**Формирование и развитие профессионального мастерства работника социальной службы**

**Содержание**

Введение

1. Социальная работа как профессия

2. Личностные качества социального работника

3. Характеристика определения «побуждение к действию»

4. Коммуникативные особенности деятельности социального работника

4.1 Речевое общение

4.2 Коммуникативная профессиограмма социального работника

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

«Социальная работа»- принятое во всём мире выражение, обозначающее проявление гуманного отношения человека к человеку.

Она возникла еще в библейские времена как благотворительность, религиозный долг человека, как система гуманитарных услуг нуждающимся.

Социальная работа - это и систематические мероприятия, направленные на то, чтобы облегчить неудачное приспособление человека к обществу.

Она отличается от филантропии, благотворительности и похожих видов деятельности своей ориентацией не только на помощь в решении повседневных проблем, но и на развитие у нуждающихся техники преодоления трудностей и навыков самопомощи.

Однако только в двадцатом веке социальная работа признана во всём мире как профессия, требующая специальной подготовки.

Современный специалист социальной работы - это профессионал, хорошо разбирающийся в вопросах социальных отношений, в правовых гарантиях граждан, тонко улавливающий нравственно-психологические проблемы жизнедеятельности людей и способный грамотно оказать им соответствующую ситуации помощь.

Кроме теоретических знаний, социальная работа требует и глубокой технологической подготовки, выражающейся в наличии навыков в области социально-психологического и ситуационного анализа, социально-организованной диагностики условий жизнедеятельности различных групп населения, проведения конкретно-социалогических исследований, прогнозирования и выявления тенденций развития социальных процессов, оптимального выбора инструментария, регулирующего их протекание.

Важными критериями профессионализма социального работника являются организаторские способности, высокая общая и правовая культура, психолого-педагогический такт. Серьёзное воздействие на характер социальных отношений в обществе, на их гармонизацию оказывают социальные технологии.

Объектами данной работы являются современный специалист социальной работы и его клиент

Предмет – мотивационная деятельность и мастерство специалиста по социальной работе.

Цель - углубление знаний о методах деятельности специалистов социальной работы.

Задачи - обобщить научные знания о методах и приемах социальной работы.

**1. Социальная работа как профессия**

Профессия - род деятельности, занятий человека, владеющего комплексом специальных знаний и практических навыков, приобретённых в результате углублённой общей и специальной подготовки и опыта работы. Логика развития профессии такова, что первоначально они возникают из конкретных потребностей людей.

Затем происходит накопление практического опыта и его глубокое осмысление. Формируется теоретическая база профессиональной деятельности. Решается задача подготовки кадров. Практической деятельности специалиста даётся научное обоснование, что внешне выражается в появлении профессиональных журналов, монографий, учебно-методической литературы, создаются профессиональные организации.

Профессия социального работника, имея различные формы и названия, известна в разные исторические эпохи и разные культуры.

В России социальная работа появилась в период проведения Земской реформы 1864 года, хотя и не называлась так.

Функции социального работника выполняли земские уполномоченные по призрению слепых, бедных, безнадзорных детей, безродных и бездомных людей пожилого возраста.

Успех этой деятельности, как и любой другой, зависел от знаний, жизненного опыта и профессионального мастерства этих людей. В XX веке в СССР функции социальных работников выполняли представители коммунистической партии и профсоюзов, а также работники различных ведомств социальной сферы.

Обучение социальной работе как профессии в России началось в конце 80х гг. XX века. Тогда же появилась новая интегративная профессия «социальная работа» со множеством специализаций в зависимости от ведомственной подчинённости. Профессии «социальный работник» и «специалист по социальной работе» официально зарегистрированы в российских государственных документах в марте-апреле 1991 года и созданы для решения социальных проблем человека и общества.

Сегодня профессию «социальная работа» представляет веер специализаций: социальный педагог-психолог, этнолог, социальный юрист, эколог, валеолог, социальный аниматор, геронтолог; социальные работники более узкой специализации (по работе с беженцами, инвалидами, с группами риска, медицинский социальный работник и др.), либо в определённых учреждениях (социальный работник в школе, на производстве), в специфических сферах микросреды (социальный работник в общине, на селе, социальный работник в воинской среде, социальная работа в экстремальных ситуациях, организация социальной работы).

Современный подход к профессионально-этическим качествам социального работника закреплен в квалификационной характеристике «Специалист по социальной работе» (1991 год).

Профессиональные стандарты, требования к социальному работнику основываются на кодексе этики и профессиональных умений, который служит в качестве руководства в каждодневном поведении социальных работников, основываются на фундаментальных общечеловеческих ценностях и учитывают достоинство и уникальность каждой личности, ее права и возможности.

В соответствии с кодексом социальный работник рассматривается как работник социальной службы, осознающий свою моральную ответственность перед клиентом и обществом, добровольно принявший на себя ответственность в оказании помощи людям, в улучшении качества жизни людей.

**2. Личностные качества социального работника**

Далеко не каждый человек пригоден для социальной работы. Определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая, в конечном счете, определяет его профессиональную деятельность и эффективность практической деятельности. Тот, кто начнёт овладевать этой профессией, очень скоро осознает огромное воздействие на неё таких факторов, как политические силы, экономические условия, демографические тенденции и технический прогресс.

Именно поэтому социальная работа была и остаётся одной из самых трудных. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением и не всегда хорошо оплачивается, но является одной из самых одухотворённых и благородных видов деятельности человека. Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему, которую он формирует. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет. Одни отзывчивы к детям, другие наоборот более чувствительны к людям пожилого возраста. Поэтому роль личностных качеств социального работника несомненно велика в его профессиональной деятельности. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обострённое чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства, уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и придти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социально адаптивности.

Личностные качества социального работника можно разделить на две группы. К первой группе относятся психофизиологические качества личности, от которых зависят особенности к данному виду деятельности. Ко второй – психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К третьей группе – психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обоняния. В работе с людьми необходимы собранность и внимательность, умение понять клиента. Не менее важное место занимают такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики также невозможна эффективная работа.

Определение личностных качеств социального работника предполагает опору на теоретическое обоснование процесса профессионального самоопределения. В зарубежной психологической литературе существует множество теоретических «конструкций», направленных на то, чтобы субъект правильно выбрал профессию. Среди них теория Т. Парсонса, который считает, что для этого необходимо: ясное понимание «себя», своих способностей, интересов, стремлений, возможностей; знание требований и условий для достижения успеха; адекватное соотнесение первых двух факторов.[[1]](#footnote-1) Однако такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего, он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощённое представление о человеке, отрыв его от конкретного процесса труда. Деятельность социального работника - это зона доверия между людьми, путь к их взаимопониманию, обучению. Он должен обладать навыками влияния не только на самого клиента, но и на его окружение, групповое общение, на ситуацию в социуме.

Это особенно важно сейчас, когда распадаются традиционные типы связей, когда в условиях становления доцивилизованных рыночных отношений происходит изменение духовно-нравственной сферы и вследствие бессилия структур государственной власти личность и семья оказались в социально-экстремальной ситуации. Быстрая смена идеологических установок - от патронажа государства в сфере здравоохранения, образования, жилищных и других проблем к идеологии самовыживания - обусловила увеличение числа людей, которые в силу объективных причин оказались неконкурентоспособными в борьбе за насущные вещи.

Социальный работник должен привлекать клиента к максимальному решению своих проблем. Социальный работник должен работать с клиентом, а не за или вместо него. Мало пользы принесет установление усложненного диагноза ситуации клиента, если он не понимает или не принимает его. Эффективно изменить ситуацию возможно тогда, когда те, кто должен измениться, сами ясно поймут такую необходимость, и у них появится желание и возможность действовать. Социальный работник выступает в разных ролях. Он может рассматривать себя как сотрудника и как помощника. Социальный работник должен действовать в интересах клиентов, которые не желают или не способны принимать участие в процессе изменения, но следует всегда стремиться максимально стимулировать их вовлеченность в этот процесс. Социальный работник должен помочь клиенту приобрести навыки самоуправления возникающими проблемными ситуациями. Процесс оказания помощи людям состоит в том, чтобы они научились в настоящем и будущем помогать себе сами. Качественные изменения, которых клиенты достигают с помощью профессионального работника, к сожалению, имеют свойство через некоторое время затухать, ибо люди морально и физически не подготовлены поддерживать их в течение длительного времени.

Главным выводом этого принципа является: делайте для клиента то, что он может сделать для себя сам. Побуждайте клиента к действию. Сразу возникает вопрос – как побудить клиента к действию. Возникает необходимость более детального рассмотрения определения «побуждение». Этому автор посвящает следующую главу.

**3. Характеристика определения «побуждение к действию»**

Термин «побуждение» достаточно широко используется в психологии, но в основном как синоним понятия «мотив».

Попытка обосновать выделение побуждения как самостоятельного психологического образования была сделана В.И. Селивановым [[2]](#footnote-2), но, к сожалению, эта точка зрения не получила прямой поддержки в психологии, хотя, видимо, и сыграла свою роль в различении оснований для выбора действий и конкретного побуждающего начала, которое создается «...в процессе сложной аналитической и синтетической деятельности мозга на основе связей внутренней и внешней сигнализации...»[[3]](#footnote-3).

На этот процесс создания мотива как конкретного побуждения к действию указывал еще С.Л. Рубинштейн, который писал, что «мотив как осознанное побуждение для определенного действия собственно и формируется по мере того, как человек учитывает, оценивает, взвешивает обстоятельства, в которых он находится, и осознает цель, которая перед ним встает: из отношения к ним и рождается мотив в его конкретной содержательности, необходимой для реального жизненного действия»[[4]](#footnote-4).

Такого взгляда на мотивацию придерживался и Д.Н. Узнадзе, считавший, что «...смысл мотивации заключается именно в этом: отыскивается и находится именно такое действие, которое соответствует основной, закрепленной в жизни установке личности». Формирование побуждения заключается в построении отдельных моментов мотивации: готовности к деятельности, ее направленности, выборе средств и способов действия, выбора места и времени действия, создания уверенности в успехе и правильности действия и т. д.

Поэтому в процесс мотивации включаются такие образования, как потребности, мотивы, эмоции, мировоззрение, личностные особенности и представления личности о себе, своих способностях, прогноз изменений среды и последствий действий, ожидаемые оценки других людей, внутренние и внешние возможности, средства деятельности и т. д.

Что побуждает человека действовать тем или иным образом, ставить перед собой цели и добиваться их? Такими причинами являются потребности человека.

*Потребность* - это главное побуждение к **действиям**, которое осознаётся и переживается человеком как нужда в чем-то, недостаток чего-то, неудовлетворённость чем-то.

Ощущение физиологической или психологической нужды в чем-то. Действия человека направлены на *удовлетворение* потребностей. Какими методами социальный работник может побудить клиента к действию?

Социальный работник должен быть опытным психологом, педагогом, оба эти качества должны быть неразрывны, так как стержневая идея всех слагаемых профессий социального работника - умение и желание помочь людям, найти формы общения.

**4. Коммуникативные особенности деятельности социального работника**

Одной из главнейших особенностей деятельности социального работника является клиентурная деятельность. Она выражается в том, что профессиональный социальный работник постоянно ведет общение с клиентами.

Его поле деятельности — профессиональное общение. Поэтому, наряду с чисто профессиональными знаниями и навыками, умение вести деловое общение является одним из важнейших признаков профессиональной пригодности социального работника.

**4.1 Речевое общение**

Речевое общение между людьми многолико. Его можно рассматривать под разными углами зрения.

Общение обычно преследует определенные цели. В нем можно различать стратегию и тактику достижения цели.

Общение — это, чаще всего, разрешение конфликтных ситуаций, предупреждение их и диагностика различных форм коммуникативных напряжений, в числе которых учет конфликтогенных факторов, барьеров общения, восприятия, речи и предубеждения, ошибок, разрушающих коммуникативный процесс.

Межличностное общение — это обмен информацией, эмоциями, личностное взаимодействие, психологический контакт.

**4.2 Коммуникативная профессиограмма социального работника**

Важнейшей особенностью деятельности социального работника является умение вести диалог, организовывать процесс коммуникации, управлять им. Умение вести диалог предполагает целый ряд профессиональных навыков и знаний.

Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход к клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение.

В основе всего этого лежит коммуникативная техника общения. Владение ею — важнейший признак профессиональной пригодности специалистов любого профиля, чья деятельность связана с общением.

Согласно этому можно выделить ряд характеристик, составляющих коммуникативный портрет социального работника, которого можно назвать гуманитарием практического действия.

Эти характеристики назовем коммуникативной профессиограммой, что, по сути, является системой квалификационных требований, которые предъявляются к специалисту в области социальной работы.

Специалист в этой области должен:

• знать речевой этикет и уметь его использовать;

• организовать требуемый вид общения и управлять им;

• анализировать предмет общения, его цели и задачи;

• корректно ставить вопросы и точно на них отвечать;

• уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры, торги,

• уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их;

• иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;

• владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы;

• уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;

• знать служебный этикет и уметь его использовать;

• уметь с помощью слова осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки. Без овладения вышеуказанными знаниями и навыками осуществление делового общения, т. е. такого общения, когда с помощью слова может быть разрешено дело, невозможно.

Для побуждения клиента к действию необходимо знать не только все вышеуказанные постулаты, но и применять в деятельности практическую психологию.

**Заключение**

В данной работе были обобщены знания о социальной работе как профессии, рассмотрены профессиональные навыки и умения социальных работников для побуждения клиента к действию. Рассмотрев социальную работу в данных аспектах, можно сказать, что успех этой деятельности, как и любой другой, зависит от знаний, жизненного опыта и профессионального мастерства социальных работников. Становление профессионализма всегда начинается с профессиональной подготовки и воспитания специалистов, поэтапного формирования системы практических навыков системы социальной работы и профессионального мастерства. Без профессионального мастерства невозможна организация индивидуальных социальных услуг с целью разрешения трудной жизненной ситуации клиента и обеспечения социально-психологической гармонии его функционирования.

Уровень, глубина и качество подготовки определяют профессионализм работника в любой сфере деятельности. Не является исключением и деятельность социального работника.

Освоение технологий в любой сфере деятельности, её последовательной применение на практике является важнейшим требованием к профессионалу, поэтому программа подготовки специалистов с высшим профессиональным образованием в области социальной работы включает технологию социальной работы как одну из основных учебных дисциплин. Глубокое проникновение и усвоение сущности, содержания и специфики технологических процессов - основа профессионализма кадров социальной сферы деятельности и специалистов социальных служб.

России еще предстоит фундаментально разработать стандарты и нормы профессионально-этического поведения специалистов по социальной работе.

## Список литературы

1. Беребешкина З.А Этика социального работника. Учебное пособие. - М., 1995 г.
2. Курбатов В.И. Социальная работа. Учебник. Ростов-на-Дону, 1999 г.
3. Ценности и этика. Энциклопедия социальной работы. Т.3. - М., 1994 г.
4. Козлов А.А. Этический кодекс социальной работы.// Социальная работа, 1998 г. - №4
5. Технологии социальной работы.: Учебник под общ. ред. проф. - Е. И. Холостовой. - М. : Инфра-М, 2001. - 400 с.
6. Технология социальной работы: Учеб. пособие для студ. Высш. Учеб. заведений/ Под ред. И. Г. Зийнышева. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - 240 с.
7. Основы социальной работы: Учебник/ отв. ред. П. Д. Павленок.-2-е издание.- М.: ИНФРА-М, 2001.-305с.
8. Социальная работа/ Под общей редакцией проф. В. И. Курбатова.- Ростов н/Д: «Феникс 2000.-576с.
9. 5. Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. Высш. Учеб. заведений. - М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2000.-432с.
10. Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учебное пособие, М.: Академ проект, 2001 - 496 с.
11. Теория социальной работы: Учебник/ Под ред. проф. Е. И. Холостовой. - М.: Юристъ, 2001. -334 с.
1. Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). М., 1992. [↑](#footnote-ref-1)
2. Ценности и этика. Энциклопедия социальной работы. Т.3. - М., 1994 г. [↑](#footnote-ref-2)
3. Там же стр 38 [↑](#footnote-ref-3)
4. Там же стр 52 [↑](#footnote-ref-4)