**ПЛАН**

Введение

1.Знания и навыки обязательные для социального работника

2. Личностные качества , обеспечивающие эффективность общения

2.1 Теплота в отношениях

2.2 Искренность

* 1. Эмпатия

2.4 Безусловно позитивное отношение

3.Виды коммуникативных навыков

* 1. Рефлексия

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Социальную работу вполне можно назвать деятельностью в социальной сфере c клиентами, у которых возникли проблемы. Они связаны и с внешней стороной жизни индивида (бродяжничество, алкоголизм, инвалидность) и внутренней (например, комплекс неполноценности либо завышенная самооценка, лень, жестокость, агрессивность и тому подобное). Социальная работа как практическая деятельность направлена на поддержание, развитие и реабилитацию индивидуальной и социальной субъектности, которые в единстве характеризуют жизненные силы человека.

К основным целям социальной работы как профессиональной деятельности можно отнести увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы; создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить все, что им положено по закону; адаптация или реадаптация людей в обществе; создание условий, при которых человек, несмотря на физическое увечье, душевный срыв или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение к себе со стороны окружающих. То есть, основные цели должны сводиться к достижению такого результата, когда необходимость в помощи работника социальной сферы у клиента отпадает.

Реализатором целей социальной работы является специалист по социальной работе, прошедший специальную подготовку для осуществления различных функций, начиная от «линейной» работы склиентом и кончая управленческой деятельностью в государственных ведомствах.[[1]](#footnote-1)

1. **Знания и навыки обязательные для социального работника**

Должность социального работника и специалиста социальной работы в Российской Федерации введена в 1991 году. В квалификационном справочнике он наделяется разнообразными должностными обязанностями: выявляет на предприятиях, микрорайонах семьи и отдельных лиц, нуждающихся в социально-медицинской, юридической, психолого-педагогической, материальной и иной помощи, охране нравственного, физического и психического здоровья; устанавливает причины возникших у них трудностей, конфликтных ситуаций, в том числе по месту работы, учебы и так далее, оказывает им содействие в их разрешении и социальную защиту; содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию необходимой социально-экономической помощи населению; оказывает помощь в семейном воспитании, заключении трудовых договоров о работе на дому женщинам, имеющим несовершеннолетних детей, инвалидам, пенсионерам; проводит психолого-педагогические и юридические консультации по вопросам семьи и брака, воспитательную работу с несовершеннолетними детьми с ассоциативным поведением; выявляет и оказывает содействие детям и взрослым, нуждающимся в опеке и попечительстве, устройстве в лечебные и учебно-воспитательные учреждения, получении материальной, социальнобытовой и иной помощи; организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде; участвует в работе по созданию центров социальной помощи семье: усыновления, попечительства и опеки; социальной реабилитации; приютов; молодежных, подростковых, детских и семейных центров; клубов и ассоциаций, объединений по интересам и так далее, организует и координирует работу по социальной адаптации и реабилитации лиц, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений и мест лишения свободы.[[2]](#footnote-2)

В связи этим профессия специалиста по социальной работе и его мастерство остро востребованы. Следовательно, необходим специалист широкого профиля, владеющий основами юридических, медицинских, психологических знаний, в основные трудовые операции которого входит: сбор и анализ информации о личности; диагностика микросреды; прогноз дальнейшего развития и социализации личности; профилактика и социальная терапия негативных явлений окружающей среды; организационно-коммуникативная педагогизация среды; охранно-правовая защита; образовательно-воспитательные задачи; составление и ведение документации; работа с педагогическим коллективом. Обладая коммуникативными знаниями и умениями специалист по социальной работе может с эффективностью вступать в контакты с детьми и взрослыми; устанавливать профессиональные отношения; осуществлять индивидуальный подход к детям; сотрудничать, вступать в деловые контакты; создавать атмосферу комфортности, доброжелательности в детском и взрослом коллективах; быть тактичным и уважительным в работе; побуждать детей и взрослых к действию, творчеству, проявлению эмпатии; влиять на общение, отношения между людьми в коллективе; правильно воспринимать, учитывать, реагировать на критику.

Теоретические организаторские умения, применяемые в практике, позволяют ему ставить конкретные задачи, направленные на развитие, обучение и воспитание ребенка, социализацию личности в общество; рационально организовывать свое рабочее время; планировать этапы и средства деятельности по достижению результатов; планировать индивидуальную работу с детьми; организовывать отдельные виды педагогической деятельности, выполнение программ и проектов; выявить и поддержать полезную инициативу, создать условия для ее реализации; объединять людей для реализации общих целей и задач общества. Полученные в результате обучения аналитические умения помогают специалисту по социальной работе в его профессиональной деятельности изучать личность клиента, его семью; анализировать результаты процесса; проектировать конечный результат деятельности; сопоставлять полученные результаты с исходными данными, выдвигать новые задачи; анализировать недостатки своей профессиональной деятельности; анализировать опыт и практику работы других специалистов; творчески перерабатывать необходимую информацию.

Хотя хорошими социальными работниками могут стать люди с разными интересами, умениями и возможностями, тем не менее существует несколько основных характеристик, требующихся для этой профессии. Знания, необходимые для оказания профессиональной помощи и услуг отдельным лицам, группам, организациям или обществу. Это знания о поведении человека, социальной политике и программах, ценностях и этике, о способах выработки оценки собственной практики.

Навыки анализа конкретной ситуации, облегчения проблем клиента, защиты его интересов и других соответствующих способов взаимодействия с людьми, которые ищут помощи и которым необходимо оказать ее. Поддержка таких ценностей, как гуманность, справедливость, самоопределение, конфиденциальность, антидискриминация и честность в профессиональной деятельности. Сознательное и разумное использование собственных личностных качеств и дифференцированное применение навыков общения в профессиональных целях. Признание и принятие того факта, что часто один человек должен брать на себя ответственность за создание новых организаций и общественных институтов, если они необходимы для всех. Глубокая и искренняя заинтересованность в клиентах и работе с ними. Настрой на работу в трудных условиях и решение сложных социальных проблем.

Очевидно, что перечисленные качества будут по-разному проявляться в различных ситуациях. Сегодня практикующему социальному работнику, чтобы решить проблемы клиентов, необходима масса различных умений.

**2. Личностные качества, обеспечивающие эффективность общения**

Некоторые человеческие качества являются необходимым условием эффективных межличностных отношений, лежат в основе всех отношений между людьми, которые можно назвать эффективными. Нельзя начинать обучение навыкам межличностного общения, не обсудив предварительно связанные с этим понятием установки и личные качества. Те, кто помогает людям овладевать навыками межличностного общения, должны снова и снова обращаться к этим основополагающим качествам как главному предмету всех дискуссий.

**2.1 Теплота в отношениях**

В рамках межличностных отношений под «теплотой» понимают способность быть доступным и открытым клиенту. Теплота в отношениях – это одновременно и особый стиль мышления, и навык. Навык, проявляющийся в виде способности быть честным с самим собой, в готовности быть открытым другим людям, в виде отношения к другому человеку как к равному.

Если мы оказываем кому-то профессиональную помощь, мы обязаны проявлять теплоту по отношению к этому человеку. Однако мы не должны рассчитывать на такое же отношение к нам.

Тем не менее наши отношения с другими людьми строятся по принципу обратной связи: вступая с человеком в контакт, мы предполагаем, какое впечатление на него произведем, и в соответствии с этим строим свое поведение. Именно поэтому мы ощущаем, не потеряли ли мы чувство меры в проявлении нашего хорошего отношения, и понимаем, когда наша теплота воспринимается негативно. Эта способность контролировать свое поведение и свои отношения с другими людьми является важной частью процесса развития коммуникативных навыков и навыков проведения консультаций.

**2.2 Искренность**

Искренность – это еще один важный аспект профессиональных отношений. Настоящий профессионал искренне желает помочь другому человеку и заботится о нем. Подделать профессиональный интерес почти невозможно. Искренность напрямую связана с заинтересованностью специалиста в установлении хороших отношений между двумя людьми. Следует использовать любые средства, способствующие развитию таких отношений. Ничто не мешает быть искренним и одновременно полностью отдавать себе отчет в том, что происходит и в то же время фиксировать рост своей компетенции в области межличностных отношений. Хороший специалист – это человек, который способен быть по-настоящему искренним и в то же время демонстрировать это качество другим людям.

**2.3 Эмпатия**

Чтобы понимать других людей, нам необходима способность к сопереживанию. Эмпатия – это способность войти в мир восприятия другого человека, то есть видеть мир так, как его видят другие. Сопереживать не означает сочувствовать. Проявляя эмпатию, мы пытаемся представить, что значит быть другим человеком. Для того чтобы действительно сопереживать другому человеку, нужно стать этим человеком. Слушая собеседника, уделяя ему свое внимание и ни в коем случае не осуждая, мы стремимся приблизиться к его миру. Мы можем научиться забывать на время о себе и, насколько возможно, отдавать себя другому.[[3]](#footnote-3)

**2.4 Безусловно позитивное отношение**

Это понятие определяется как «признание ценности другого человека» или просто как «принятие» другого человека. Клиент – это человек с чувством собственного достоинства и его человеческое существование ценно само по себе. Необходимо, чтобы чувства, возникающие у специалиста по отношению к клиенту, не зависели от ожидания или требования взаимности. Умение проявлять хорошее отношение к другому человеку является ценным качеством всех профессий социальной сферы.

**3.Виды коммуникативных навыков**

Принято считать, что навыки проведения консультаций являются базовыми для выработки всех остальных навыков межличностного общения. Можно утверждать, что специалист, который овладел навыками консультирования, приближается к достижению необходимого уровня компетентности в сфере межличностных отношений. Поскольку консультант вынужден иметь дело с самыми разными формами человеческого поведения, он, будучи компетентным в данной области, вполне способен применять свои навыки и в других ситуациях общения.

Навыки консультирования необходимо использовать в сферах деловой административной деятельности: в повседневном общении с коллегами и клиентами. Навыки консультирования можно разделить на две подгруппы: 1)умение слушать и 2)проведение интервенций. Слушать – значит не просто уделять все свое внимание собеседнику, но и вести себя так, чтобы этот человек был уверен, что вы его слышите. Выполняя следующие действия, можно развить у себя способность слушать:

* Садитесь напротив человека, которого вы слушаете. Чтобы по-настоящему слушать другого человека, вам необходимо его видеть, он должен видеть вас.
* Будьте открыты. Скрещенные руки и ноги зачастую подразумевают оборонительную позицию. Лучше всего устроиться поудобнее и принять расслабленное положение, «без перекрещиваний».
* Слегка наклоняйтесь к человеку, которого слушаете. Такое действие обычно воспринимается как проявление сердечности и заинтересованности.
* Старайтесь поддерживать зрительный контакт. Взгляд – это важное средство межличностной коммуникации.[[4]](#footnote-4)

Умение слушать является основой всех эффективных консультаций и, по-видимому, всех межличностных отношений. Если специалист разовьет у себя способность слушать, параллельно будет происходить развитие и других коммуникативных навыков. Однако, специалист должен не только слушать, но и «присутствовать», т.е. делать так, чтобы собеседник чувствовал рядом с собой близкого человека, а не специалиста, занятого лишь своей работой.

Вторую группу навыков консультирования образуют навыки проведения интервенций. Здесь важны вещи, которые говорит специалист во время консультации. Следующие интервенции являются полезными навыками в процессе консультирования:

* вопросы;
* рефлексия;
* избирательная рефлексия;
* эмпатия;
* контроль за правильностью понимания.

**3.1 Рефлексия**

Рефлексией (иногда используют термин «отражение») называется процесс, когда консультант повторяет несколько слов клиента. Получается, что консультант как бы «отражает» мысли клиента, а само «отражение» является подсказкой для продолжения рассказа. Важно, чтобы рефлексия не превращалась в вопрос. Лучший способ избежать этого – повторять слова с теми же интонациями, с какими их произносил клиент. «Рефлектировать» – не значит задавать вопросы. Консультант не должен выделять голосом конец повторяемой фразы. В противном случае реакцией на его слова скорее всего будет простое «Да». Рефлексия, используемая умело и в нужное время, может оказать клиенту большую помощь.

**Заключение**

Социальная работа - это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, психологии, социологии, педагогики, медицины, правоведения и так далее. Ее эффективность во многом зависит от самого специалиста по социальной работе, его умений, опыта, личностных особенностей и качеств. Специалист по социальной работе занят разными видами деятельности при исполнении своих профессиональных функций. Его работа характеризуется тремя подходами при решении проблемы. Это воспитательный, фасилитативный и адвокативный подходы. При первом подходе специалист по социальной работе выступает в роли учителя, консультанта, эксперта, дает советы, обучает умению, моделированию и демонстрации правильного поведения, устанавливает обратную связь, применяет ролевые игры, как метод обучения. При втором - осуществляет роль помощника, сторонника или посредника в преодолении апатии или дезорганизации личности, когда ей это сделать самой трудно. Деятельность специалиста при таком подходе нацелена на интерпретацию поведения, обсуждение альтернативных направлений деятельности и действий, объяснение ситуаций, подбадривания и нацеливания на мобилизацию внутренних ресурсов. Третий подход применяется тогда, когда специалист по социальной работе выполняет ролевые функции адвоката от имени конкретного клиента или группы клиентов, а также помощника тех людей, которые выступают в роли адвоката от своего собственного имени, такого рода деятельность включает в себя помощь отдельным людям в выдвижении усиленной аргументации, подборе документально обоснованных обвинений.[[5]](#footnote-5)

Следовательно, для того, чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы и осуществления эффективной профессиональной деятельности по поддержанию клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию, специалист по социальной работе должен владеть немалым арсеналом профессиональных умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке: психологии, акмеологии, социологии, педагогики, права, а также быть готовым использовать данные знания, умения и навыки в работе. Наиболее важный навык в данном случае – это умение общаться с клиентом.

**Список литературы**

1. Аверина И. Из дневника социального работника / И. Аверина // Социальная работа. - 2005. - №1. - С. 56-57.
2. Александрова А. Готовность молодых специалистов к профессиональной деятельности. / А. Александрова // Работа и зарплата. - 2007. - №3. - с. 12.
3. Борисова Н. Поиск лучшего специалиста / Н. Борисова, Н. Борисов // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. - 2005.- №1. - С. 57-63.
4. Еремеева Т.С. Непрерывная профессиональная подготовка будущих специалистов по социальной работе / Т.С.Еремеева // Высшее образование сегодня. - 2007. - № 7. - С.45-47.
5. Закатова И. Готовим профессионалов для социальной сферы / И.Закатова // Социальная работа. - 2003. - №4 . - С. 41.
6. Никитина Л. Основные направления и методы социально-педагогической работы / Л. Никитина // Воспитание школьников. - 2000. - № 9. - С. 13-15.
7. Рокавин Л.М. Социальный работник: содержание и организация труда. Выдержать чужое горе / Л.М. Рокавин // Работник социальной службы. - 2006. - №1. - С. 51-58.
8. Справочное пособие по социальной работе / Л.С. Алексеева, П.В. Бобкова Г.Ю. Бурлака и др.; Под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. - М.: Юристъ, 1997. - 168 с.

1. Рокавин, Л.М. Социальный работник: содержание и организация труда. Выдержать чужое горе / Л.М. Рокавин // Работник социальной службы. - 2006. - №1. - С. 51-58. [↑](#footnote-ref-1)
2. Справочное пособие по социальной работе / Л.С. Алексеева, П.В. Бобкова, Г.Ю. Бурлака и др.; Под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. - М.: Юристъ, 1997. - 168 с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Аверина, И. Из дневника социального работника / И. Аверина // Социальная работа. - 2005. - №1. - С. 56-57. [↑](#footnote-ref-3)
4. Александрова. А. Готовность молодых специалистов к профессиональной деятельности. / А. Александрова // Работа и зарплата. - 2007. - №3. - с. 12. [↑](#footnote-ref-4)
5. Никитина, Л. Функции и роли специалиста социальной работы / Л. Никитина // Воспитание школьников. - 2000. - № 8. - С. 30-36. [↑](#footnote-ref-5)