ноября 2013 года / А.К. Галандаш, М.Я. Шахназ. – Прага: Vedecko vydavatelske centrum «Sociosfera-CZ», 2013 – 128 с.

2. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе / Р. И. Мокшанцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 314 с.

3. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.

4. Учебно-творческие задания по педагогике: формирование профессиональной компетентности студентов: методические рекомендации / авт.-сост.: И. Е. Керножицкая, Н. А. Ракова. – Витебск: УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012. – Часть II. – 47 с.

Тема 2. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика видов делового общения в зависимости от его содержания: материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное.

2. Виды делового общения в зависимости от средств его осуществления: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.

3. Основные формы делового общения.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятиям: «деловое общение», «устное деловое общение», «письменное деловое общение».

2. Выделите виды делового общения в зависимости от его содержания.

3. Раскройте содержание видов делового общения в зависимости от средств его осуществления.

4. Опишите формы делового общения.

5. Перечислите уровни делового общения.

Формы работы и контроля: устный опрос, дискуссия, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.

2. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
3. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2009. - 592 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: Курс лекций / Г. А. Качан. –Витебск: Изд-во УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2007. – 180 с.
5. Диденко, А. В. Психологические основы социальной работы / А. В. Диденко. – Томск: Томский филиал Кузбасского института ФСИН России, 2007. - 193 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Галандаш, А. К, Шахназ, М. Я. Материалы международной научно-практической конференции 5–6 ноября 2013 года / А.К. Галандаш, М.Я. Шахназ. – Прага: Vedecko vydavatelske centrum «Sociosfera-CZ», 2013 – 128 с.
2. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 314 с.
3. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.
4. Учебно-творческие задания по педагогике: формирование профессиональной компетентности студентов: методические рекомендации / авт.-сост.: И. Е. Керножицкая, Н. А. Ракова. – Витебск: УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012. – Часть II. – 47 с.

Тема 3. Деловое взаимодействие специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Нормы в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива.
2. Нормы в сфере общения между руководителем и подчиненным.
3. Имидж делового человека – специалиста по социальной работе.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Подготовьте эссе «Имидж специалиста по социальной работе».
2. Опишите портрет идеального специалиста по социальной работе.
3. Анализ видеофрагмента.

4. Перечислите основные заповеди делового этикета.
5. Подготовьте реферат по теме: «Особенности национальной этики».
6. Подготовьте презентацию «Этикет разных народов».
7. Составьте требования к внешнему виду специалиста по социальной работе.
8. Какие заповеди делового этикета сформулировал Дж. Ягер?
Формы работы и контроля: устный опрос, оценка рефератов, дискуссия, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мартинович, Н. Е. Этика социальной работы / Н. Е. Мартинович. - Витебский государственный университет им. П.М. Машерова. Витебск, 2013 - 100 с.
2. Загорская, Н. С. Имидж социального работника и проблема его формирования / Н. С. Загорская // Социальная работа. - №4. – 2008. – С. 40-41.
3. Лаврович, А. П. Принцип конфиденциальности в социальной работе / А. П. Лаврович // Социальная работа. - №4. – 2008. – С. 20-27.
4. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
5. Медведева, Г. П. Этика социальной работы / Г. П. Медведева. – Владос, 2002. – 208 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. – 312 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. -284 с.
2. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 282 с.
3. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. – 312 с.

4. Суховершина, Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции. / Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. — Изд. 2-е. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. — 111 с.

Тема 4. Деловые конфликты в профессиональной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Основные типы деловых конфликтов и их характеристика: межличностный, конфликт между отдельной личностью и группой и межгрупповой конфликт.

2. Последствия деловых конфликтов.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Заполните таблицу:

Таблица «Типы деловых конфликтов»

Типы конфликтов	Описание

2. Опишите правила поведения в конфликте.

3. Проанализируйте последствия деловых конфликтов.

Формы работы и контроля: устный опрос, заполнение таблицы, выполнение практического задания, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л. Г. Агеева. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. - 200 с.

2. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций / Г. А. Качан. - Витебск: Издательство УО «ВГУ им.П.М. Машерова», 2007. - 258 с.

3. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе / С. И. Самыгин, В.Н. Коновалов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 300 с.

4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – М.: Дашков и К, 2013. – 284 с.
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. -284 с.
6. Ротать, Л. С. Профессиональная этика и психология делового общения / Л. С. Ротать. Санкт-Петербургский колледж управления и экономики «Александровский лицей». г. Санкт – Петербург, - 2011. - 128 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе / Р. И. Мокшанцев. – М.: Феникс, 2008. – 320 с.
2. Невлева, И. М., Трунов, А. А. Конфликтология в социальной работе / И. М. Невлева, А. А. Трунов. - Белгород: Кооперативное образование, 2005. - 327 с.
3. Былина, И. В., Конфликтология в социальной работе / И. В. Былина. – Томск: Томский политехнический университет, 2009. – 120 с.
4. Русакова, Л. М. Конфликтология в социальной работе / Л. М. Русакова. – СПб.: СПГУТД, 2008. – 102 с.

Тема 5. Формы и методы делового взаимодействия в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Общение по телефону.
2. Особенности делового телефонного разговора.
3. Подготовка телефонного звонка, поведение во время телефонной беседы.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключаются особенности делового телефонного разговора?
2. Раскройте профессиональную подготовку к телефонному разговору.
3. Приведите примеры делового телефонного разговора.
4. Составьте рекомендации по проведению телефонного разговора.

Формы работы и контроля: устный опрос, дискуссия, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Суховершина, Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции. / Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. - Изд. 2-е. - М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. - 111 с.
2. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр «Академия», 2009. - 284 с.
3. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2009. - 224 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций / Г.А. Качан. - Витебск: Издательство УО «ВГУ им.П.М. Машерова», 2007. - 258 с.
5. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 282 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. – 312 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ротать, Л. С. Профессиональная этика и психология делового общения / Л. С. Ротать. Санкт-Петербургский колледж управления и экономики «Александровский лицей». г. Санкт – Петербург, - 2011. - 128 с.
2. Украинец, П. П., Лапина, С. В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
3. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668 с.

Тема 6. Социально-педагогическое взаимодействие в социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Типы и характер взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

2. Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Опишите типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

2. Охарактеризуйте коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.

3. Составьте памятку «Правила социально-педагогического взаимодействия между специалистом по социальной работе и клиентом».

4. Подготовьте аннотированный список источников по теме.

Формы работы и контроля: устный опрос, дискуссия, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.

2. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.

3. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов/ Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н.Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.

2. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668 с.

3. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы/ И. В. Пантюк.- Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

4. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.

Тема 7. Специфика процесса консультирования в социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Этические нормы консультативной деятельности.
2. Потенциальные клиенты консультанта в области социальной работы.
3. Основные причины обращения к специалисту по социальной работе: социальные, социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские.
4. Диагностика личностных особенностей клиента.
5. Факторы, влияющие на процесс консультирования.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Определите этические нормы консультативной деятельности.
2. Подготовить презентацию на тему: «Основные принципы этического кодекса Ассоциации социальных работников Великобритании».
3. Какова цель консультирования?
4. Каковы основные задачи консультирования?
5. Каковы основные причины обращения к специалисту по социальной работе?
6. Составьте диагностику личностных особенностей клиента.
7. Перечислите факторы, влияющие на процесс консультирования.
8. Заполните таблицу:

Таблица «Факторы, влияющие на процесс консультирования»

Факторы	Описание

Формы работы и контроля: устный опрос, оценка презентаций, заполнение таблицы, оценка групповой работы, проверка опорных конспектов.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.
2. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. – М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.
3. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов/ Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.
4. Бойко, Ж. В. Этические основы социальной работы/ Ж. В. Бойко. – Хабаровск: изд-во ДВГУПС, 2012. – 94 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.
2. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668 с.
3. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И.В.Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.
4. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
5. Махова, Н. П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие/ Н. П. Махова. – Омск, - 90 с.
6. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: курс лекций / Г. П. Медведева. – М.: ВЛАДОС, 2001. - 262 с.

Тема 8. Этапы процесса консультирования

Вопросы для обсуждения:

1. Первая встреча с клиентом.
 2. Консультативный контакт, навыки его поддержания.
 3. Оценка эффективности консультирования в социальной работе.
- Объективные и субъективные показатели эффективности консультирования.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Анализ практических ситуаций (кейс-метод).

2. В чем состоит специальная профессиональная подготовка консультанта?
3. Как нужно встречать клиента в консультации? Какова техника встречи клиента?
4. Как следует консультанту начинать беседу с клиентом?
5. Как следует действовать консультанту в том случае, когда клиент не согласен с ним?
6. Раскройте этапы консультирования.
7. Заполните таблицу:

Таблица «Этапы консультирования»

Этапы консультирования	Описание

8. Перечислите оценки эффективности консультирования в социальной работе.
9. Определите показатели эффективности консультирования.
Формы работы и контроля: устный опрос, кейс-метод, групповая дискуссия, выполнение практического задания, заполнение таблицы, оценка групповой работы.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.
2. Певзнер, М. Н., Зайченко, О. М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.
3. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др. ; под

ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.

2. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

3. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.

Тема 9. Методы и техники консультирования

Вопросы для обсуждения:

1. Методы воздействия на клиента.
2. Обратная связь как способ воздействия на клиента.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите приемы повышения эффективности общения.
2. Заполните таблицу:

«Методы консультирования»

Метод	Описание метода	Функции метода во время беседы

3. Дайте определение понятиям: «директива», «закрытые вопросы», «открытые вопросы», «фокус анализ», «интерпретация».

4. Опишите общие правила ведения консультирования.
5. Заполните таблицу:

«Формы речевого этикета»

Формы приветствия клиента	Формы знакомства с клиентом	Формы обращения к клиенту	Формы расставания с клиентом

6. Анализ практических ситуаций (кейс-метод).

Формы работы и контроля: устный опрос, кейс-метод, групповая дискуссия, выполнение практического задания, заполнение таблиц, оценка групповой работы.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басов, Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, О. Н. Бессонова и др.; под ред. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.
2. Джудит, С. Райкус, Рональд, Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям группы риска: практическое пособие: В 4 т. Т.3. / Райкус Джудит С., Хьюз Рональд. - Киев: Феникс, 2011. – 284 с.
3. Певзнер, М.Н., Зайченко, О.М. Педагогическое консультирование: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. Н. Певзнер, О. М. Зайченко. –М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 320 с.
4. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 528 с.
5. Олиферович, Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика: теория и практика / Н. И. Олиферович. – М.: Тесей, 2005. – 264 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Шипицына, Л. М, Казакова, Е. И., Жданова, М. А. Психолого-педагогическое консультирование и сопровождение развития ребенка: пособие для учителя-дефектолога / Л. М. Шипицына, Е. И. Казакова, М. А. Жданова. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528 с.
2. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы / И. В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.
3. Галустова, О. В. Психологическое консультирование / О. В. Галустова. – Москва: Пиор-издат, 2005. – 240 с.

Тема 10. Социально-педагогическое консультирование

Вопросы для обсуждения:

1. Методы диагностирования в процессе социально-педагогического консультирования.

2. Организация и этапы социально-педагогического консультирования.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Анализ практических ситуаций (кейс-метод).

2. Проанализируйте и апробируйте методики для детей (подростков): «Рисунок семьи» (КРС), «Семья животных», «Незавершенные предложения», опросник «Подростки о родителях», методика «Детско-родительские отношения подростков» П. Трояновской (ДРОП); методики для взрослых: опросник родительских отношений Варги-Столина (ОРО), опросник родительских установок PARI, опросник эмоциональных отношений в семье Е.И. Захаровой (методика ОДРЭВ), Методика Р.Г. Овчаровой «Представления об идеальном родителе»; методики, имеющие связанные друг с другом шкалы (формы) для родителей и для детей: опросник для изучения взаимодействия родителей с детьми И. Марковской (ВРР), опросник стиля родительского воспитания АСВ Э.Г. Эйдемиллера, В.В. Юстицкиса, опросник родительского отношения к детям – «зеркало» для АСВ.

3. Для изучения традиций и обычаев семей учащихся, нравственных ценностей семьи предложите незаконченные предложения (Методика «Незавершенные предложения»).

4. Разработайте анкету с целью изучения потребностей родителей в психолого-педагогической подготовке.

5. Составьте схему анализа, позволяющего прояснить проблему и продемонстрировать ее клиенту.

6. Какое взаимное расположение консультанта и клиента является наиболее благоприятным?

7. Заполните таблицу:

Таблица «Теоретические направления: специфика консультативного процесса»

Направление	Источник проблемы	Основные положения	Цель	Приемы

8. Подготовьте аннотированный список источников по теме.

Формы работы и контроля: устный опрос, групповая дискуссия, выполнение практического задания, кейс-метод, заполнение таблицы, диагностика, оценка групповой работы.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Диагностика и коррекция детско-родительских отношений: учеб. - метод. пособие / авт.-сост. Е. К. Погодина. – Витебск: УО «ВГУ», 2002. – 146 с.

2. Диагностика семьи: методики и тесты: учебное пособие по психологии семейных отношений / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом Бахрах-М, 2004. – 736 с.

3. Олиференко, Л. Я. Социально-педагогическая поддержка детей группы риска: учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Л. Я. Олиференко, Т.И. Шульга, И.Ф. Дементьева. – Москва: Издательский центр «Академия», 2002. – 256 с.

4. Целуйко, В. М. Психология неблагополучной семьи: кн. для педагогов и родителей / В. М. Целуйко. – Москва: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 271 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Венгер Ю. И. Современные социальные службы: учебно-методическое пособие / Ю.И. Венгер. - М-во образования РБ, УО «Витебский гос. ун-т им. П.М. Машерова», Каф. социально-пед. работы. – Витебск: УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2008. – 89 с.

2. Манько, Ю. В. Теория и практика социальной работы / Ю. В. Манько, К.М. Оганян. – СПб., 2008. - 276 с.

3. Холостова, Е. И. Семейное воспитание и социальная работа / Е. И. Холостова, Е. М. Черняк, Н. Н. Стрельникова. – Москва, 2010. - 292 с.

4. Холостова, Е. И. Социальная работа. История, теория и практика / Е. И. Холостова. – Москва, 2011. – 427 с.

Тема 11. Организация профессионального взаимодействия с различными категориями семей и детей

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональное взаимодействие с семьями, имеющими в своем составе родителей и детей инвалидов.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определения понятиям: «семья», «реабилитация», «социальная поддержка», «ресурсы семьи».
2. Перечислите функции семьи.
3. Выделите основные направления деятельности специалиста по социальной работе с семьей, имеющей в своем составе родителей инвалидов и детей инвалидов.
4. Проанализируйте нормативно-правовые документы по теме.
5. Составьте программу консультирования семьи, имеющей в своем составе родителей инвалидов и детей инвалидов.
6. Подготовьте реферат на тему: «Технологии социального сопровождения семьи, имеющей в своем составе родителей инвалидов и детей инвалидов».
7. Заполните таблицу:

Таблица «Виды помощи семье»

Виды помощи семье, имеющей в своем составе родителей инвалидов и детей инвалидов.	Описание

8. Приведите примеры методов решения проблем семьи: классический метод решения проблемы; - метод «пропускания» проблемы; метод анализа сильных сторон; метод пропускания проблемы – модель «интервью»; метод поиска ресурсов.

9. Опишите методы решения проблем семьи.
10. Составьте таблицу:

Таблица «Внутренние и внешние ресурсы семьи».

Внутренние ресурсы семьи	Внешние ресурсы семьи

11. Определите показатели для мониторинга оценки эффективности работы с семьей.

12. Подготовьте реферат на тему: «Проблемы социальной стабильности семьи».

13. Разработайте проект и проведите мини–конференцию «Проблемы семьи в аспекте кризиса современного общества».

14. Создайте таблицу-схему «Жизненный цикл семьи».

15. Опишите жизненный сценарий белорусской семьи.

16. Разработайте коррекционные занятия с детьми (релаксационные игры и упражнения, реабилитационно-педагогические методики, и др.).

Формы работы и контроля: устный опрос, групповая дискуссия, выполнение практического задания, мини-конференция, заполнение таблиц, оценка групповой работы.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Вакушенко, Т. Д. Социальная работа с семьей: методические рекомендации / Т. Д. Вакушенко. – Витебск: ВГУ имени П. М. Машерова, 2014. – 52 с.

2. Андреева, Т. В. Семейная психология: учебное пособие / Т. В. Андреева. – СПб.: Речь, 2005. – 244 с.

3. Гаранина, Е. Ю. Семейведение: учебное пособие / Е. Ю. Гаранина. – Москва: Флинта: МПСИ, 2009. – 384 с.

4. Дивицына, Н. Ф. Семейведение: учебное пособие / Н. Ф. Дивицына. – Москва: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 325 с.

5. Дружинин, В. Н. Психология семьи: учеб. пособие для студ. психолого-педагогических специальностей вузов / В. Н. Дружинин. – 3-е изд. – Москва: Питер, 2007. – 176 с.

6. Зритнева, Е. И. Семейведение: учебное пособие для студ. вузов / Е. И. Зритнева, Н.П. Клушина. – Москва: ВЛАДОС, 2006. – 246 с.

7. Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие / О.А. Карабанова. – Москва: Гардарики, 2007. – 320 с.

8. Лодкина, Т. В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: учебное пособие для студ. по пед. специальностям вузов / Т.В. Лодкина. – 3-е изд., доп. и испр. – Москва: Академия, 2007. – 208 с.

9. Тюрина, Э. И. Социальная работа с семьей и детьми: учебник для использования в учеб. процессе образоват. учреждений, реализующих программы сред. проф. образования / Э.И. Тюрина. – Москва: Академия, 2009. – 287 с.

10. Шилов, И. Ю. Фамилистика. Психология и педагогика семьи: практикум / И.Ю. Шилов. – СПб.: Петрополис, 2000. – 416 с.

11. Шнейдер, Л. Б. Семейная психология: учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. – 3-е изд. – Москва: Академический проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2007. – 736 с.

12. Эйдемиллер, Э. Г. Семейный диагноз и семейная психотерапия: учебное пособие / Э. Г. Эйдемиллер, И.В. Добряков, И.М. Никольская. – 3-е изд. – СПб.: Речь, 2007. – 352 с.

13. Мартынова, В. В. Социально-педагогическая работа с семьей: пособие для социальных педагогов учреждений образования, специалистов органов управления образованием / В. В. Мартынова, А. Н. Ходосок. – Минск: Нац. ин-т образования, 2010. – 216 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами: учебное пособие/ Е. И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 240 с.

2. Храпылина, Л. П. Реабилитация инвалидов / Л. П. Храпылина. – М.: Издательство «Экзамен», 2006. – 415 с.

3. Гордеева, А. В., Морозов, В. В. Прикладная реабилитационная педагогика: учебно-методическое пособие / А.В. Гордеева, В. В. Морозов. – М.: Академический Проект, 2004. – 176 с.

4. Искрин, Н. С. Воспитание детей-сирот и детей с ограниченными возможностями здоровья: опыт, проблемы, решения: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием 14-15 апреля 2011 года / Н. С. Искрин. – Самара: СФ СПбГУП; изд-во «Инсома – Пресс», 2011. – 546 с.

Тема 12. Организация работы с обращениями граждан

Вопросы для обсуждения:

1. Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений.
2. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.
3. Методики работы с обращениями граждан в социальной работе.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Определите виды обращений граждан.
2. Дайте определения понятиям: «предложение», «заявление», «жалоба», «замечание», «ходатайство», «письменное обращение», «устное обращение».
3. Перечислите основные правила организации работы с обращениями граждан.
4. В какой форме осуществляется регистрация обращений граждан?
5. Перечислите этапы процесса рассмотрения обращений граждан?
6. Проанализируйте Закон Республики Беларусь «О социальном обслуживании».
7. Охарактеризуйте Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан».
8. Опишите методику работы с обращениями граждан в социальной работе.
9. Составьте алгоритм деятельности специалиста по социальной работе по оказанию социальных услуг населению.

Формы работы и контроля: устный опрос, работа с документами, групповая дискуссия, выполнение практического задания, оценка групповой работы.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Козлов, А. А. Практикум социального работника / А. А. Козлов. – Ростов -на-Дону, 2001. – 320 с.
2. Курбатов, В. И. Социальная работа для студентов вузов / В. И. Курбатов. - Ростов на Дону: «Феникс», 2004. - 576 с.
3. Фирсов, М. В. Технология социальной работы: учебное пособие / М. В. Фирсов. - М.: Академический Проект, 2007. - 432 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Украинец, П. П., Лапина С. В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
2. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций / Г. А. Качан. - Витебск: Издательство УО «ВГУ им. П. М. Машерова», 2007. - 258 с.
3. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
4. Пантюк, И.В. Теоретические основы социальной работы/ И.В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

Тема 13. Планирование работы с клиентами. Контроль в деятельности специалиста и отчетность

Вопросы для обсуждения:

1. Значение и функции контроля в деятельности специалиста по социальной работе.
2. Виды контроля.
3. Отчетность в деятельности специалиста по социальной работе.
4. Основные показатели успешной деятельности специалиста.

Практические задания и вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определения понятиям: «планирование», «контроль», «отчетность».
2. Какова цель планирования работы?

3. От чего зависит эффективность планирования?
4. Что относится к основным принципам планирования?
5. На каком основании строится разработка плана?
6. Какие разделы содержит годовой план специалиста по социальной работе?
5. Перечислите виды контроля?
6. Охарактеризуйте виды отчетов?
7. Опишите основные критерии эффективности работы специалиста по социальной работе.
8. Подготовьте эссе «Кто такой успешный специалист по социальной работе».
9. Подготовьте презентацию на тему: «Модель профессионального специалиста по социальной работе».

Формы работы и контроля: устный опрос, групповая дискуссия, выполнение практического задания, оценка письменных работ.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Козлов, А. А. Практикум социального работника / А. А. Козлов. – Ростов -на-Дону, 2001. – 320 с.
2. Курбатов, В. И. Социальная работа для студентов вузов / В. И. Курбатов. - Ростов на Дону: «Феникс», 2004. - 576 с.
3. Фирсов, М. В. Технология социальной работы: учебное пособие / М. В. Фирсов. - М.: Академический Проект, 2007. - 432 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Украинец, П. П., Лапина С. В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
2. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций / Г. А. Качан. - Витебск: Издательство УО «ВГУ им.П.М. Машерова», 2007. - 258 с.
3. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. - 395 с.
4. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы/ И.В. Пантюк.- Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ И КОНТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема 4. Деловые конфликты в профессиональной деятельности

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Коммуникативные тактики в конфликтной ситуации: противоборство и давление, сотрудничество, компромисс, избегание и уступка.

2. Улаживание конфликта.

Задания, формирующие достаточные знания по изученному учебному материалу на уровне узнавания

Изучить литературу по теме.

Задания, формирующие компетенции на уровне воспроизведения

Основные правила поведения в конфликте

Задания, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний

Смоделировать ситуацию улаживания конфликта.

Форма контроля: устный опрос.

Тема 6. Социально-педагогическое взаимодействие в социальной работе

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.

2. Системы взаимоотношений: «социальный работник – клиент», «социальный работник – окружение клиента».

3. Правила социально-педагогического взаимодействия.

Задания, формирующие достаточные знания по изученному учебному материалу на уровне узнавания

Изучить правила социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.

Задания, формирующие компетенции на уровне воспроизведения

Сформулировать систему правил и выделить специфику социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.

Задания, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний

Создать компьютерную презентацию содержания деятельности социально-педагогической и психологической службы в различных учреждениях образования.

Форма контроля: оценка выполнения практического задания.

Тема 9. Методы и техники консультирования

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Воздействующее резюме как сумма этапа терапевтической работы.

2. Разумное сочетание методов слушания и воздействия при работе с клиентом.

Задания, формирующие достаточные знания по изученному учебному материалу на уровне узнавания

Изучить и законспектировать литературу по теме.

Задания, формирующие компетенции на уровне воспроизведения

Объяснить приемы активного и пассивного слушания

Задания, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний

Реферат по изученной теме.

Форма контроля: рецензирование рефератов.

Тема 12. Организация работы с обращениями граждан

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Законодательство об обращениях граждан.
2. Виды обращений граждан: предложение, заявление, жалоба, индивидуальное обращение, коллективное обращение, письменное обращение, устное обращение, повторное обращение, анонимное обращение.
3. Право граждан на обращение.
4. Гарантии прав граждан при рассмотрении обращений. Требования, предъявляемые к письменным обращениям.
5. Сроки и механизмы рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан.

Задания, формирующие достаточные знания по изученному учебному материалу на уровне узнавания

Изучить законодательство об обращениях граждан.

Задания, формирующие компетенции на уровне воспроизведения

Оформление документов в работе с обращениями граждан

Задания, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний

Создать компьютерную презентацию по организации работы с обращениями граждан.

Форма контроля: оценка презентации и правильности оформления документов.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- устный опрос студентов;
- самостоятельные работы;
- письменные контрольные работы;
- выполнение студентами групповой работы и ее защита;
- анализ и разрешение учебных ситуаций;
- выполнение практических заданий;
- написание рефератов, эссе;
- подготовка докладов, презентаций;
- разработка коррекционных программ;
- экзамен.

ТРЕБОВАНИЯ К СТУДЕНТУ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ В СООТВЕТСТВИИ С КРИТЕРИЯМИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10 (десять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;

полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине;

умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;

творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9 (девять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им аналитическую оценку;

систематическая, активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

8 (восемь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им аналитическую оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

7 (семь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им аналитическую оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

6 (шесть) баллов, зачтено:

достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

5 (пять) баллов, зачтено:

достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

4 (четыре) балла, зачтено:

достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;

умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им оценку;

работа под руководством преподавателя на практических, лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.

3 (три) балла, не зачтено:

недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками;

слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;

неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

2 (два) балла, не зачтено:

фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых логических ошибок;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

1 (один) балл, не зачтено:

отсутствие знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины.

СПИСОК ВОПРОСОВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

1. Понятие коммуникации. Коммуникация и общение, отличительные особенности. Модели коммуникации.
2. Межличностная и массовая коммуникация.
3. Характеристика видов взаимодействия в зависимости от социальных статусов участников в социальных отношениях.
4. Понятие общения и делового общения. Виды делового общения.
5. Характеристика видов делового общения в зависимости от его содержания и средств осуществления.
6. Взаимосвязь коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.
7. Уровни делового общения. Основные формы делового общения.
8. Деловой этикет как компонент профессиональной культуры специалиста социальной работы. Правила этикета, регулирующие профессиональное поведение.
9. Имидж делового человека – специалиста социальной работы.
10. Деловые конфликты, их функциональное значение, причины.
11. Конструктивные и деструктивные деловые конфликты в профессиональной деятельности.
12. Основные типы деловых конфликтов и их характеристика.
13. Последствия деловых конфликтов. Улаживание конфликта.
14. Деловая беседа, ее структура. Подготовка и проведение деловой беседой.
15. Деловые встречи и переговоры, их организация и проведение.
16. Деловые совещания. Правила организации деловых совещаний и принятия решений.
17. Общение по телефону. Особенности делового телефонного разговора.
18. Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.
19. Требования, предъявляемые к личности консультанта. Этические нормы консультативной деятельности.

20. Направления консультативной деятельности в социальной работе. Потенциальные клиенты консультанта в области социальной работы.
21. Факторы, влияющие на процесс консультирования.
22. Методы и техники консультирования: общая характеристика.
23. Методы слушания клиента.
24. Методы воздействия на клиента.
25. Сущность социально-педагогического консультирования, его направленность на решение проблем ребенка. Базовые теоретические положения социально-педагогического консультирования
26. Цели, принципы, задачи социально-педагогического консультирования. Факторы, влияющие на эффективность социально-педагогического консультирования.
27. Методы и приемы социально-педагогического консультирования. Формы социально-педагогического консультирования.
28. Методы диагностирования в процессе социально-педагогического консультирования.
29. Организация и этапы социально-педагогического консультирования.
30. Профессиональное взаимодействие с семьями социально-опасного положения.
31. Профессиональное взаимодействие с семьями, имеющими в своем составе родителей и детей инвалидов.
32. Профессиональное взаимодействие с детьми и молодежью девиантного поведения и его организация.
33. Законодательство об обращениях граждан.
34. Виды обращений граждан.
35. Право граждан на обращение. Гарантии прав граждан при рассмотрении обращений. Требования, предъявляемые к письменным обращениям.
36. Порядок рассмотрения письменных обращений. Сроки рассмотрения обращений. Повторные обращения.
37. Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.
38. Планирование и его роль в организации профессиональной деятельности. Планирование деятельности специалиста социальной работы. Виды и формы планирования работы с клиентами.
39. Значение и функции контроля в деятельности специалиста социальной работы. Виды контроля. Ответственность в деятельности специалиста по социальной работе. Виды отчетов.
40. Основные показатели успешной деятельности специалиста.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие/ Л.Г. Агеева. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. - 200 с.
2. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О.Л. Гнатюк. – М.: КНОРУС, 2010. – 256 с.
3. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2009. - 224 с.
4. Качан, Г. А. Теория социальной работы: курс лекций/ Г.А.Качан. - Витебск: Издательство УО "ВГУ им.П.М. Машерова", 2007. - 258 с.
5. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 282 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2010. – 312 с.
7. Кунгурова, Н. И., Терехов В.К. Социальная работа / Н. И. Кунгурова, В. К. Терехов. - Мн.: МФЦП, 2007. - 448 с.
8. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. – М.: Дашков и Ко, 2012. - 300с.
9. Слостенина, В. А., Колесникова, И. А. Педагогическое консультирование: учебное пособие/ В.А. Слостенина, И.А. Колесникова. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 320 с.
10. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – М.: Дашков и К, 2013. – 284 с.
11. Суховершина, Ю.В. Тренинг коммуникативной компетенции. / Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. — Изд. 2-е. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. — 111 с.
12. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Издат. центр "Академия", 2009. -284 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

13. Коццолино, М. Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак: пер. с итал. / М. Коццолино. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2010. - 248 с. Кукушин, В. С. Деловой этикет: учебное пособие / В. С. Кукушин. - 2-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д: МарТ, 2005. - 288 с.
14. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М.А. Василица. - М.: ГАРДАРИКИ, 2006. - 615 с.
15. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики: пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2011. - 438 с.

16. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе / Р.И. Мокшанцев. – М.: Феникс, 2008. – 320 с.
17. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2004. -395 с.
18. Пантюк, И. В. Теоретические основы социальной работы/ И.В. Пантюк. - Минск: Амалфея, 2010. – 388 с.
19. Романов, А. А. Массовые коммуникации: учебное пособие / А. А. Романов, Г. А. Васильев. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2010. - 236 с.
20. Украинец, П. П., Лапина, С.В. Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П. П. Украинец, С. В. Лапина. – М: Тетра Системс, 2007. – 288 с.
21. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2009. - 592 с.
22. Холостова, Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: «Дашков и К», 2006. – 668с.
23. Фирсов, М. В. Технология социальной работы: учебное пособие / М. В. Фирсов. - М.: Академический Проект, 2007. - 432 с.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа учебной дисциплины «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» предназначена для профессиональной подготовки специалистов по социальной работе. Профессиональное взаимодействие в социальной работе базируется на общих принципах и правилах деловой коммуникации с учетом специфики объектов профессиональной деятельности.

Программа учебной дисциплины составлена на основе образовательного стандарта и ориентирована на формирование у студентов знаний, имеющих научно-теоретическое и практическое значение.

Цель изучения учебной дисциплины: сформировать умения и навыки делового взаимодействия в работе с различными группами населения и социальными партнерами.

Задачи:

- обеспечить освоение будущими специалистами теоретических и прикладных знаний, предусмотренных данным курсом;
- ознакомление с методами, технологиями самостоятельной работы в области консультирования, стратегии оказания консультативной помощи;
- стимулирование развития у студентов профессиональных компетенций.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста по социальной работе, связи с другими учебными дисциплинами

Учебная дисциплина «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» выполняет интегрирующую функцию в отношении ряда учебных дисциплин специальности: «Теоретические основы социальной работы», «Социальная диагностика», «Методы и технологии социальной работы», «Этика социальной работы». Дисциплина дополняет и конкретизирует данные базовые курсы, обеспечивает формирование системы знаний, умений и навыков, необходимых при организации профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Изучение учебной дисциплины «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» должно обеспечить формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций.

Требования к академическим компетенциям

Студент должен:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным вырабатывать новые идеи (креативность).

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.

АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная и письменная коммуникация).

АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

Требования к социально-личностным компетенциям

Студент должен:

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-4. Владеть навыками здорового образа жизни.

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).

СЛК-6. Уметь работать в команде.

СЛК-7. Владеть способностью формирования этического сознания.

Требования к профессиональным компетенциям

Студент должен быть способен:

ПК-1. Планировать и организовывать социально-педагогическую деятельность в различных учреждениях.

ПК-2. Соблюдать профессионально-этические нормы и требования в социально-педагогической деятельности.

ПК-3. Осуществлять социальную защиту, помощь и поддержку семьи, детей и молодежи.

ПК-4. Разрабатывать и осуществлять социальные проекты и социально-педагогические программы.

ПК-5. Оказывать социальные и социально-педагогические услуги различным категориям населения.

ПК-6. Осуществлять социальный патронаж, сопровождение несовершеннолетних, семьи, молодежи в ситуации социального риска.

ПК-7. Оценивать социально-педагогический потенциал нуждающегося и определять пути его активизации.

ПК-8. Организовывать социальную работу с детьми и молодежью в открытом социуме.

ПК-9. Осуществлять социальную и социально-педагогическую работу с детьми-инвалидами, молодыми инвалидами.

ПК-10. Организовывать профориентацию, трудоустройство и занятость молодежи.

ПК-11. Осуществлять взаимодействие с молодежными общественными объединениями и организациями.

ПК-12. Организовывать и осуществлять социальный и социально-педагогический контроль.

ПК-13. Анализировать социально-педагогические проблемы и определять пути их решения.

ПК-14. Исследовать социально-педагогическую деятельность.

Требования к освоению учебной дисциплины в соответствии с образовательным стандартом

В результате освоения учебной программы студент должен

знать:

- методы, техники консультирования, стратегии оказания консультативной помощи;
- оптимальные условия проведения консультирования;
- модели взаимодействия консультанта и клиента;
- направления консультативной деятельности;
- организационные и правовые вопросы организации приема граждан;
- структуру социально-педагогического взаимодействия в системе социальной работы;
- основы планирования работы с обращениями граждан.

В результате освоения учебной программы студент должен

уметь:

- пользоваться алгоритмом построения консультации;
- строить консультационные отношения;
- применять навыки успешной профессиональной коммуникации;
- осуществлять консультирование по специальным проблемам;
- осуществлять контроль и отчетность в профессиональной деятельности;
- конструктивно осуществлять социально-педагогическое взаимодействие в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной программы студент должен

владеть:

- навыками организации профессионального взаимодействия в социальной работе;
- навыками стимулирования собеседника к описанию ситуации и прояснению своей позиции;
- навыками регулирования эмоционального напряжения в беседе.

Общее количество часов, отводимых на изучение учебной дисциплины в соответствии с типовым учебным планом по специальности

Программа учебной дисциплины «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» рассчитана на 110 часов.

Распределение аудиторного времени по видам занятий, курсам и семестрам

Для студентов дневной формы получения образования 58 аудиторных часов (4 курс, 7 семестр): лекционных занятий – 28 часов, практических занятий – 30 часов. На самостоятельную работу студентов отведено 52 часа.

Формой контроля знаний по дисциплине является экзамен.

Для студентов заочной формы получения образования:

5 лет – 12 аудиторных часов (4 курс, 8 семестр): лекционных – 4 часа, (5 курс, 9 семестр): лекционных – 4, практических – 4; экзамен.

3,5 года – 10 аудиторных часов (3 курс, 5 семестр): лекционных – 6, практических – 4; экзамен 6 семестр.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование разделов курса	Всего	Лекции	Практ.
<i>Раздел 1. Теоретические основы профессионального взаимодействия в социальной работе</i>				
1	Коммуникация как механизм взаимодействия в профессиональной социальной работе	4	2	2
2	Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста социальной работы	4	2	2
3	Деловое взаимодействие специалиста социальной работы	4	2	2
4	Деловые конфликты в профессиональной деятельности	6	2	4
5	Формы и методы делового взаимодействия в профессиональной деятельности специалиста социальной работы	4	2	2
6	Социально-педагогическое взаимодействие в социальной работе	4	2	2
<i>Раздел 2. Консультативная деятельность в социальной работе</i>				
7	Специфика процесса консультирования в социальной работе	4	2	2
8	Этапы процесса консультирования	4	2	2
9	Методы и техники консультирования	8	4	4
10	Социально-педагогическое консультирование	4	2	2
<i>Раздел 3. Организационные основы профессионального взаимодействия в социальной работе</i>				
11	Организация профессионального взаимодействия с различными категориями семьей и детей	4	2	2
12	Организация работы с обращениями граждан	4	2	2
13	Планирование работы с клиентами. Контроль за деятельностью специалиста и отчетность	4	2	2
	Итого	58	28	30
	Всего аудиторных	58		

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы профессионального взаимодействия в социальной работе

Тема 1. Коммуникация как механизм взаимодействия в профессиональной социальной работе.

Понятие коммуникации. Коммуникация и общение, отличительные особенности. Модели коммуникации. Диалогическая и интерактивная коммуникация в профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Межличностная и массовая коммуникация.

Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.

Социальные отношения и взаимодействие. Зависимость характера взаимодействия от социальных статусов участников в социальных отношениях. Межличностное взаимодействие. Профессиональное взаимодействие. Деловое взаимодействие.

Взаимодействие как основной реализационный механизм профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

Тема 2. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста социальной работы

Понятие общения и делового общения. Виды делового общения. Устное и письменное деловое общение. Устное деловое общение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Письменные виды делового общения.

Характеристика видов делового общения в зависимости от его содержания: материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное. Виды делового общения в зависимости от средств его осуществления: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.

Взаимосвязь коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.

Уровни делового общения. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Деловая беседа, как основная форма делового общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Тема 3. Деловое взаимодействие специалиста по социальной работе

Деловое взаимодействие и деловые отношения. Деловой этикет как компонент профессиональной культуры специалиста социальной работы.

Правила этикета, регулирующие профессиональное поведение. Нормы в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива. Нормы в сфере общения между руководителем и подчиненным.

Имидж делового человека – специалиста по социальной работе.

Тема 4. Деловые конфликты в профессиональной деятельности

Деловые конфликты, их функциональное значение, причины. Конструктивные и деструктивные деловые конфликты в профессиональной деятельности. Факторы и социально-психологические характеристики личности, ведущие к конфликтам.

Основные типы деловых конфликтов и их характеристика: межличностный, конфликт между отдельной личностью и группой и межгрупповой конфликт. Коммуникативные тактики в конфликтной ситуации: противоборство и давление, сотрудничество, компромисс, избегание и уступка.

Последствия деловых конфликтов. Улаживание конфликта.

Тема 5. Формы и методы делового взаимодействия в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Деловая беседа, ее структура. Подготовка и проведение деловой беседы. Определение круга основных вопросов, передача информации собеседнику, аргументирование, принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы.

Деловые встречи и переговоры. Подготовка к переговорам, цели переговоров и предмет переговоров, структура переговоров. Конструктивные приемы ведения переговоров, типы вопросов для успешных переговоров; Завершение переговоров.

Деловые совещания. Правила организации деловых совещаний и принятия решений. Коммуникативные роли участников делового совещания.

Общение по телефону. Особенности делового телефонного разговора, подготовка телефонного звонка, поведение во время телефонной беседы.

Тема 6. Социально-педагогическое взаимодействие в социальной работе

Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе. Системы взаимоотношений: «социальный работник – клиент», «социальный работник – окружение клиента».

Правила социально-педагогического взаимодействия.

Типы и характер взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.

РАЗДЕЛ 2. Консультативная деятельность в социальной работе

Тема 7. Специфика процесса консультирования в социальной работе

Направления консультативной деятельности в социальной работе. Взаимодействие консультанта и клиента. Предмет, цели, задачи консультативной деятельности. Содержание консультирования.

Требования, предъявляемые к личности консультанта. Этические нормы консультативной деятельности: доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту; конфиденциальность; ориентация на нормы и ценности клиента; отказ от выдачи готовых советов и рекомендаций клиентам; анонимность; разграничение профессиональных и личных отношений; адекватная оценка консультантом уровня и пределов своей профессиональной компетентности; включенность клиента в процесс консультирования.

Потенциальные клиенты консультанта в области социальной работы. Основные причины обращения к специалисту социальной работы: социальные, социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские. Диагностика личностных особенностей клиента. Оценка клиента, изучение его индивидуальности, истоков его проблем и потребности в помощи.

Факторы, влияющие на процесс консультирования.

Тема 8. Этапы процесса консультирования

Этапы консультирования: установление контакта; определение проблемы клиента; определение желаемого (идеального) решения проблемы клиента; поиск и критическая оценка альтернативных решений проблемы клиента; переход к воплощению решений в жизнь клиента.

Первая встреча с клиентом. Консультативный контакт, навыки его поддержания.

Оценка эффективности консультирования в социальной работе. Объективные и субъективные показатели эффективности консультирования.

Тема 9. Методы и техники консультирования

Методы слушания клиента. Активное слушание. Рефлексивное слушание. Эмпатическое слушание. Вербальное следование. Нерефлексивное слушание и ситуации его использования. Минимальное подкрепление. Прояснение смысла. Достижение согласия. Советы, указания.

Вопросы как главное средство получения информации от клиента. Открытые и закрытые вопросы. Микротехники слушания (поддержка, пересказ, отражение чувств, резюме). Фокус-анализ как микротехника (фокус на клиенте, фокусирование на другой личности, фокус на проблеме, фокус на психологе, фокусирование на общности, культурно-контекстный фокус). Выслушивание клиента.

Методы воздействия на клиента. Интерпретация как метод, позволяющий задать новые рамки видения проблемы. Ограничения при использовании интерпретации. Директива как метод воздействия на клиента. Виды директив (конкретное пожелание, фантазии, парадоксальная инструкция, ролевое указание, свободные ассоциации, языковые замены и др.). Совет как пожелание; информирование, общая идея. Домашнее задание. Обратная связь как способ воздействия на клиента. Воздействующее резюме как сумма этапа терапевтической работы.

Разумное сочетание методов слушания и воздействия при работе с клиентом.

Тема 10. Социально-педагогическое консультирование

Социально-педагогическое взаимодействие в системе социальной работы, его структура.

Сущность социально-педагогического консультирования, его направленность на решение проблем ребенка.

Базовые теоретические положения социально-педагогического консультирования: о непрерывном процессе формирования личности на протяжении жизненного пути (гуманистическая теория К. Роджерса); о самодостаточности ресурсов для преодоления семейных проблем (позитивная семейная психотерапия Н. Пезешкиана); о сенситивных и кризисных периодах развития личности (Э. Эриксон, Л.С. Выготский); о кризисных, экстремальных ситуациях в жизни человека (Д. Фонтенс, Е. Черепанова и др.); о типе отношений с референтной группой или миром как определяющем факторе развития личности (А.В. Петровский); о социальной ситуации развития (Л.С. Выготский); о многоуровневой структуре общения, включающей эмоциональное выражение, убеждение, информирование.

Цели, принципы, задачи социально-педагогического консультирования. Факторы, влияющие на эффективность социально-педагогического консультирования. Формы социально-педагогического консультирования.

Методы и приемы социально-педагогического консультирования: наблюдение, внушение, убеждение, педагогическое информирование, аналогии, ролевые игры, беседа.

Методы диагностирования в процессе социально-педагогического консультирования.

Организация и этапы социально-педагогического консультирования.

РАЗДЕЛ 3. Организационные основы профессионального взаимодействия в социальной работе

Тема 11. Организация профессионального взаимодействия с различными категориями семей и детей

Особенности организации профессионального взаимодействия с семьями социально-опасного положения.

Профессиональное взаимодействие с семьями, имеющими в своем составе родителей и детей инвалидов.

Специфика профессионального взаимодействия с детьми и молодежью девиантного поведения и его организация.

Тема 12. Организация работы с обращениями граждан

Законодательство об обращениях граждан. Виды обращений граждан: предложение, заявление, жалоба, индивидуальное обращение, коллективное обращение, письменное обращение, устное обращение, повторное обращение, анонимное обращение.

Право граждан на обращение. Гарантии прав граждан при рассмотрении обращений. Требования, предъявляемые к письменным обращениям.

Сроки и механизмы рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан. Сроки направления обращений. Порядок рассмотрения письменных обращений. Сроки рассмотрения обращений. Личный прием граждан. Повторные обращения. Обращения, направленные в средства массовой информации Республики Беларусь.

Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

Методики работы с обращениями граждан в социальной работе.

Тема 13. Планирование работы с клиентами. Контроль в деятельности специалиста и отчетность

Планирование и его роль в организации профессиональной деятельности. Планирование деятельности специалиста социальной работы. Виды и формы планирования работы с клиентами.

Значение и функции контроля в деятельности специалиста социальной работы. Виды контроля. Отчетность в деятельности специалиста по социальной работе. Виды отчетов. Основные показатели успешной деятельности специалиста.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и выполнению самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине

«Профессиональное взаимодействие в социальной работе»

Самостоятельная работа – это форма организации учебного процесса, направленная на активизацию учебно-познавательной деятельности, формирование у студентов умений и навыков самостоятельного приобретения, обобщения и применения знаний при методическом руководстве и контроле преподавателя.

Время, отведенное на самостоятельную работу, может использоваться на:

- подготовку к лекциям и практическим занятиям;
- подготовку к экзамену по учебной дисциплине;
- проработку тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение;
- выполнение творческих заданий;
- подготовку тематических докладов, рефератов, презентаций;
- выполнение практических заданий;
- конспектирование учебной литературы;
- составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;
- подготовку к промежуточным формам контроля знаний;
- оформление информационных и демонстрационных материалов.

1. Преподаватель:

- отвечает за планирование, организацию и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов;
- доводит до сведения студентов выделенные на самостоятельное изучение темы дисциплины;
- разрабатывает контрольные вопросы и задания, подбирает источники литературы;
- знакомит с требованиями по форме и срокам выполнения заданий;
- проводит индивидуальные консультации;
- осуществляет контроль выполнения самостоятельной работы.

2. Студент должен:

- ознакомиться с темой, перечнем вопросов (заданий), подлежащих изучению (выполнению) и планом изложения материала;
- ознакомиться с требованиями по форме и срокам выполнения заданий, а также по форме их контроля;
- изучить рекомендованные источники литературы, проанализировать, обобщить и законспектировать материал согласно плану (выполнить задание);
- подготовить и представить выполненную работу согласно срокам и форме контроля.

3. Требования к форме и срокам выполнения самостоятельной работы студентов:

- все контрольные вопросы по теме дисциплины должны быть раскрыты согласно предложенному плану;
- задание должно быть выполнено в предложенной форме по предложенной тематике;
- обучающийся обязан выполнить все установленные учебной программой задания по самостоятельной работе.

Невыполнение заданий расценивается как невыполнение учебной программы – студенты не допускаются к итоговой форме контроля по учебной дисциплине (экзамен).

Приложение 1

Материал для выполнения практического задания по теме 10.
«Социально-педагогическое консультирование»

Ситуация для анализа и обсуждения № 1.

Классного руководителя 9 «А» стало беспокоить поведение и стиль взаимоотношений со сверстниками и взрослыми ученика Димы П. Ранее Дима отличался особым прилежанием, устойчивым интересом к новому знанию, хорошей мотивацией учебной деятельности, уважительным отношением к старшим. Он с увлечением читал дополнительную литературу по различным предметам, проводил самостоятельные исследования по физике и биологии. Отношение товарищей к нему было неоднозначным. Они называли его «вундеркиндом», иногда с восторгом, а иногда с завистью отзывались о его неординарных способностях.

Так продолжалось до середины девятого класса. Неожиданно в поведении «вундеркинда» все резко изменилось. Он стал грубить взрослым и сверстникам, проявлять к ним пренебрежительное отношение. На уроках испытывал злорадство, если ему удавалось своими трудными вопросами поставить учителей в тупик, демонстрировал свое превосходство над окружающими, порой уже мнимое, оборвал дружеские связи с одноклассниками, стал проявлять несдержанность и агрессивность.

Классному руководителю были непонятны причины столь резких изменений в поведении подростка. Почувствовав беспомощность в попытках оказать педагогическое влияние на Диму, он обратился к завучу школы с просьбой вмешаться в ситуацию – иными словами, выступить по отношению к подростку в качестве педагога-консультанта.

В скором времени клиент оказался в кабинете завуча, где с ироничным видом выслушал поток наставлений и полезных советов. Во время «консультации» ему рассказали, как неприлично перебивать учителя умными вопросами, как нехорошо выделяться среди одноклассников и как совсем недопустимо проявлять по отношению к ним высокомерие и агрессивность.

Дима не высказал никаких возражений, внешне со всем согласился, и завуч был вполне удовлетворен результатами проведенной беседы.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Можно ли рассматривать беседу завуча с Димой как педагогическую консультацию, которая направлена на коррекцию поведения подростка?
2. Какие элементы манипулирования проявились в описанной выше ситуации?
3. Какие ошибки были допущены завучем?
4. Как вы считаете, что произошло с Димой? Почему ему перестала быть интересна учеба?
5. Что скрывается за агрессивным поведением подростка?
6. В чем проблема классного руководителя?
7. Какой прогноз развития ситуации вы можете дать?
8. Инсценировка (роли – Дима, классный руководитель, завуч).

Ситуация для анализа и обсуждения №2.

В школе сменился директор. Повеял ветер перемен, начался поиск новых методов и форм организации учебно-воспитательного процесса. Однако все начинания нового директора не имели успеха. В школу был приглашен внешний консультант для специального профессионального консультирования. Он тщательно изучил проблемы школы, проанализировал «болевые точки» актуального состояния педагогического коллектива, определил стратегии перехода к новому, желаемому образу школы. На общем педагогическом совете консультант предложил свое видение развития школы. Однако его выступление не получило должного отклика, внимание учителей быстро рассеялось, слушатели высказали некоторое недовольство, не проявляя интереса к речи докладчика.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. В чем, на ваш взгляд, состоит ошибка консультанта при проведении встречи с педагогическим коллективом школы?
2. Должен ли консультант при анализе проблем школы учитывать индивидуальные стратегии развития персонала?

3. Как вы считаете, следовало ли консультанту проводить содержательное согласование выработываемых предложений по развитию школы со всеми участниками образовательного процесса?

4. Предложите оптимальный, на ваш взгляд, вариант организации экспертного консультирования школы, вставшей на путь инновационного развития.

5. Представьте себе, что вы директор школы, пришли в новый коллектив, обладаете знаниями, талантом, ваша задача изменить все в школе с чего вы начнете? Будете ли вы приглашать консультанта? Если будете, то на что вы надеетесь? Для проведения перемен и реформ, изменений с кого вы начнете? Ознакомите ли вы весь коллектив с планами которые вы наметили (беседа, анкета и др.)? Будете ли обращать внимание на учеников, беседовать с ними, важно ли вам их мнение?

Ситуация для анализа и обсуждения № 3.

В преддверии предстоящей через несколько месяцев аттестации образовательного учреждения директор пригласил для самообследования в качестве консультанта опытного методиста районной методической службы, который неоднократно участвовал в работе аттестационных комиссий и был хорошо знаком с нормативными требованиями. Консультант явился в школу, располагая определенным аналитическим материалом, отражающим основные показатели деятельности педагогического коллектива. Такой материал был подготовлен им на основании данных статистических отчетов и личных бесед с отдельными учителями.

Имеющаяся «заготовка» придала методисту определенную уверенность при встрече с педагогическим коллективом, позволившую ему с самого начала войти в образ компетентного наставника, готового дать конкретные методические рекомендации. Сразу же были названы слабые места в работе педагогов. Так, учителя математики К. и Т. допускают серьезные просчеты при подготовке выпускников к ГЭ по математике, учителя русского языка, биологии и истории в течение последних трех лет не направили ни одного ученика на областные предметные олимпиады. В образовательном процессе не используются новые информационные технологии, да это и сложно

сделать, поскольку на каждый компьютер приходится в два раза больше учащихся, чем в среднем по области.

Приведенные на педагогическом совете данные, сопровождаемые критическими комментариями методиста, произвели угнетающее впечатление на присутствующих, парализовав их готовность к диалогу и конструктивному обсуждению назревших проблем. Не получив обратной связи от членов педагогического коллектива, консультант зачитал подготовленные заранее рекомендации по улучшению качества образовательного процесса в школе, призвал педагогов задуматься о путях реализации высказанных им предложений, пожелал им успехов в подготовке к аттестации и с видом человека, выполнившего свою миссию, удалился в кабинет директора.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Какие принципы консультационного взаимодействия были нарушены методистом при проведении консультации с педагогами школы?
2. В чем заключалась профессиональная установка консультанта перед приходом в образовательное учреждение и какие ошибки он допустил при ее реализации в процессе консультационного взаимодействия с педагогами?
3. С помощью каких средств консультант мог бы изменить ситуацию и побудить педагогов школы к конструктивному диалогу?
4. Как вы решаете конфликтные ситуации?
5. Когда вас ругают что вы чувствуете? Есть ли у вас желание работать или учиться?
6. Какие хорошие слова мотивируют вас к дальнейшей работе, для того, чтобы заинтересовать вас в выполнении какой-либо деятельности, что можно применять?
7. Когда перед вами трудная задача вы ее откладываете на потом или делаете сразу?

Тест «Рисунок семьи»

Тест помогает выявить отношение ребенка к членам своей семьи, то, как он воспринимает каждого из них и свою роль в семье, а также те взаимоотношения, которые вызывают в нем тревожные и конфликтные чувства.

Ситуация в семье, которую родители оценивают положительно, может быть воспринята ребенком совершенно противоположно. Узнав, каким он видит окружающий мир, семью, родителей, себя, можно понять причины возникновения многих проблем ребенка и эффективно помочь ему при их решении.

Материалы: простой карандаш, лист А4.

Порядок проведения. На отдельном листе нарисуйте своих родителей: маму, папу, бабушку, дедушку, брата, сестру.

Вопросы:

1. Какие эмоции испытывали, когда рисовали?
2. Нравилось ли вам рисовать?
3. Какие мысли возникали, когда рисовали?

Рисунок «Моя семья»

Ответьте на вопросы и продолжите предложения.

Вопросы:

1. Моя семья – это.....
2. Я счастлива в своей семье, когда.....
3. Творчество в семье – это.....
4. Что я могу дать своей семье?
5. Что я хочу поменять в своей семье?

Семейная социограмма

Назначение методики

Тест "Семейная социограмма" позволяет выявить положение субъекта в системе межличностных отношений и, кроме того, определить характер коммуникаций в семье – прямой или опосредованный.

Тест "Семейная социограмма" относится к рисуночным проективным методикам. Для проведения обследования испытуемым выдают бланки: на каждом бланке нарисован круг диаметром 110 мм.

Члены семьи выполняют задание индивидуально.

Инструкция: "Перед Вами на листе изображен круг. Нарисуйте в нем самого себя, членов семьи в форме кружков и подпишите их имена".

Интерпретация результатов.

Авторами предложены критерии, по которым производится оценка результатов тестирования:

- 1) число членов семьи, попавших в площадь круга;
- 2) величина кружков;
- 3) расположение кружков относительно друг друга; дистанция между ними.

Оценивая результат по первому критерию, исследователь сопоставляет число членов семьи, изображенных испытуемым, с реальным. Возможно, что член семьи, с которым испытуемый находится в конфликтных отношениях, не попадет в большой круг, он будет забыт. В то же время кто-то из посторонних лиц, животных, любимых предметов может быть изображен в качестве члена семьи.

Далее мы обращаем внимание на величину кружков. Большой по сравнению с другими кружок "Я" говорит о достаточной или завышенной самооценке, меньший — о пониженной самооценке. Величина кружков других членов семьи говорит об их значимости в глазах испытуемого.

Следует обратить внимание на расположение кружков в площади тестового поля круга и по отношению друг к другу (третий критерий). Расположение испытуемым своего кружка в центре круга может говорить об эгоцентрической направленности личности, а помещение себя внизу, в стороне от кружков, символизирующих других членов семьи, может указывать на переживание эмоциональной отверженности.

Наиболее значимые члены семьи изображаются испытуемым в виде больших по размеру кружочков в центре или в верхней части тестового поля.

Наконец, большую информацию можно получить, проанализировав расстояния между кружками (четвертый критерий). Удаленность одного кружка от других может говорить о конфликтных отношениях в семье, эмоциональном отвержении испытуемого. Своеобразное "слипание", когда

кружки наслаиваются один на другой, соприкасаются или находятся друг в друге, говорит о недифференцированности "Я" у членов семьи, наличии симбиотических связей.

Использование теста "семейной социогаммы" позволяет в считанные минуты в ситуации "здесь-и-теперь", до сеанса семейной психотерапии или во время сеанса, наглядно представить себе взаимоотношения в семье, а затем, показав свои бланки, обсудить, что получилось.

Проективная методика "Семейная социогамма" может использоваться в семейной психотерапии и семейном консультировании "для экстернализации неосознаваемого контекста взаимоотношений между членами семьи". Существует мнение, согласно которому использование данного теста в качестве методики научного исследования затруднительно (С.И. Чаева, 1994).

Бланк теста "Семейная социогамма"

Инструкция.

Перед Вами на листе круг. Нарисуйте себя в нем самого и членов вашей семьи в форме кружков и подпишите их.



