**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Доклад**

**ДИСЦИПЛИНА "Этические основы в социальной работе"**

**ТЕМА: "Этическое воспитание социального работника"**

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1. *Культура общения*

2*. Экстренные ситуации и конфликты*

3. *Психология успеха*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

**ВВЕДЕНИЕ**

С каждым днем расширяются и увеличиваются категории населения, с которыми контактирует социальный работник. Следовательно, вопросы этического плана, в том числе вопросы общения, становятся особенно актуальными и социально значимыми, что, в свою очередь, обуславливает необходимость поиска путей повышения эффективности воспитания социальных работников. Формирование принципов профессиональной этики и этических ном поведения у социальных работников невозможно без воспитания соответствующих убеждений. Доказано, что убеждения как отражение потребностей личности не перенимаются, не заучиваются, а вырабатываются путем самостоятельных размышлений, самоосмысливания собственной социально-значимой трудовой деятельности. При этом формирование убеждений по сути становится самовоспитанием, индивидуально неповторимым как по способам, так и по содержанию, раскрывая психические особенности личности. Самовоспитание вообще, принципов и убеждений профессиональной этики в частности, - особый вид мыслительной и эмоциональной деятельности человека, требующий хотя бы представления об элементарных психологических основах. Прежде всего, необходимо четко и конкретно поставить цель работы над собой – сделать доброту, сострадание к другим, нуждающимся в твоей помощи, в милосердии, своей осознанной, специально профессионально значимой нравственной потребностью. Сделать это окажется нетрудно, если, увидев благодарную улыбку пожилого человека, социальный работник не подавит в себе чувство удовлетворения собой, радости достигнутым.

Значимым при этом будет и психологический эффект эмоционального подкрепления. Работа над собой будет легче и поставленная цель ближе, когда коллеги по работе будут поддерживать, радоваться лучшему настроению пожилого человека, утверждению в нем уверенности. Принципы профессиональной этики, этические нормы поведения, нравственный облик социального работника находят выражение, прежде всего, через общение с пожилыми, инвалидами, людьми, нуждающимися в социальной поддержке, их близкими, коллегами, сослуживцами. Проблема общения – сложный многоплановый процесс установления контактов между людьми, включающий обмен информацией, восприятие и понимание, а часто и оценку другого человека. Общение – важная психологическая категория со своими зависимостями. Межличностное общение, чаще всего диалоговое, - непременный компонент профессиональной деятельности социального работника. Оно во много определяет те отношения, которые с самого начала складываются между социальным работником и его клиентом, способствуют установлению между ними необходимых доверительных отношений. Важным аспектом психолого-педагогического содержания является поведение социального работника. Интеллигентность, чувство такта, умение слушать и направлять ход мысли клиента по нужному руслу – эти и другие качества всегда должны быть присущи социальному работнику.

Социального работника нередко и по праву называют "врачом души" и психологом. Ни одна профессия не имеет столько сторон соприкосновения с человеческой судьбой, как социальная. Должны овладевать основами психологии, культуры общения, так как профессиональная деятельность социального работника начинается именно с общения с клиентом. От искусства общения во многом зависят результаты дальнейшей работы социального работника. Общение малознакомых или незнакомых людей в начале предполагает межличностные восприятия одного другим, в которых проявляются как познавательные, так и эмоциональные компоненты. Поскольку первое впечатление о человеке складывается нередко на основе ограниченной информации о нем, то существенное значение имеет интерпретация другого отождествлением или сопоставлением с собой (идентификация), размышлением за другого (социально-психологическая рефлексия), стремлением воспроизвести эмоциональный мир его переживаний (эмпатия), распространением на другого известных характеристик какой-либо социальной группы (стереотипизация). При любом виде общения много зависит от культуры и нравственного облика людей: одни вежливы и стараются понять, помочь другим, иные грубы, нетактичны, стремятся отделаться от собеседника, относятся к нему неуважительно и даже оскорбительно.

**1. КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ**

Общение выступает как многоплановый фактор воздействия на различные стороны духовного мира личности. Оно содержит в себе политические, социальные, нравственные, информационные, эстетические, познавательные, эмоциональные аспекты.

Можно выделить следующие принципы общения:

1. В любой жизненной ситуации нужно вести себя так, как хотелось бы, чтобы другие вели себя по отношению к нам.
2. Необходимо понять, что требуется клиенту (его характер, привычки).

Важна техника общения: умение войти и установить контакт, понять и наладить отношения, проникнуть во внутренний мир другого. Известны различные средства коммуникативного процесса: жесты, мимика, интонация, но важнее всего – это речь.

Многие старые люди прошли тяжелую жизнь, кроме того, они отягощены различными недугами. Все эти обстоятельства требуют самого внимательного к себе отношения социальных работников. Пожилые люди, инвалиды не всегда легко идут на контакт, нередко капризны или досаждают бесчисленными жалобами. Общение с ними требует особого такта, терпения, выдержки, умения, ибо нередко это остается единственным утешительным средством в руках социального работника, который обязан проявить свое милосердие. Наиболее распространенный вид работы – проведение беседы, позволяющей выявить характер взаимодействий и влияния социального работника на тех людей, с которыми он общается. Первая часть целенаправленного общения состоит в обсуждении заранее предусмотренной темы.

Вторая часть беседы - задаваемые вопросы, могут быть, а часто так и происходит, совсем не предвиденными. И тут нередко облик выступающего выявляется ярче, четче, чем в самом выступлении. Проверяются мгновенно не только его эрудиция, но его нравственность и культура. Очень важна значимость ответов для самого клиента. Как показывает практика, именно ответы на заданные вопросы воспринимаются с особым интересом, а следовательно, сам воспитательно-нравственный акцент как бы перемещается, концентрируясь именно на процесс "вопрос – ответ". На заключительном этапе беседы важно определить степень воздействия на клиента: удалось ли аргументировано, убедительно ответить? Удовлетворен ли клиент? Полностью? Частично?

Лишь учет всех главных компонентов беседы позволит приблизиться социальному работнику к высоким нравственно-этическим стандартам, основу которых составляет не только мастерство, но и уважение к людям, стремление помочь им в разрешении их проблем. Люди легче принимают позицию того, человека к которому испытывают эмоционально положительное отношение, отвергают и не принимают позицию человека, к которому испытывают эмоционально отрицательные отношение, поэтому главной задачей социального работника является вызвать к себе эмоционально положительное отношение. Практика и анализ поступков людей показывает, что в процессе общения они используют специальные психологические приемы формирования взаимопонимания. Разговаривать с клиентом лучше всего наедине, вдали от посторонних, желательно в отдельной комнате.

Вести беседу следует не спеша, отключившись от других дел и забот, внимательно, не перебивая, выслушивать собеседника. Нежелательно, чтобы собеседники стояли, это всегда непроизвольно говорит об ограниченности времени контакта, которого клиент (пожилой человек), может быть, ждал не один час. Определенное значение для создания благоприятного "климата" при общении имеет взаимное расположение собеседников. Желательно, чтобы они сидели друг против друга в спокойных, непринужденных позах. Это позволяет наладить прямой зрительный контакт, имеющий важное значение для понимания и проникновения в переживания другого человека. Имеют значение для установления межличностного контакта поза и жесты. Если социальный работник пристроился на кончике стула, это будет для собеседника напоминанием, что он спешит, беседа кратковременна, взаимное расположение, желание откровенности не возникнут. Важнейшим средством общения является речь. Она имеет особое значение и для установления контакта, его поддержания и развития. В разговоре нужно стараться избегать банальных фраз, избитых выражений сочувствия, не злоупотреблять специальными терминами. Серьезность разговора не исключает интеллигентного юмора, поддерживающего душевные силы клиента.

Умение общаться – свидетельство культуры и самоуважения, так как уважающий себя и любящий свою профессию, осознающий свой высокий гуманистический долг человек не может позволить пренебрежительно относиться к другому, игнорировать его страдания и переживания1.

Общения начинается с "вхождения" в него. Известно, когда встречаются незнакомые люди, то многое зависит от первого впечатления, поэтому надо быть кратким, четким, тактичным. Чтобы стать опытным социальным работником, консультантом, необходимо быть не только заботливым и понимающим, но и уметь применять на практике многочисленные приемы и методы работы и иметь следующие качества:

1. Эмпатия, или понимание, - попытка видеть мир глазами другого человека.
2. Уважение, умение реагировать на проблему клиента таким образом, чтобы передать уверенность в том, что он сам может справиться с ней.
3. Конкретность, четкость мышления и изложения, чтобы тот, кого консультируют, максимально ясно понимал проблему.
4. Знание самого себя и оказание другим помощи в познании себя.
5. Искренность – умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.
6. Соответствие – вести себя так, чтобы используемые слова соответствовали жестам, "языку телодвижений".
7. Сиюминутность – иметь дело именно с тем, что происходит в настоящий момент встречи.

Формирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения. Необходимо управлять собой в любых ситуациях. Нужно быть доброжелательными, тактичными, выдержанными. Нужно помнить, что лицо, излучающее доброжелательность, оптимизм, притягивает людей, как магнит. Вежливость и приветливость – одно из ведущих правил всех социальных работников.

**2. ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ И КОНФЛИКТЫ**

**Конфликт** означает *"столкновение*". Все, что связано с острыми эмоциональными переживаниями, с противоборством, все трудно разрешимые противоречия принято называть **конфликтом.**

К жизненным непростым ситуациям относятся конфликты, ссоры. Они возникают довольно часто и отличаются разнообразием. Попадая в конфликтную ситуацию, люди как бы по-другому начинают воспринимать реальность. При этом они смогут совершать действия, им не свойственные, т.е. в корне сменяется система ценностей и отношений. Поэтому для социального работника важно умение вести себя в конфликтных ситуациях. Выступая в качестве третьего лица, социальный работник должен очень четко представлять истинную причину или ряд причин, вызвавших конфликт, динамику его развития и уметь предвидеть возможные действия конфликтующих сторон, а уж если он сам окажется вовлеченным в конфликтную ситуацию, то его действия должны быть решительными и четкими для того, чтобы управлять ситуацией.

В социально-психологических исследованиях достаточно распространено деление конфликтов на деловые и эмоциональные.

*Деловые конфликты* происходят из-за вполне конкретных объективных причин, связанных с трудовой деятельностью.

*Эмоциональные конфликты* – это те конфликты, которым присущи враждебные отношения между оппонентами, для которых всегда отыщется причина.

Конфликтные отношения возникают, когда согласованные отношения разрушаются и оппоненты не в состоянии достичь компромисса, если возникает противостояние между осознаваемыми различиями обеих сторон (целями, требованиями и т.д.). Они становятся неизбежными, если для социального работника и системы клиентуры цели перемен представляются угрожающими для оппонентов и воспринимаются ими как требующие чрезмерно больших перемен в их деятельности. Конфликты неизбежны также, если отсутствуют условия для установления согласованных отношений после принятия условия по обеспечению перемен или не появляется желания обсуждать противоречия и различия в подходах. Конфликтные отношения требуют от социального работника такой практики вмешательства, которая позволяет гарантировать права клиента, когда возникает угроза системе, дающей власть одним над другими. Никто не поддается этой власти добровольно. Когда общественные вопросы воспринимаются той или иной стороной как угроза уменьшения или уничтожения ее власти над остальными, ответную реакцию можно предсказать как несогласие, а результат как борьбу и разрыв. Социальный работник встречается и с такими ситуациями, при которых конфликтные отношения полезны для достижения целей, согласованных между социальным работником как проводник перемен и системой клиентуры. Когда социальный работник выступает в интересах системы как клиента, который жалуется на жестокое отношение детей к своим престарелым родителям, он вступает, естественно, в конфликтные отношения с официальными органами.

**3. ПСИХОЛОГИЯ УСПЕХА**

Одним из существенных психодинамических отличий человека является темперамент – характеристика индивидуума с точки зрения интенсивности, скорости, темпа, ритма.

Темперамент – устойчивое сочетание психологических и динамических свойств личности, постоянно проявляющихся в ее деятельности и поведении.

Существуют четыре основных типа темперамента:

1. Холерик – психических реакций, то суетлив, то нетороплив. Для него характерны резкость и прямолинейность, он упрям, находчив в споре, прямолинеен, зато не обидчив и не злопамятен отсюда следует, что он склонен к конфликтам, не умеет слушать других людей, склонен к риску, плохо работает с неодушевленными предметами, т.е. не годится для рутинной работы и требующих терпения длительных деловых переговоров.

2. Сангвиник – начинает дело с увлечением, но редко доводит его до конца неустойчив в симпатиях и антипатиях, скор в принятии решений, легко приспосабливается к изменяющейся ситуации. Он контактен и легок в общении, умеет слушать других людей.

3. Флегматик – ориентирован на неодушевленные предметы. Он спокоен и хладнокровен, последователен и обстоятелен в делах, терпелив, устойчив в симпатиях и антипатиях, равнодушен к похвале.

4. Меланхолик – имеет обостренную чувствительность к окружающему миру. Это прекрасное качество, например, для художника, но отрицательно сказывается на деловом общении. Меланхолик стеснителен и застенчив, мнителен и обидчив, не верит в свои силы, склонен к подозрительности.

Правила которые помогают располагать клиента к себе1:

1. Искренне интересоваться клиентом.
2. Улыбаться.
3. Помнить, что имя человека – это самый и самый важный для него звук на любом языке.
4. Быть хорошим слушателем. Поощрять других говорить самих о себе.
5. Говорить о том, что интересует клиента.
6. Внушать клиенту сознание его значимости и делать это искренне.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Для того, чтобы осмыслить процесс общения, важно определить его направленность, ценности, в соответствии с которыми оно должно строиться. Ценности социальной работы формируются в соответствии с гуманистической этикой общения, ее высшей ценностью является человек. Этика межличностного общения, взаимодействия очень сложна. В основе ее – главный принцип доверия и доброжелательности, уважения к другому человеку. Социальному работнику приходится работать с людьми, имеющими различные пороки. Поэтому в общении с ними надо помнить, что и общество виновато в его пороке, стараться не подавить, а пробудить доброе, что в нем есть. Признание ценности другого человека может выражаться и в конкретных оценках и достоинства человека, он будет стараться ее оправдать, т.е. выполнять социальную роль, которая ему предписывается извне.

Терпимость – также один из важных принципов, свидетельствующих о культуре общения, о нравственном кредо социального работника. Терпимость помогает гуманизировать межличностные отношения, сделать их более доброжелательными. Кроме того, гуманистическая этика общения ориентируется на такие нравственные ценности, как доверие, откровенность, бескорыстие, милосердие, доброта, забота, правдивость, выполнение долга и верность слову. Общение предполагает и такие чувства, как товарищество, сопереживание, чувство вины, стыда, раскаяния. Идеальное общение неотделимо от таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. Ценить в общении надо не только свою свободу, но и свободу другого, уважение внутреннего мира другого.

Уровень культуры общения и этика общения – близкие понятие. Они определяются не только совершенством отдельных сторон или аспектов общения, они предполагают гармоническое сочетание и развитость элементов культуры общения.

**ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. *Ананьев Г.М*. Социальная психология – М., 1980
2. *Демидова Т.Е.* Модель социального общения: теория и практика социальной работы – М., 1993
3. *Демидова Т.Е.* профессиональное общение социального работника – М., 1994
4. *Сафьянов В.И*. Этика общения – М., 1991
5. *Ханжина Е.В.* Основы социальной работы – М., 2001