



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

**Профессионально-личностные качества социального
работника как одна из составляющих оценки качества
социального обслуживания**

Выпускная квалификационная работа
по направлению 39.03.02 *Социальная работа*
Направленность программы бакалавриата
«Социальная защита и обслуживание семей и детей»

Проверка на объем заимствований:

60,63 % авторского текста

Работа рекомендована к защите

«июль» 2017 г.

зав. кафедрой [подпись]

_____ Соколова Н.А.

Выполнила:

Студентка группы ОФ-412/103-4-1

Миханова Елена Сергеевна

Научный руководитель:

к.п.н., доцент кафедры СРПиП

Рослякова Светлана Васильевна

Челябинск

2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы проблемы формирования профессионально-личностных качеств социального работника как одной из составляющих оценки качества социального обслуживания	
1.1 Профессионально-личностные качества социального работника как объект изучения.....	8
1.2 Формирование профессионально-личностных качеств у социальных работников.....	20
1.3 Оценка качества социального обслуживания и место профессионально-личностных качеств социального работника в ней.....	34
Выводы по первой главе.....	45
Глава 2. Практические основы проблемы формирования профессионально-личностных качеств социального работника как одной из составляющих оценки качества социального обслуживания	
2.1 Изучение профессионально-личностных качеств у специалистов по социальной работе.....	48
2.2 Программа по совершенствованию и коррекции профессионально-нравственных качеств социальных работников	63
Выводы по второй главе.....	76
Заключение	78
Библиографический список	83
Приложения	90

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время проблема социального обслуживания населения чаще всего связывается с качеством этого процесса. Современное качество социального обслуживания населения оценивается по ряду критериев, одним из которых является сама личность социального работника, оказывающего услуги, его личностные качества и профессиональные умения.

Социальный работник, который осознанно выбрал свою профессию, понимающий свою общественную миссию и нравственную сущность, успех своей работы видит в облагораживании мира людей, которые по разным причинам оказались в сложных жизненных обстоятельствах, в исполнении этого мира, как бы это ни было сложно, положительными эмоциями, в ощущении своей нужности обществу и конкретным людям.

Эта работа требует не только определенных профессиональных знаний, умение использовать самые для каждой конкретной ситуации формы, методы, технологии социальной работы, но и соответствующих личностных качеств, без которых многим она может показаться рутинной, слишком обременительной и вместо пользы приносить вред клиентам и обществу. С этой точки зрения особенно важны такие индивидуальные качества социального работника, как гуманистическая направленность, личная и социальная ответственность, обостренное чувство справедливости, чувство собственного достоинства и уважение к достоинству другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, (способность сопереживать, сочувствовать), готовность понять клиента и прийти ему на помощь, внимательность, исполнительность, искренность, коммуникабельность, социальная адаптированность.

Деятельность социального работника направлена на гармонизацию межличностных отношений, отношений личности и социума и, в конечном итоге, на гуманизацию и стабилизацию социума. Основой для выбора профессии может служить призвание – органичное сочетание духовно-нравственных качеств личности будущего специалиста и его способностей к социальной работе. Если человек избирает профессию социального работника сознательно, в соответствии со своим призванием и качествами личности, она не будет морально тяжела для него и, несмотря на все встречающиеся в процессе труда сложности, принесет радость и пользу и ему, и его клиентам, и обществу, и самой профессии.

В формировании качеств, необходимых социальным работникам для успешного выполнения своих обязанностей и общения с клиентами, существенную роль играют природные данные, стремление к самоопределению, самоутверждению, желание учиться, ценностные ориентации и волевые усилия человека, избравшего эту профессию. Но в то же время эти качества можно формировать и корректировать.

В научных исследованиях интерес к проблеме формирования профессионально-нравственных качеств социального работника никогда не утрачивался и не снижался. Большой вклад в изучение и разработку профессионально-личностных качеств социального работника внесли работы С.А. Беличевой, В.И. Бочаровой, С.И. Григорьева, Л.Г. Гуслияковой, Л.Д. Деминой, И.А. Зимней, В.Н. Келасьева, Р.М. Куличенко, Г.П. Медведевой, Л.В. Топчего, Е.И. Холостовой, Т.Д. Шевеленковой, Л.Т. Шинелевой, Н.Б. Шмелевой и других российских исследователей.

Значимость профессионально-личностных качеств специалиста подтверждается тем, что их перечень зафиксирован в основополагающих документах, признаваемых профессиональным сообществом социальных работников всех стран: Международной Декларации этических принципов социальной работы, Международных этических стандартах социальной

работы, этическом Кодексе Национальной Ассоциации социальных работников США, отечественном Кодексе этики социального работника.

Изучение практики социальной работы в России показало, что к претендентам на профессиональную деятельность в области социальной работы предъявляется целая система отраженных в образовательных и профессиональных стандартах требований и качеств к практическому опыту.

Учитывая актуальность вопросов формирования профессионально-личностных качеств социального работника, потребность в их изучении, а также важность формирования нравственных представлений как основы будущей профессиональной деятельности в качестве проблемы нашего исследования выберем проблему поиска путей и средств формирования морально-нравственных представлений у специалиста по социальной работе.

В связи с актуальностью исследования и выбранной проблемой была обозначена тема квалификационной работы: «Профессионально-личностные качества социального работника как одна из составляющих оценки качества социального обслуживания».

Объект исследования – профессионально-личностные качества социальных работников как одна из составляющих оценки качества социального обслуживания населения.

Предмет исследования – процесс формирования и коррекции профессионально-личностных качеств социального работника.

Цель исследования – изучить профессионально-личностные качества социального работника и предложить программу по их совершенствованию и коррекции, что позволит повысить качество социального обслуживания.

Задачи:

1. Изучить сущность понятий «личностные качества» и «профессиональные качества».
2. Рассмотреть формирование профессионально-личностных качеств у социальных работников.
3. Изучить параметры оценки качества социального обслуживания и место профессионально-личностных качеств социального работника в ней.
4. Разработать анкету и провести опрос сотрудников социальных служб г. Челябинска и Челябинской области, направленный на изучение их представлений о профессионально-личностных качествах как составляющей профессиональной деятельности и оценку их сформированности у себя.
5. Разработать программу по совершенствованию и коррекции профессионально-личностных качеств у социальных работников, позволяющую повысить качество социального обслуживания граждан.

База исследования: КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска.

Исследование осуществлялось в течение одного года и включало **три основных этапа:**

Первый этап (июнь 2016г. – ноябрь 2016г.). Изучение теоретических, эмпирических и методических материалов по теме исследования. Составление анкеты для проведения исследования. Написание теоретической части исследования.

Второй этап (ноябрь 2016г. – февраль 2017 г.). Наблюдение за деятельностью специалистов по социальной работе в КЦСОН Калининского района г. Челябинска, проведение опроса в рамках производственной практики. Обработка результатов исследования.

Третий этап (февраль 2017г. – апрель 2017 г.). Разработка программы совершенствования и коррекции профессионально-нравственных качеств

у специалистов по социальной работе, формулировка выводов исследования, оформление квалификационной работы.

Методы исследования: анализ научной литературы, синтез, сравнение, обобщение, опрос (анкетирование), моделирование.

Структура работы. Квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА КАК ОДНОЙ ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Профессионально-личностные качества социального работника как объект изучения

Социальная работа относится к таким редким видам профессиональной деятельности, где весьма часто не профессиональные знания и навыки, а личностные качества специалиста определяют успешность и эффективность работы. Поэтому в процессе обучения социального работника происходит не только изучения им основ и тонкостей профессии, но а также воспитание его как личности, формирование профессионально-личностных качеств, которые будущий специалист отдаст людям. Выбирая данную профессию, люди должны иметь больше понятия о ней, решать вопрос не только о соответствии данного вида деятельности своим интересам, но и о своем соответствии интересам и требованиям профессии.

В данном параграфе рассмотрим сущность основных понятий «личностные качества», или качества личности, «профессиональные качества».

Под личностными качествами понимают врожденные или приобретенные особенности характера человека. Одни могут меняться в течение жизни, прежде всего под влиянием социума, другие остаются неизменными.

Е.И. Холостова, раскрывая личностные качества социального работника разделяет их на три группы:

– психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к данному виду деятельности.

– психологические качества, которые характеризуют социального работника как личность группе

– психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния [44, с. 107].

Далее рассмотрим понятие «качества личности», что является определяющим началом многих сфер жизнедеятельности, в том числе, профессиональной.

Качества личности – это определенные составляющие характера человека, которые формируются в течении жизни человека, или же передаются по наследству. Рассмотрим подробно их структуру. Качественным человеком, наиболее обусловленным наследственностью, принято считать уровень темперамента. Зависит он от особенностей нервной системы личности. То есть уровень темперамента невозможно изменить. Некоторые психические процессы формируют качества, ответственные за индивидуальный характер памяти, воли, ощущений, мышления, восприятий, воображения и так далее. Именно эти качества личности оказывают большое влияние на восприятие новой информации и способности к обучению. Опыт человека формируется в процессе всей его жизни. Сюда можно отнести такие качества личности, как знания, привычки, навыки и т.д. [45].

Существуют социальные качества личности, которые помогают человеку адаптироваться в обществе. Они крайне разнообразны. Каждому индивиду принадлежит определенный набор таких качеств. Попробуем выделить основные из них. Во-первых, это способность к коммуникации, к установлению отношений между людьми. Человеку в течении его жизни

приходится сталкиваться с большим количеством людей, поэтому можно сказать, что здесь требуются соответствующие навыки. Еще одно важнейшее качество – эмпатия. То есть человек для осуществления коммуникаций должен уметь чувствовать эмоциональное состояние собеседника и ставить себя на чужое место. Каждый человек обладает определенным набором способностей и талантов [35, с. 63].

Рассмотрим классификацию качеств личности.

1. Волевые качества личности. Это сформировавшиеся в процессе получения жизненного опыта свойства личности, которые связаны с реализацией воли и преодолением препятствий в жизни. В психологии характера выделяют различные волевые качества личности. К основным, базовым волевым качествам личности, которые определяют большинство поведенческих актов, относятся настойчивость, целеустремленность, решительность, инициативность, выдержка, дисциплинированность. Все данные качества связаны с этапами осуществления волевого акта.

2. Социально-психологические качества личности. Формируются под условиями взаимодействиями с обществом, с которыми специалист проводит коммуникативную деятельность.

Социальные качества личности отражают одни из основных ее характеристик, которые позволяют человеку занимать определенные общественные роли. Благодаря определенным качествам, человек соответствующее положение среди других людей.

3. Профессиональные качества личности. Позволяют оценить человека в сфере его деятельности. Эти качества предоставляют им возможность ставить перед собой высокие планки и неизбежно достигать их.

4. Нравственные качества личности. Это система внутренних правил человека, которые определяют его поведение и отношение к себе и к другим людям. Нравственные качества личности формируются под

влиянием различных факторов: семейных, общественных отношений школьного воспитания, личного опыта и др.

Следовательно, можно сделать вывод, что человек для успешного существования и исполнения своих функций в обществе должен иметь целый набор соответствующих качеств. Приобретаются они, чаще всего, в процессе жизнедеятельности. Обычно все необходимые качества личности прививаются при помощи родителей и учителей. К тому же, здесь важна идеологическая политика государства. Ребенку с малых лет необходимо осознавать важность своего участия в общественных процессах и жизни своей страны.

Теперь рассмотрим профессиональные качества специалиста по социальной работе.

Профессиональные качества – это личностные, индивидуальные, социальные особенности руководителя, которые смогут обеспечить успешность работы на занимаемой должности.

Профессиональные качества социального работника рассматривают как проявление психологических особенностей личности, которые необходимы для усвоения специальных знаний, умений и навыков, а также для достижения существенно приемлемой эффективности в профессиональном труде.

Профессор А.И. Шамардин считает, что социальный работник в первую очередь должен уметь: слушать клиентов и других людей и с пониманием относиться друг к другу; собирать различную информацию для подготовки социальной истории, оценки и отчетов; формировать и поддерживать профессиональные отношения, направленные на оказание социальной помощи; наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение, используя различные диагностические методики; направлять старания клиентов на разрешение их проблем, а также завоевывать доверие клиентов; обсуждать деликатные проблемы с

относиться пониманием и поддержкой; находить творческое решение проблем клиента; проводить различные исследования по проблемам социального обслуживания и интерпретировать их результаты; быть посредником между конфликтующими сторонами; обеспечивать связь между различными учреждениями, которые помогают разрешить проблемы клиента; сообщать государственным, муниципальным, частным и общественным организациям информацию о социальных потребностях и нуждах населения, проблемах социального обслуживания; выражать интересы клиента в судебных органах, государственных и общественных комиссиях по делам семьи, женщин и детей; уметь просто и грамотно излагать свои мысли в устной речи и письменном виде; целесообразно организовывать свою работу; готовить предложения по формированию и развитию социальной политики, развитию социального обслуживания населения территорий, повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство [64, с. 105].

В работе без таких качеств для данной профессии, как собранность, умение понять клиента, внимательность, терпение, самообладание и т.д., невозможна эффективная работа.

Т.Д. Шевеленкова, отмечает, что социальному работнику должны быть присущи такие личностные особенности, как: гибкость, которая проявляется на интеллектуальном, эмоциональном, поведенческом уровнях; возвышенная степень личностной и социальной ответственности; адаптированность, которая проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека; умение контролировать свое поведение в ситуациях общения; способность защищать свою точку зрения, формировать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуации межличностного общения [65, с. 82].

По мнению Б.Ю. Шапиро, к числу профессионально-личностных характеристик относит: умение к сопереживанию; высокий социальный

интеллект; коммуникативность; способность отчуждаться от собственных установок; умение слушать, стрессоустойчивость, терпение [68].

Несомненно, данные выше личностные качества и свойства социального работника не составляют полный и исчерпывающий перечень. Эти качества являются общими для разных видов и сфер приложения деятельности в социальной сфере, задают единый профиль личности социального работника [56].

Как считает Т.Е. Лифанова, для описания социального работника можно определить следующие умения и качества, отвечающие требованиям социальной деятельности и определяющие ее успешность: умение слушать других; понимать их; самостоятельность и творческий склад мышления; быстрая и точная ориентировка, организаторские способности, моральные качества и др. [25].

Е. Ярская-Смирнова отмечает следующие профессиональные требования к социальному работнику:

- быть эрудированным человеком в области культуры, политики, экономического и социального развития общества;
- иметь навыки коммуникативного общения, например, уметь правильно общаться с трудными подростками, инвалидами, пожилыми людьми;
- иметь профессиональный такт, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным в вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни клиента;
- быть профессионально подготовленным;
- уметь предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии;
- обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания;

– уметь принимать решение в трудных ситуациях.

Перечисленные выше требования, указывают на значимость в профессиональной деятельности его личностных качеств [71].

В социальной работе, согласно профессиональному стандарту, «Специалист по социальной работе» (утвержден приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.2013 № 571н) должен обладать такими качествами, как проявлять вежливость, чуткость, внимание, быть ответственным и следовать в работе принципам гуманности, обладать выдержкой, проявлять терпение к клиенту и учитывать их физическое и психологическое состояние, справедливости, объективности и доброжелательности, а также соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.

В профессиональном этическом кодексе социального работника России (Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994) рассматриваются следующие качества:

1. Стилль. Специалист социальной работы должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, несправедливые действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии.

2. Компетентность и профессиональное совершенствование. Специалист социальной работы должен приложить все усилия к тому, чтобы оставаться специалистом-экспертом в своей профессиональной деятельности и в выполнении своих профессиональных обязанностей.

3. Честность. Специалист социальной работы должен сопоставлять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности:

а) социальный работник должен не поддаваться давлению и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности;

б) социальный работник не имеет права пользоваться профессиональными отношениями в личных целях.

4. Конфиденциальность и сохранение тайны

Сотрудник социального учреждения обязан хранить тайны клиентов и не распространять информацию:

а) социальный работник может поделиться тайной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только при необходимых профессиональных обстоятельствах;

б) социальный работник должен получить согласие клиентов, прежде чем печатать, делать магнитофонные записи или разрешить какой-либо третьей инстанции наблюдать за его работой;

в) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;

г) социальный работник в случае необходимости должен обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;

д) социальный работник обязан полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в данной ситуации, о целях, для которых данная информация может быть использована [44].

В научной литературе вопрос профессионально-личностных качеств очень актуален (таблица 1).

Таблица 1

Качества социального работника

	Ф.И.О автора	Качества
1.	Г.П.Медведева Медведева, Г.П. Этика социальной работы: учеб. пособие. - М.: ВЛАДОС, 1999.	1. Честность. Необходимое качество для социального работника. Специалист должен говорить правду о положении клиента, о возможности решить его проблемы, о затруднениях, встречающихся в работе. 2. Объективность. Соблюдение объективности, независимо от собственных эмоций.

Продолжение таблицы 1

		<p>Во взаимоотношениях должна постоянно присутствовать справедливость социального работника с клиентами. Социальный работник может иметь свои симпатии и антипатии, но они никак не должны отражаться на качестве его работы с клиентами; какие бы чувства клиент ни вызывал у социального работника, отношение к нему всегда должно быть внимательным, доброжелательным, а его проблемы должны оцениваться адекватно.</p> <p>3. Тактичность. Это качество подразумевает умение социального работника предвидеть последствия своих поступков или действий и их восприятие клиентом, коллегами и другими людьми.</p> <p>4. Терпимость. Является обязательным принципом во взаимоотношениях социального работника с клиентом и качеством его личности. Социальный работник должен быть терпимым, если он пытается достичь соглашения со своим клиентом. Без любви к людям социальный работник никогда не станет для клиента другом, наставником, близким человеком.</p> <p>5. Коммуникабельность является важнейшим качеством социального работника. С общения начинается его знакомство с клиентом, общением работа с ним заканчивается.</p> <p>6. Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение и переживания чувств другого человека.</p>
2.	<p>Т.Д. Шевеленкова</p> <p>Личностные качества социального работника как проблема его профессиональной</p>	<p>Гибкость, проявляющаяся на интеллектуальном, эмоциональном, поведенческом уровнях; высокая степень личностной и социальной ответственности; адаптированность, которая проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека;</p>

Продолжение таблицы 1

	(квалификационной) характеристики // Социальная работа / отв. ред. И.А. Зимняя. М., 1992	умение контролировать свое поведение в различных жизненных ситуациях и ситуациях общения; способность отстаивать свои убеждения, создавать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуации межличностного общения
3.	Фирсов М.В. , Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики: учеб. Пособие для студентов Высш. учеб. заведений. М. : Изд-во центр «Академия», 2002	Способность к эмпатии, сопереживанию; внутренний локус контроля; высокий социальный интеллект; коммуникативность; умение отчуждаться от собственных установок; умение выслушать клиента, стрессоустойчивость, терпение
4.	Е.И. Холостова Теория социальной работы: учебник / Под. ред. проф. Е.И. Холостовой.-М.: Юристъ, 1999	Гуманистическая направленность личности, ответственность, чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, готовность помочь другим и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке
5.	Александр Шамардин, Энциклопедический словарь терминов по менеджменту, маркетингу, экономике, предпринимательству. Том II. Волгоград 2012	Социальный работник должен уметь: 1.слушать клиентов и других людей и с пониманием относиться; 2.наблюдать и интерпретировать вербальное и не вербальное поведение, используя различные диагностические методики; 3.направлять старания клиентов на разрешение их проблем, а также завоевывать доверие клиентов; 4.обсуждать деликатные проблемы и относиться с пониманием и поддержкой

Продолжение таблицы 1

		<p>5.находить творческое решение проблем клиента; проводить различные исследования по проблемам социального обслуживания и интерпретировать их результаты;</p> <p>6.быть посредником между конфликтующими сторонами; обеспечивать связь между различными учреждениями, которые помогают разрешить проблемы клиента;</p> <p>7.сообщать государственным, муниципальным, частным и общественным организациям информацию о социальных потребностях и нуждах населения, проблемах социального обслуживания;</p> <p>8.выражать интересы клиента в судебных органах, государственных и общественных комиссиях по делам семьи, женщин и детей;</p> <p>9.уметь просто и грамотно излагать свои мысли в устной речи и письменном виде; целесообразно организовывать свою работу; готовить предложения по формированию и развитию социальной политики, развитию социального обслуживания населения территорий, повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство.</p>
6.	<p>Т.Е. Лифанова Журнал:Ученые записки Российского государственного социального университета Выпуск№ 6 / 2010</p>	<p>умение слушать других; понимать их; самостоятельность и творческий склад мышления; быстрая и точная ориентировка, организаторские способности, моральные качества и др.</p>
7.	<p>Е.Р. Ярская-Смирнова Три типа знания в социологии профессий //</p>	<p>Профессиональные требования к социальному работнику: – быть эрудированным человеком в области культуры, политики, экономического и социального развития</p>

<p>Социальная динамика и трансформация профессиональных групп в современном обществе/ Под редакцией В. А. Мансурова. М.: Изд-во института социологии РАН, 2007.</p>	<p>общества;</p> <ul style="list-style-type: none"> – иметь навыки коммуникативного общения, например, уметь правильно общаться с трудными подростками, инвалидами, пожилыми людьми; –иметь профессиональный такт, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным в вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни клиента; – быть профессионально подготовленным; – уметь предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии; – обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания. – уметь принимать решение в трудных ситуациях; <p>Перечисленные выше требования, указывают на значимость в профессиональной деятельности его личностных качеств</p>
---	---

Основой для выбора профессии считается призвание того, что является органичным сочетанием своеобразных духовно-нравственных качеств личности будущего специалиста и его способностей к социальной работе. Если человек выбирает данную профессию сознательно, то в соответствии со своим призванием и качествами личности, она не будет тяжела для него и, несмотря на все встречающиеся сложности, принесет радость и пользу и ему, его клиентам, и обществу, и самой профессии [27].

Таким образом, в параграфе мы рассмотрели личностные и профессиональные качества социального работника. Представителей профессии социальная работа отличают такие качества, как доброта, отзывчивость, внимательность, способность к сопереживанию. Для эффективного выполнения своих рабочих обязанностей социальный

работник должен быть стрессоустойчивым, коммуникабельным, аккуратным, организованным, сдержанным, честным, справедливым. Чтобы вызвать доверие своих клиентов социальный работник должен обладать такими качествами, как целеустремлённость, трудолюбие и ответственность. Следовательно, качества личности социального работника во многом определяют успешность его взаимодействия с клиентом и являются необходимым условием его профессиональной пригодности.

1.2 Формирование профессионально-личностных качеств у социальных работников

Предпосылкой для формирования качеств социального работника являются его способности. Их задатки считаются врожденными. Они проявляются в склонности человека работать с людьми, проявлять к ним интерес, выдержку и терпение и т.д. Но задатки еще не сами способности, а лишь анатомо-физиологические особенности, лежащие в основе их развития. Как и другие способности личности, они могут стать ее сформировавшимся качеством, если личность постоянно работает над ними. Вследствие этого, можно сделать вывод, что специалист социальной работы изначально не рождается с заданными качествами, они формируются в процессе обучения по профессии и в непосредственной профессиональной деятельности. Профессионально-личностное становление и развитие специалиста по социальной работе предусматривает формирование профессионального призвания, получение профильного образования, формирования профессионального мастерства и

развитие духовно-нравственных качеств, а также навыков самосовершенствования.

В процессе становления личности социального работника главную роль играет профессиональное воспитание, которое включает в себя профориентацию, начало самостоятельной трудовой деятельности, овладение профессией, непрерывное повышение квалификации и наставничество.

По мнению В.Ф. Орлова, профессиональное воспитание – это «целенаправленный процесс», который способствует формированию личности обучающихся в учреждениях профессионального образования, а также подготовке их к активной профессиональной деятельности и развитию профессионально важных качеств. Профессиональное воспитание – это приобщение обучающихся по направлению социальная работа к профессиональному труду в качестве субъекта этой деятельности.

Формирование профессиональных качеств нельзя осуществить без личностно-ориентированного подхода, без использования его педагогических принципов.

Э.Ф. Зеер, Ф.Н. Ключев, А.Я. Найн, О.Н. Шахматова отмечают следующие принципы личностно-ориентированного профессионального образования:

- технологии профессионального образования на всех его ступенях связываются с закономерностями профессионального становления личности;
- содержание профессионального образования определяется уровнем развития современных информационных, социальных, производственных технологий и будущей профессиональной деятельности;
- приоритет индивидуальности, самооценности обучаемого;
- профессиональное образование имеет опережающий характер;

– личностно-ориентированное профессиональное образование максимально обращено к индивидуальному опыту обучаемого, его потребности в самоорганизации, самоопределении и саморазвитии;

– организация учебно-пространственной среды должна обеспечивать действенность профессионального образовательного процесса [17, с. 135].

Некоторые исследователи (Н.М. Трофимова и Е.И. Еремина и др.) отмечают, что «обществу нужны отзывчивые и самостоятельные специалисты, которые постоянно совершенствуют свою личность и деятельность. Именно эти люди могут более точно выполнять свои функции, отличаясь высокой восприимчивостью, готовностью к быстрому обновлению знаний, социально-профессиональной мобильностью, расширению арсенала навыков и умений, освоению новых сфер деятельности». То есть профессиональное образование сегодня должно быть нацелено на становление специалиста и профессионально активной личности, обладающей высокой профессиональной компетентностью и профессионально важными качествами личности, способной к социально-экономической адаптации.

В современном высшем образовании при подготовке специалиста, бакалавра, в том числе и в формировании профессионально личностных качеств, используются разные подходы:

1. Аксиологический (нацелен на раскрытие личностных ценностей будущего выпускника как основы обеспечения высокого профессионализма, ценностных ориентаций и отношений в процессе саморазвития человека и социума (А.Г. Асмолов, Д.А. Леонтьев и др.)

2. Компетентностный (прежде всего ориентирован на новое видение целей и оценку результатов профессиональной подготовки будущих специалистов по социальной работе, позволяет представить профессиональную подготовку бакалавров как целостный, непрерывный и относительно устойчивый процесс, конечным результатом которого

является формирование умений и компетенций (а не получение знаний), наличие или отсутствие которых и дает возможность судить о качестве и эффективности обучения.

3. Деятельностный (ориентирован на организацию самостоятельной проектноконструктивной деятельности в подготовке).

4. Субъектный (способствует раскрытию таких качеств личности, как активность, креативность, способность к саморазвитию, самообразованию и саморегуляции. При этом обучающийся выступает как самоорганизующийся субъект, способный самостоятельно осуществлять деятельность и управлять ею, брать на себя ответственность за свои поступки.

Формирование профессиональных качеств социальных работников происходит в ходе учебной и воспитательной работы в условиях высшего заведения, а также благодаря самостоятельным усилиям студента.

Рассмотрим методы формирования профессионально-личностных качеств (по И.П. Крившенко):

1. Методы формирования морально–нравственного сознания (эта группа включает в себя словесные методы, такие как лекция, рассказ, объяснение, беседа, пример, дискуссия и другие).

2. Методы организации деятельности и формирования опыта поведения (эта группа методов включает в себя упражнения, приучение, поручение, общественное мнение, проблемные ситуации и др.).

3. Методы стимулирования поведения и деятельности (поощрение, наказание).

4. Методы контроля, самоконтроля и самооценки (данные методы направлены на анализ и оценку результатов работы, к ним относят наблюдение, опросные методы (беседы, анкетирование), тестирование, анализ результатов деятельности – по сути, это методы диагностики личности) [40, с. 342].

Далее рассмотрим формы формирования профессионально-личностных качеств (по И.П. Крившенко):

- индивидуальные (беседы);
- групповые (несколько участников (совещания, игры, тренинги) находятся в непосредственном контакте);
- массовые (конференции).

Н.И. Болдырев отмечает следующие формы формирования профессионально-личностных качеств:

- словесные (собрания, сборы, лекции, конференции, встречи, устные газеты, радиожурналы)
- практические (экскурсии, конкурсы, субботники и т.д.);
- наглядные (выставки, стенды, стенные газеты и пр.).

Самодвижение личности к вершинам профессионализма включает, согласно Э.Ф. Зееру, пять стадий:

- «оптация» – формирование личностных намерений, осознанный выбор профессии с учетом индивидуально-психологических особенностей;
- «профессиональная подготовка» – формирование профессиональной направленности и системы профессиональных знаний, умений и навыков, приобретение опыта теоретического и практического решения профессиональных ситуаций и задач;
- «профессиональная адаптация» – вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование личностных и профессиональных качеств, опыт самостоятельного выполнения профессиональной деятельности;
- «профессионализация» – формирование профессионально-личностных важных качеств и умений в относительно устойчивые профессионально значимые образования, квалифицированное выполнение профессиональной деятельности;

– «профессиональное мастерство» – полная реализация, самоосуществление личности в профессиональной деятельности (творчески-креативный принцип, метод) на основе подвижных интегральных психологических новообразований [17].

Также следует рассмотреть особенности формирования профессиональных качеств социальных работников во внеаудиторной работе в условиях высшего учебного заведения.

Система внеаудиторной работы является совокупностью воспитательных воздействий, обеспечивающих систематичность, целенаправленность, последовательность, сочетание педагогического руководства с инициативой и самостоятельностью студентов. Основными принципами этой системы является профессионально-педагогическая направленность учебно-воспитательного процесса, взаимосвязь и взаимообусловленность обучения и воспитания студентов; тесная связь учебно-воспитательного процесса высшего учебного заведения с педагогической практикой [18].

Большинство ученых (А. Киричук, Т. Ломидзе, В. Петрович, В. Стахневич и др.) выделяют следующие формы внеаудиторной деятельности: индивидуальные, групповые, массовые и комплексные.

Индивидуальная работа осуществляет вспомогательную деятельность студентов, которая направлена на самовоспитание, выполнение заданий преподавателя и поручений студенческого коллектива. Сравнительно небольшое количество студентов охватывает групповая работа и способствует выявлению и развитию интересов и творческих способностей, способствует углублению теоретических знаний, обогащает информацией, формирует профессионально значимые умения и навыки. Групповая внеаудиторная работа носит целевой характер, т.е. предполагает наличие общей цели и интересов.

Наиболее распространенными среди форм внеаудиторной работы в высших учебных заведениях выступают формы массовой работы. Они очень разные и имеют преимущество в том, что рассчитаны на одновременный охват большого количества студенческой молодежи. Особенности данной формы внеаудиторной работы выступают яркость, торжественность, большое эмоциональное воздействие [32, с. 159].

Данный вид деятельности проходит в форме различных мероприятий в группе, на факультете, в учебном заведении на основе студенческого самоуправления, активности студентов и помощи преподавателей. По мнению, Т.Н. Волковницкой внеаудиторная работа стимулирует формирование личности будущего социального работника при условии профессионализации всех воспитательных воздействий на студентов. Она содержит условия, которые обеспечивают усовершенствование общей профессиональной подготовки студентов, и при правильной ее организации студенты получают практический опыт, возможность к самостоятельным действиям, поиска собственного профессионального стиля [6].

Основными направлениями профессионализации внеаудиторной воспитательной работы можно считать: учет специфики факультета при организации и проведения воспитательной работы со студентами; широкое использования ее разнообразных форм, отражающих специфику профессиональной деятельности будущих социальных работников; побуждение студентов к активной самостоятельной деятельности с целью овладения методикой воспитательной работы с клиентами; моделирование и решение педагогических ситуаций, способствующих совершенствованию эмоциональной и волевой сфер личности будущего социального работника, психолого-педагогическую обоснованность методов и форм внеаудиторной работы со студентами.

Во внеаудиторной работе, как и в любом виде общественной деятельности, развиваются умственные, эмоциональные, моральные, трудовые, волевые качества студентов, их профессиональные и общие способности, формируются и углубляются профессиональные знания, расширяется педагогический кругозор и оказывается опыт практической деятельности.

Внеаудиторная работа, с будущими социальными работниками, способствует их профессионально-личностному становлению с помощью различных конкурсов профессионального мастерства, конференций, тематических материалов, конкурсов грантов и др.

По мнению современных авторов, практика также является неотъемлемой составной частью учебно-воспитательного процесса, одной из приоритетных структурных форм учебной деятельности и выступает средством формирования у студентов профессиональных навыков и умений [35]. Сегодня признано, что на практике студенты получают навыки самостоятельного решения как теоретических, так и практических проблем, что становится основой развития самостоятельной учебно-познавательной деятельности, так как:

- во-первых, любой вид практики включает элемент самостоятельности, поскольку усваивает материал человек всегда сам;

- во-вторых, именно разнообразная самостоятельная работа, организованная на практике, обеспечивает наиболее высокий уровень усвоения теоретического материала;

- в-третьих, только в процессе самостоятельно выполненной работы и, прежде всего, заданий практической направленности (подготовка диагностического материала, сбор информации о клиента, составление плана работы с клиентом, оказание реальных услуг и др.) формируются убеждения о значимости развития профессионализма, что особенно важно для специалистов социальной сферы;

– в-четвертых, самостоятельная работа, переходящая в самостоятельную социальную практику, формирует у обучаемых такие качества личности и характера, как целеустремленность, настойчивость, инициативу, творчество. Практика в общей системе подготовки будущего специалиста является тем «мостиком», который соединяет процесс теоретического познания с процессом формирования практических умений и навыков, позволяющих быстро адаптироваться в реальном мире профессии. Навыки и умения, развитые в практической деятельности качества личности специалиста уже на начальном этапе его профессиональной карьеры, позволяют достаточно успешно выполнять функции профессионального труда [30].

Практика является важной составной частью для профессионально-личностного становления будущего социального работника, так как в ходе практики у студентов вырабатываются умения работать самостоятельно, опираясь на индивидуальные планы и задания, практика позволяет научиться самостоятельно планировать свою деятельность, формирует ответственность за проведенную работу, позволяет студенту почувствовать себя востребованным на современном рынке труда в социальной сфере, создает благоприятные условия для написания курсовых работ и выпускных квалификационных исследований и, возможно, определиться с будущим местом работы. Практика положительно влияет на процесс профессионального становления студентов, способствует росту эмпатии, тактичности, толерантности, выдержки, психологической устойчивости, развивает коммуникативные и организаторские способности, которые так необходимы социальному работнику [15].

Также следует отметить, что в профессионально-личностном плане студенты совершенствуют качества и умения (аналитические, коммуникативные, организаторские), обеспечивающие успешность в

различных учебных дисциплинах. Их отработка идет на семинарских и практических занятиях. В учебном процессе это реализуется в базовых общепрофессиональных дисциплинах: «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Этические основы социальной работы», «Деонтология социальной работы», которые нацелены на формирование у студентов целостного, системного представления о ценностно-этических основаниях деятельности и профессиональной морали в социальной работе, раскрытие сущности и обоснование необходимости аксиологического подхода в осмыслении и организации профессиональной управленческой деятельности, формирование основ ценностного мышления будущего социального работника [27].

На этапе профессиональной адаптации качества формируются непосредственно в учреждении, где работает специалист.

По мнению современных ученых профессиональная адаптация – это процесс приспособления индивида к определенным профессиональным требованиям, возникающий в результате принятия им производственно-технических и социальных норм, необходимых для успешного выполнения производственных обязанностей [20]. Профессиональная адаптация выражается в овладения профессиональными навыками и умениями, формирований профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии. Проявляется профессиональная адаптация в ознакомлении с профессиональной работой, приобретении навыков профессионального мастерства, достаточных для качественного выполнения функциональных обязанностей и творчества в труде.

При рассмотрении этапов включения специалиста в производство выделяется адаптация первичная и вторичная.

Первичная адаптация осуществляется в период первоначального включения молодых сотрудников (не имеющих опыта профессиональной деятельности) в деятельность профессиональной группы.

Вторичная адаптация – процесс приспособления специалиста к изменениям профессиональной деятельности, вызванным его переходом на новое место работы, в другой коллектив, техническими, технологическими и организационными нововведениями[54].

Выделяют следующие формы адаптации: социальная (внедрения человека в социальную среду и трансформация ее в сферу деятельности), производственная (включение сотрудника в новую производственную область, постижение им производственных условий и норм рабочего процесса, налаживание связи между сотрудником и производственной средой); профессиональная (освоение знаний и навыков, формирование профессиональных качеств и позитивного отношения к трудовой деятельности); психофизиологическая (привыкание к новым психологическим и физическим нагрузкам, специфике условий труда); социально-психологическая (помимо освоения условий труда человек сталкивается с социально-психологической адаптацией к коллективу фирмы); организационная (знакомство со спецификой организационного механизма управления фирмой, позицией своего отдела и должности в общей системе целей компании); экономическая (каждой профессии присущ определенный способ материального вознаграждения. Объекты данного типа адаптации – размер зарплаты и своевременность выплат) [34].

На этапе профессиональной адаптации молодой специалист отрабатывает умения и навыки, проявляет свои личностные качества, оценивается свою профессиональную пригодность.

Формирование личностных качеств у социального работника также может проходить на базе социального учреждения в тренинговой форме,

на лекциях, семинарских занятиях и т.д. Формирование эффективного общения происходит за счет преодоления коммуникативных барьеров. В тренинговой системе повышения квалификации кадров учат преодолевать фальсификационные ошибки, преждевременную оценку и «ошибки страха».

На занятиях со специалистами работают над формированием способности управлять собой, ценностей, постановки четкой личной цели, навыков решения проблем; творческим подходом, умением влиять на окружающих, пониманием особенностей управленческого труда, способностями руководить, умением обучать, налаживать групповую работу, способностью формировать коллектив [1].

При формировании профессионально-значимых качеств на тренингах прежде всего обращают внимание на коммуникативные качества и умение работать в команде, на формирование общительности, коммуникабельности, знания делового этикета, самопрезентации, социальный интеллект, самообладания и саморегуляции, ответственности, навыков делового и межличностного общения.

В процессе формирования профессионально-личностных качеств используется технология как адаптации, так и коррекции.

С помощью игры формируются и корректируются качества профессиональной деятельности. Ценность игры заключена в ее диагностическом, развивающем, обучающем, коррекционном, воспитательном потенциале. В игре развивается личностная и профессиональная позиция социального работника, происходит приближение к выбранной профессии. Различные виды игры позволяют создавать профессиональные ситуации, осуществляя пропедевтику социально-педагогической деятельности специалиста. Доброжелательность, равенство, атмосфера общей увлеченности и доверия

– все это не только благотворно сказывается на успешности обучения, но и помогает повысить самооценку специалиста [70].

Участие специалистов социальной работы в игровой ситуации помогает им получить опыт групповой работы, поиска, принятия и согласования решений в ситуации неопределенности. Опыт, полученный в игре, может способствовать развитию гуманистической позиции, толерантных моделей поведения социального работника.

Игра оказывает позитивное влияние на развитие компетенций, относящихся к социальному взаимодействию человека с другими людьми: способность конструктивно разрешать конфликты; грамотно общаться с различными группами людей; готовность выстроить толерантные отношения с людьми разных национальностей, религий, этнических групп, политических и идеологических убеждений и др.

Социальные работники достаточно много общаются с другими людьми, включают в их проблемы и переживания, стараются максимально им помочь. Получается, что специалист пропускает через себя проблему каждого клиента. Но ведь у социального работника есть и свои проблемы и тревоги. В итоге все это копится, а резервы психики совсем не бесконечны, следовательно, происходит профессионально-личностное выгорание [52]. Профессионально-личностное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Симптомы профессионально-личностного «выгорания» имеют 85 % социальных работников.

Это позволяет осознать значимость практической психологической помощи, направленной на предупреждение развития синдрома выгорания и снижение остроты его проявлений. Как правило профессионально-личностное выгорание характеризуется снижением качества

профессиональной деятельности, изменениями в проявлении таких качеств как терпимость, ответственность, доброта, отзывчивость и др.

Появление данного синдрома должно учитываться в социальных службах и своевременно предупреждаться. Большое значение имеет предварительное информирование работников о возможных психологических трудностях, связанных с их работой, а также организация специальных процедур (групповая психологическая работа, разработка индивидуальных программ и др.), которые способствуют предотвращению появления и развития негативных последствий трудной работы с людьми [29].

Далее рассмотрим супервизию как современную технологию, которая позволяет сохранить лучшие профессионально-нравственные качества социального работника.

Супервизия является уникальной творческой технологией обучения социальной работе, базирующейся на традициях устной передачи знания. В процессе супервизии супервизор призван поддерживать профессиональную позицию супервизируемого. Это означает: помощь специалисту в раскрытии или сдерживании его собственных чувств (как принимаемых, так и отвергаемых – страх, гнев, злость, растерянность) в зависимости от необходимости; фокусирование на проблемах клиента без подмены их собственными; осознание как своих возможностей, так и зон риска; гибкость в выборе и использовании средств воздействия на клиента и др.

Выделяют функции супервизии в социальной работе: обучающая, поддерживающая, административная, экспертная. Формы супервизии в социальной работе: индивидуальная, групповая, командная. Супервизия способствует формированию самоменеджмента специалиста.

Подводя итоги сказанному в параграфе отметим, что в процессе формирования личности социального работника важную роль играет

профессиональное воспитание. В этом процессе формируется пониманием труда как ценности, отношение к профессии социального работника как особому виду духовной культуры и духовно–практической деятельности. Формирование профессиональных качеств будущих социальных работников происходит в ходе учебной и воспитательной работы, на практике, в ходе которой вырабатываются умения работать самостоятельно, опираясь на индивидуальные планы и задания, также практика позволяет студенту почувствовать себя востребованным на современном рынке труда в социальной сфере, формируются профессионально-личностные качества, которые важны при работе с клиентами.

В социальных службах профессионально-личностные качества формируются в тренинговой форме, на лекциях, семинарских занятиях, консультациях, что помогает закрепить способность управлять собой, навыки решения проблем и др. Современной технологией помощи специалисту в решении профессиональных проблем является супервизия. Процесс работы над профессионально-личностными качествами позволяет предупредить профессионально-личностное выгорание и повысить качество социального обслуживания.

1.3. Оценка качества социального обслуживания и место профессионально-личностных качеств социального работника в ней

Оценка качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты и обслуживания населения. Она позволяет проводить контроль качества обслуживания, а также предоставляет базу для анализа и

принятия управленческих решений и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Прежде всего рассмотрим понятие социального обслуживания.

В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ (последняя редакция) социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) – это деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам [55, с. 1]. Согласно национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения»: социальное обслуживание – это деятельность социальных служб, направленная на предоставление социальных услуг, осуществление социальной реабилитации и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [9, с. 3].

Социальные услуги могут оказываться как качественно, так и некачественно. Перейдем к рассмотрению термина «качество социального обслуживания». В социальном обслуживании существует ряд близких по смыслу понятий «качество», «эффективность», «результативность». Рассмотрим их.

Как считает П.Д. Павленок, эффективность социальной работы – это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах [38]. Эффективность – многоплановое явление. Ее сущность, содержание и технология «во многом зависит от того, с позиции какой науки и с какой конкретной научно-практической целью она рассматривается [11].

Существуют разные понимания, касающиеся эффективности социальной работы. Первое исходит из того, что цель работы – это заранее запрограммированный результат [23]. А потому эффективность социальной работы понимается как соотношение достигнутых результатов

и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Это – «максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах».

При другом понимании эффективность социальной работы – это по сути достигнутые необходимые результаты (эффекты) [14]. Для выявления эффективности достигнутый результат сопоставляется с принятыми стандартами социального обслуживания населения. И здесь наиболее полезным и пригодным оказывается аналитический метод, так как социальную работу, которая имеет творческий характер, не всегда можно оценить с использованием математического метода.

Определение критериев и показателей оценки эффективности качества услуг является на данный момент довольно актуальной проблемой.

Далее рассмотрим критерии оценки эффективности. В научной литературе понятие «критерий» употребляется в двух основных смыслах: критерий как мерило оценки, эталон, высшая степень развития предмета, явления, процесса и как отличительный признак, объективно отражающий их состояние. Каждый критерий может охватывать как количественные, так и качественные показатели, которые раскрывают его содержание и свидетельствуют об уровне достижения целей, то есть более подробные характеристики, которые доступны наблюдению и измерению, необходимые для практического проведения анализа состояния и оценки социальной работы [17].

Исследовательская практика показывает, что единого подхода к определению структуры критериев и показателей оценки эффективности, быть не может. Их состав и характеристика будут варьироваться в зависимости от исследуемого объекта, предмета и задач оценки.

Критериями оценки эффективности социального обслуживания в социальном учреждении являются:

- уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности;
- качество, оперативность и адресность предоставления услуг;
- оптимальность затрат на социальное обслуживание;
- рациональное использование кадрового потенциала учреждения и уровень профессиональной квалификации персонала;
- психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и результатами труда [18].

Исходя из критериев, можно определить следующие основные показатели эффективности деятельности учреждения:

- отсутствие заявлений и жалоб на работу сотрудников;
- охват нуждающихся различными видами и формами социального обслуживания и оперативность предоставления услуг;
- выполнение мероприятий по социальной поддержке нуждающихся граждан за текущий период [3].

Научная значимость критериев и показателей состоит в том, что они являются важным средством для исследования результативности предоставления социальных услуг населению, для практики – это система ориентиров, нацеливающих социальных работников на достижение точных результатов в социальном обслуживании [8].

Основная цель оказания государственных и муниципальных услуг – удовлетворение запросов населения. Степень удовлетворенности клиентов представляет собой наиболее значимый критерий. Система показателей качества практически по каждой государственной и муниципальной услуге, оказываемой населению, включает в себя показатели удовлетворенности потребителей [11].

Оценочные подходы к определению эффективности социального обслуживания могут быть различными. Нормативным требованием является следование стандартам социального обслуживания.

В настоящее время оценка эффективности социального обслуживания включена в более широкое понятие – качество социального обслуживания. В статье 23.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания (введена Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ) закона о социальном обслуживании (№ 442) сказано, что независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Оценка качества социальной услуги рассматривается как совокупность свойств социальной услуги, которая определяет ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию [23].

Согласно закону о социальном обслуживании независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;

– доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

– удовлетворенность качеством оказания услуг (статья 23.1) [9].

Среди факторов, способствующих повышению эффективности и качества деятельности, место отводится профессионализму кадров как важной составляющей социальной работы и личностным качествам.

Результативность решения проблемы клиента, эффективность, во многом зависят и от профессионально-личностных качеств, умений, опыта самого специалиста. Поэтому подбор кадров и разумная кадровая политика в целом – еще один фактор повышения эффективности работы по социальному обслуживанию [8].

Оценка качества социальных услуг имеет две составляющие – количественную и качественную.

Количественная включает в себя: время ожидания услуги, время предоставления услуги, характеристики оборудования и материалов, полноту услуги. Качественная характеристика социальных услуг складывается из: репутации организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентности и мастерства исполнителя услуги, доступности персонала, эффективности коммуникации исполнителя и потребителя, реакции сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительности, вежливости, чуткости персонала, доверия к персоналу, надежности, внешнего вида сотрудников, физической обстановки, условия обслуживания.

Следовательно, личностные качества определяют содержательную характеристику социального обслуживания.

Как правило, в число профессионально-личностных качеств, определяющих эффективность и качество работы социальной службы, относят следующие качества: честность, объективность, тактичность, терпимость, коммуникабельность, эмпатия.

В профессиональном стандарте отмечаются следующие качества как важные для социального обслуживания: ответственность, гуманизм, справедливость, объективность и доброжелательность [43].

Выделяют такое понятие как основные факторы оценки качества социальных услуг. Эти факторы представлены в Национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания), и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг [12].

Удовлетворение потребностей граждан требует учета ряда факторов, в значительной мере, которые влияют на качество предоставления услуг. Согласно Национального стандарта Российской Федерации (ГОСТ Р 52497 – 2005) «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений «социального обслуживания» такими факторами являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой действует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам [10, 2с].

Основными факторами, которые влияют на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, считаются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы);
- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения[10].

Далее рассмотрим способы и методы оценки качества социального обслуживания.

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг, предоставляемых населению. Методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению [12].

Аналитический метод – анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, руководства, инструкции положение об учреждении, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами [9].

Визуальный метод – осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания различных социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения

(инвентаря) с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод – опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка и анализ результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование. Сравнение оценки качества, предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод – личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов [47].

Метод супервизии – регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов [17].

К методам контроля качества социально-бытовых услуг можно отнести:

1. Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий – клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении осуществляют визуальным и социологическим методами.

2. Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам, осуществляют визуальным и социологическим методами. Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, осуществляют визуальным и социологическим методами.

3. Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений, осуществляют визуальным, социологическим и аналитическим методами.

4. Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей) осуществляют визуальным и социологическим методами.

5. Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом, осуществляют визуальным и социологическим методами.

6. Контроль качества социально-бытовых услуг клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и неспособным выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять ванну или сходить в баню, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам - брить бороду и усы), осуществляют визуальным и социологическим методами.

7. Контроль качества услуг по содействию в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания осуществляют аналитическим и социологическим методами.

8. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют визуальным и социологическим методами.

9. Контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляют социологическим методом.

10. Контроль качества услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, в сдаче вещей в стирку или ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляют визуальным и социологическим методами.

11. Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей осуществляют визуальным и социологическим методами [10].

В этом перечне всегда учитывается то, как выполняются эти действия и заложена в основу оценка отношения социального работника к выполняемым действиям, его ответственность, терпимость, общительность, внимательность, уважение к клиенту.

В данном стандарте также изложены методы контроля качества социально-медицинских услуг и какими способами они осуществляются. Методы контроля социально-психологических услуг можно осуществлять следующими методами: аналитическим, визуальным, экспертным, социологическим [43].

Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию осуществляют аналитическим, визуальным, социологическим и экспертным методами [1].

Методы контроля социально-экономических услуг и контроль качества услуг по содействию клиентам социальной службы в

осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки осуществляют визуальным и социологическим методами [33].

Несмотря на то, что ведущими критериями в оценке качества социального обслуживания являются деятельностные и процессуальные, в их основе лежит личность социального работника и именно от ее нравственных установок, ценностных приоритетов зависит реализация процесса социального обслуживания. Можно сказать, это основа, на которую надстраиваются профессиональные знания и умения.

Таким образом, в параграфе мы рассмотрели понятие социального обслуживания, а также смысл понятий эффективность, качество и результативность. Ссылаясь на нормативные документы (профессиональный стандарт и национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения»), мы отметили не только основные критерии и показатели качества социального обслуживания, но и важность при оценке эффективности и результативности оказываемых услуг наличия у специалистов личностных качеств, таких как честность, ответственность, терпимость, уважение, внимательность и др., без которых качество социальной работы недостижимо.

ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

Теоретический анализ научной литературы и нормативно-правовых документов позволил сделать следующие выводы:

1. Проблема наличия и формирования профессионально-личностных качеств специалистов, работников для современной науки

чрезвычайно актуальна, что обусловлено ростом потребительства и снижения моральных устоев в социуме.

2. Под личностными качествами понимают врожденные или приобретенные особенности характера человека, которые могут меняться в течение жизни, особенно под влиянием социума, другие остаются неизменными.

3. Процесс изменения специалиста в профессии называется профессиональное воспитание, под которым подразумевается целенаправленный процесс, способствующий формированию личности в процессе получения профессионального образования, подготовке ее к активной профессиональной деятельности; развитие профессионально важных качеств.

4. К профессиональным качествам социального работника относятся: профессиональная подготовленность, эрудированность человеком в области культуры, политики, экономического и социального развития общества; умение предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии; наличие навыков коммуникативного общения, например, умение правильно общаться с клиентами; иметь профессиональный такт, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным; умение принимать решение в трудных ситуациях; обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания.

5. Требования к профессионально-личностным качествам социального работника предъявляются в профессиональном стандарте «Специалист по социальной работе» (утвержден приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.2013 № 571н) и профессиональном этическому кодексу социального работника России (Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22

мая 1994), в которых выделяются прежде всего такие личностные качества как чуткость, вежливость, внимание, терпение, предусмотрительность и профессионально значимые качества - самоконтроль, самооценка, стрессоустойчивость, эмпатичность.

6. Процесс формирования профессионально-личностных качеств современном высшем образовании при подготовке специалиста, бакалавра включает разные подходы: аксиологический, компетентностный, деятельностный, субъектный и др. Практика является важной составной частью для профессионально-личностного становления будущего социального работника

7. К основным формам и методам формирования профессионально-личностных качеств социального работника относятся методы формирования морально-нравственного сознания (беседы, лекции, пример, диалог), методы организации деятельности и формирования опыта поведения (кейс-метод, упражнение, тренинг, супервизия и др.), методы стимулирования поведения и деятельности (поощрение, наказание), методы контроля, самоконтроля и самооценки. Формы формирования профессионально-личностных качеств: индивидуальные (беседы); групповые (несколько участников (совещания, игры, тренинги) находятся в непосредственном контакте); массовые (конференции).

8. Супервизия является современной технологией социальной работы, которая позволяет сформировать, сохранить и скорректировать лучшие профессионально-нравственные качества социального работника.

10. При оценке эффективности и результативности оказываемых услуг обязательно учитывается наличие у специалистов личностных качеств, таких как честность, ответственность, терпимость, уважение, внимательность и др., без которых качество социальной работы недостижимо.

ГЛАВА II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА КАК ОДНОЙ ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.2 Изучение профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работе

Изучение теоретических аспектов проблемы позволило сделать выводы и сформулировать цели и задачи практической части.

Цель – изучить практические аспекты проблемы формирования профессионально-личностных качеств социального работника.

Задачи практической части работы:

1. Провести исследование по изучению профессионально-личностных качеств социальных работников.
2. Разработать программу по совершенствованию и коррекции профессионально-личностных качеств социальных работников.

Для решения первой задачи мы разработали и провели анкету и исследование, которое состоялось в ноябре-декабре 2016 года. В опросе приняли участие 36 социальных работников г. Челябинска и Челябинской области.

Цель исследования: изучить представления социальных работников о личностных и профессиональных качествах и оценку ими сформированности данных качеств у себя.

1.1. Социально-демографическая характеристика участников опроса

Охарактеризуем половозрастной состав выборки исследования и уровень образования участвующих в опросе (см. табл. 2, 3, 4).

Таблица 2

Распределение респондентов по полу

	Мужской	Женский
<i>N</i> (36)	2	34
%	6	94

В исследуемой выборке женщин оказалось больше, чем мужчин, что в целом отражает соотношение полов в социальных учреждениях.

Таблица 3

Распределение респондентов по возрасту

	20–29 лет	30–39 лет	40–49 лет	50–59 лет	Старше 60
<i>n</i> (36)	3	16	12	5	0
%	8,3	44,4	33,3	13,8	0

Как видно из таблицы, среди участников исследования преобладают представители в возрасте 30-39 лет (44,4%), а также значительная часть респондентов в возрасте 40-49 лет (33,3%). Молодых специалистов не более 9%.

Таблица 4

Стаж работы в учреждении/организации (полных лет)

	1–3 года	4–6 лет	7–9 лет	10 лет и более
<i>n</i> (36)	4	9	9	14
%(100)	11,1	25	25	38,9

Из таблицы видно, что в исследовании участвовали более трети (38,9%) специалистов с большим стажем работы 10 лет и более (стажисты), а также уже имеющие опыт работы не менее 4 лет - 50%. Адаптирующихся к профессии только одна десятая часть опрошенных. Результаты наглядно представлены на рис 1.



Рис. 1. Стаж работы в учреждении социальной сферы

1.2. Профессионально-личностные качества социального работника

Представим распределение мнений специалистов по социальной работе относительно наличия качеств у социальных работников (табл.5).

Таблица 5

Какие личностные качества, по вашему мнению, должны быть у современного социального работника? (присвойте каждому качеству номер от 1 до 10 по степени важности)

Варианты ответов	Количество	Процентное соотношение
Доброта	135	26,6
Уравновешенность	163	22
Человечность	169	21,3

Окончание таблицы 5

Отзывчивость	171	21
Приветливость	183	19,6
Заботливость	183	19,6
Сострадание	185	19,4
Стрессоустойчивость	197	18,2
Бескорыстность	198	18,1
Терпимость	199	18

Данные таблицы 5 показывают нам, что по мнению специалистов у современного социального работника должны быть все перечисленные личностные качества.

На первое место специалисты ставят «доброту» (26,6%), что говорит об их гуманистической направленности. На второе место специалисты поставили «уравновешенность» (22%), что предполагает важность для них гармонии мыслей, эмоций и поступков человека, без каких-либо внезапных или противоречивых проявлений.

Затем социальные работники ставят на 3 место такое качество как «человечность» (21,3%). Это тоже говорит об их гуманистической направленности и понимании социальной работы как гуманистической профессии.

После «человечности» следует такое качество как «отзывчивость» (21%), что говорит о положительной направленности личности, духовно-нравственном ее потенциале.

На пятое место специалисты поставили такие качества как «приветливость» и «заботливость» (по 19,6%), что означает важность для них доброжелательного, сердечного, человеколюбивого отношения к клиентам.

Далее следует такое качество как «сострадание» (19,4%). Это качество несёт в себе функцию понимания чувств и потребностей другого. Оно также принимаемо специалистами.

На седьмое место специалисты поставили «стрессоустойчивость» (18,2%), что говорит о значимости для них умений преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, понимать человеческие настроения, проявляя выдержку и такт.

Затем следует «бескорыстность» (18,1%), что свидетельствует об отсутствии корыстных интересов и принятии этого качества социальными работниками как профессионального.

На последнее место специалисты поставили «терпимость» (18%), что предполагает готовность выдержать трудности профессии, претензии клиентов.

В таблице 6 представлены ответы на вопрос «Какие личностные качества, по вашему мнению, характеризуют современного социального работника».

Таблица 6

Какие личностные качества, по вашему мнению, характеризуют современного социального работника?

(Присвойте к каждому номер от 1-10)

Варианты ответов	Количество	%
Бескорыстность	172	20,9
Уравновешенность	174	20,6
Стрессоустойчивость	174	20,6
Человечность	179	20,1
Приветливость	179	20,1
Заботливость	183	19,6
Сострадание	187	19,2
Доброта	188	19,1
Терпимость	190	18,9
Отзывчивость	190	18,9

В данном вопросе специалисты социальной работы проранжировали качества, которые характеризуют их.

Специалисты по социальной работе считают, что главное качество, которое характеризует большинство специалистов, является «бескорыстность» (20,9%), что означает достоинство человека, стремление делать добро, без расчета на вознаграждение. На второе место они поставили такие качества, как «уравновешенность» и «стрессоустойчивость» (по 20,6%), что характеризуется умением контролировать свои эмоциональные проявления. На третье место поставили два качества: «человечность» и «приветливость» (по 20,1 %), означающие доброжелательное, сердечное, человеколюбивое отношение к клиентам.

Затем специалисты отметили такое качество как «заботливость» (19,6%), т.е склонность проявлять заботу, внимание, сочувствие, желание помочь кому-либо. Далее специалисты по социальной работе поставили «сострадание» (19,2%), что означает готовность без раздумий оказать помощь нуждающимся, проявить чуткость и внимательность к окружающим.

На предпоследнее место специалисты выдвинули такое качество как «доброта» (19,1%), то есть отзывчивость, душевное расположение к людям. А на последнее поставили «терпимость» и «отзывчивость» (по 18,9%).

Эти данные говорят о том, что специалисты как идеальное качество на первое место ставят «доброту», а как реальное «доброту» отодвигают на одно из последних мест. Это говорит о том, что в практической деятельности им не удается быть добрыми (рассогласование между идеальным и реальным образами социального работника).

Далее мы изучали распределение мнений специалистов социальной работы относительно того, какие должны быть профессиональные качества у социального работника (табл.7).

**Какие, по вашему мнению, профессиональные качества должны
быть у социального работника?**

Варианты ответов	Количество человек	%
Конфиденциальность	19	52,7
Компетентность	22	61,1
Коммуникативные способности	15	41,6
Организаторские способности	7	19,4
Владение технологиями социальной работы	12	33,3
Умение выслушать клиента	24	66,6
Трудолюбие	22	61,1

Как мы видим, большинство специалистов, а именно 66,6% ответили, что «умение выслушать клиента» является главным профессиональным качеством у социального работника. Чуть менее, а это 61,1% респондентов выделили такие качества, как «трудолюбие» и «компетентность». Чуть больше половины специалистов отметили, такое качество, как «конфиденциальность» (52,7%), важно для социального работника. Чуть менее половины 41,6% считают, что «коммуникативные способности», тоже являются главным профессиональным качеством у социального работника. Почти одна треть (33,3%) отметили такое профессиональное качество, как «владение технологиями социальной работы». И самое меньшее количество(19,4%) отметили важность наличия организаторских способностей.

В таблице 8 мы представили, какие профессиональные качества характеризуют прежде всего современного социального работника, по мнению специалистов по социальной работе.

Таблица 8

Какие, по вашему мнению, профессиональные качества характеризуют прежде всего современного социального работника?

Варианты ответов	Количество человек	%
Конфиденциальность	14	38,8
Компетентность	13	36,1
Коммуникабельные способности	14	38,8
Организаторские способности	6	16,6
Владение технологиями социальной работы	15	41,6
Умение выслушать клиента	20	55,5
Трудолюбие	14	38,8

Анализируя данные таблицы, можно сказать, что специалисты по социальной работе считают, что прежде всего современного социального работника характеризует такое качество как «умение выслушать клиента» (55,5%), чуть меньше половины (41,6%) считают, что «владение технологиями социальной работы», более трети (38,8%) - «конфиденциальность», «коммуникативные способности» и «трудолюбие», чуть менее (36,1%) отметили такое качество, как «компетентность». Меньше всего специалистов социальной работы (16,6%) отметили такое качество, как «организаторские способности».

В таблице 9 представлено мнение специалистов по социальной работе относительно того «Какое должно быть качество у социального работника прежде всего».

Таблица 9

Какое, по вашему мнению, качество должно быть прежде всего у социального работника?

Варианты ответов	Количество человек	%
Добросовестность	10	27,7
Исполнительность	4	11,1
Ответственность	13	36,1
Требовательность к себе	3	8,3
Трудолюбие	5	13,8
Творческое отношение к работе	1	2,7

Как мы видим из таблицы, большая часть специалистов социальной работы (36,1%) считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое личностное качество, как «ответственность», чуть более одной четвертой (27,7%) считают, что «добросовестность» и всего один человек (2,7%) выбрал такое качество, как «творческое отношение к работе».

Таким образом, социальные работники из личностных качеств более всего выделяют те, которые связаны с выполнением профессиональных функций.

На следующий вопрос респонденты ответили так (табл. 10):

Таблица 10

Каковы, по вашему мнению, пути совершенствования профессионально-личностных качеств социального работника?

Варианты ответов	Количество человек	%
Повышение квалификации	14	38,8
Стремление творчески работать по профессии	8	22,2

Окончание таблицы 10

Чтение методической литературы	3	8,3
Получение образования по профилю	12	33,3
Участие в тренингах по коммуникативному взаимодействию	6	16,6
Профессиональная подготовка	13	36,1

Анализ результатов, приведенных в таблице, позволяет сделать вывод о том, что большинство (38,8%) специалистов по социальной работе путем совершенствования профессионально-личностных качеств социального работника считают «повышение квалификации», чуть менее 13 человек (36,1%) отметили «профессиональную подготовку», одна треть (33,3%) считают, что «получение образования» является путем совершенствования профессионально-личностных качеств социального работника. Меньшинство (16,6%) отметили, что «участие в тренингах по коммуникативному взаимодействию».

В десятом вопросе, специалисты по социальной работе отметили те качества, которых по их мнению не хватает им в работе с клиентами. Прежде всего это «ответственность», «умение быстро реагировать в общении с клиентом», «умение быстро принимать решения в экстренной ситуации».

Далее мы изучили, каковы, по мнению специалистов социальной работы, правильные пути взаимодействия социального работника с клиентом (табл. 11).

Выберите правильную, по вашему мнению, пути взаимодействия социального работника с клиентом (не более трех).

Варианты ответов	Количество человек	%
Предельное внимание к чужим мыслям и словам	15	41,6
Корректность и чувство такта при несогласии с партнером	22	61,1
Умение слышать то, что скрыто за словами	17	47,2
Умение высказать свои мысли ясно, просто, лаконично	12	33,3

Как мы видим из данных таблицы, большинство социальных работников (61,1%) считают, что правильным в поведении социального работника с клиентом является «корректность и чувство такта при несогласии с партнером», чуть меньше половины (47,2%) считают, что «умение слышать то, что скрыто за словами», «предельное внимание к чужим мыслям и словам» отметили (41,6%) и всего одна треть (33,3%), считают, что правильной стратегией взаимодействия социального работника с клиентом является «умение высказать свои мысли ясно, просто лаконично».

Ответы на открытый вопрос, о том, что должен социальный работник, представлены в таблице 12.

Социальный работник должен...(выберите не более трех вариантов).

Варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;	16	44,4
Обладать достаточно высокой общей культурой, быть высоко эрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;	5	13,8
Владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения	9	25
Необходимо умело контактировать с «трудными» подростками, сиротами, инвалидами, престарелыми, людьми, находящимися на реабилитации, и т.д.	14	38,8

Иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;	13	36,1
Обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам	15	41,6
Уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному	9	25
Уметь выслушать клиентов, быть доброжелательным, отзывчивым, бескорыстным, честным	11	30,5

Анализ результатов, приведенных в таблице, позволяет сделать вывод, что большинство сотрудников социальной работы (44,4%) считают, что социальный работник должен «иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики», чуть менее (41,6%) специалистов считают, что социальный работник «должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам», почти одна треть (30,5%) считают, что социальный работник должен «уметь выслушать клиентов, быть доброжелательным, отзывчивым, бескорыстным, честным», четвертая часть специалистов (25%) считают, что социальный работник должен «владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь

широкую осведомленность о различных социальных группах населения и уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному». Меньшая часть специалистов (13,8%), считают, что социальный работник должен «обладать достаточно высокой общей культурой, быть высоко эрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.»

В таблице 13 отмечены профессиональные качества специалистов, по мнению которых, им не хватало в первые годы работы. На данный вопрос ответили всего 17 человек и были даны следующие ответы.

Таблица 13

Каких профессиональных качеств, вам не хватало в первые годы работы?

Варианты ответов	Количество человек	%
Владение технологиями социальной работы	6	35,2
Уверенность в себе	2	11,7
Профессиональной подготовки	4	23,5
Умение успокоить клиента	2	11,7
Инициативность	1	5,8
Не хватало практики	2	11,7

По результатам анализа можно сказать, что большинству специалистов по социальной работе (35,2 %), в первые годы работы, не хватало такого качества, как «владение технологиями социальной работы».

Ответы, на вопрос каких личностных качеств не хватало специалистам в первые годы работы, представлены в таблице 14. На данный вопрос ответили 13 человек.

**Каких личностных качеств, вам не хватало в первые годы
работы?**

Варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Открытость	2	15,3
Стрессоустойчивость	4	30,7
Внимание	3	23
Терпение	2	15,3
Не могла сказать нет клиенту	2	15,3

В основном специалисты социальной работы (30,7 %). отмечают, что в первые годы работы им не хватало такого личностного качества, как «стрессоустойчивость» (табл. 14).

Таким образом, проведя анкетирование, мы узнали что :

1. Социальный работник осуществляет ряд конкретных видов деятельности: психологическую, педагогическую, организаторскую и др. Он осуществляет цели социальной работы (увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы; адаптация людей в обществе и, наконец, достижение такого состояния, когда необходимость в помощи социального работника отпадает и т.д.).

2. По мнению специалистов у социального работника должно в первую очередь быть такое качество как «доброта», что говорит об их гуманистической направленности. Также респонденты считают, что современного социального работника, характеризует в первую очередь такое личностное качество как, «бескорыстность, а умение выслушать клиента является главным профессиональным качеством у социального работника».

Большая часть специалистов по социальной работе считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое качество как

«ответственность», а правильной стратегией взаимодействия социального работника с клиентом считают «корректность и чувство такта при несогласии с партнером», а также специалист социальной работы должен иметь «хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики».

По результатам исследования можно сказать, что большинству специалистов по социальной работе в первые годы работы не хватало такого профессионального качества, как «владение технологиями социальной работы» и такого личностного качества как «стрессоустойчивость».

2.2. Программа по совершенствованию и коррекции профессионально-нравственных качеств у социальных работников

Актуальность программы. Личность социального работника имеет огромное значение в процессе профессиональной деятельности и реализации социально-значимых гуманистических ценностей. От ценностной ориентированности личности, ее этических убеждений и потребностей зависит не только эффективность деятельности, осуществляемой в рамках взаимодействия с конкретным клиентом и, следовательно, его благополучие, но и благополучие общества в целом, темпы, качество и направленность социального прогресса. Данная программа позволит специалисту социальной работы сформировать, поддержать и скорректировать при профессиональном выгорании важные для работы профессионально-личностные качества, а также благодаря

программе специалист сумеет познать собственные ценности, повлиявшие на выбор профессии.

База реализации программы: КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска.

Участники программы: руководитель учреждения, заместитель директора, старший заведующий отделением социального обслуживания на дому, заведующие отделениями, психолог.

Сроки реализации программы: в течение года

Цели программы:

1. Помощь социальному работнику в профессионально-личностном становлении и преодолении профессионального выгорания.

Задачи:

1. Содействие в формировании профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работе.

2. Формирование ценностного отношения и профессионально-личностных качеств. и стимулирование социального работника к нравственному поведению.

3. Совершенствование и коррекция профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работы в условиях комплексного центра.

Основные технологии реализации программы:

- супервизия;
- диалоговая;
- игровая;
- тренинг;
- диспут;
- кейс.

Рассмотрим **направления программы** совершенствования и коррекции профессионально-нравственных качеств у социальных работников:

Таблица 15

1. Формирование морально-нравственного сознания социального работника					
	Название	Цель	Форма	Сроки	Ответственный
1.	«Ценности социальной работы»	Ознакомить специалистов с ценностями социальной работы	Лекция	Январь	Руководитель учреждения
2.	«Особенности профессионально-этического сознания социального работника»	Обсуждение важности в работе таких качеств как доброта, внимание, отзывчивость, терпимость	Лекция	Февраль	Заместитель директора учреждения
3.	«Проблема самовоспитания морально-нравственного сознания социального работника»	Стимулировать социального работника к самовоспитанию своей личности, стремлению качественного выполнения профессиональной деятельности на основе идей гуманизма	Беседа	Март-апрель	Психолог
4.	«Идеальная модель специалиста по социальной работе»	Разработать и обсудить идеальный образ социального работника	Кейс Диспут	Март-апрель	Руководитель учреждения
5.	«Ценности и идеалы социальной работы»	Оценка профессионально-личностных ценностей	Анкетирование	Март-апрель	Психолог
6.	«Мой любимый клиент»	Формирование подхода к клиенту с гуманистических позиций, использование фасилитационного подхода в работе с клиентом	Кейс	Март-апрель	Руководитель учреждения

Мероприятия данного блока позволяют достичь осознания общечеловеческих ценностей, достижения нравственной развитости

личности социального работника, понимания важности соблюдения ценностного подхода в работе, реализации фасилитационного подхода в работе с клиентом. Данные занятия позволят социальным работникам осознать важность процесса самовоспитания.

Таблица 16

2.Формирование морально-нравственного отношения					
	Название	Цель	Норма	Сроки	Ответственный
1.	«Анализируем себя»	рефлексия личностных качеств, ресурсов и ограничений, моделирование образа идеального Я	Упражнение	Май-июнь	Психолог
2.	«Трудные качества клиентов»	анализ психологических особенностей других людей, препятствующих общению; осознание возможности использовать эти особенности для собственного личностного развития.	Упражнение	Май-июнь	Старший заведующий отделением социального обслуживания на дому
3.	«Я и другие»	Это упражнение поможет вам осознать как вы ощущаете себя в профессиональной деятельности в сравнении с другими	Тренинг	Май-июнь	Старший заведующий отделением социального обслуживания на дому
4.	«Люди вокруг меня»	Повышение самооценки участников. Научиться видеть свои положительные качества и использовать их в общении с окружающими. Лояльное отношение к особым проявлениям личных качеств других людей и сотрудничество с ними.	Игра	Июль-август	Психолог
5.	«Ценностное отношение к коллегам»	Развитие и поддержка ценностного отношения с коллегами	Беседа	Июль-август	Руководитель учреждения

Окончание таблицы 16

6.	«Любовь к профессии»	познание собственных ценностей, повлиявших на выбор профессии	Упражнение	Июль-август	Заместитель директора по социальной работе
7.	«Банк»	формировать умение согласовывать свои действия с действиями с коллегами на основе долга	Игра	Сентябрь	Психолог
8.	«Раздражительная коллега»	отработка умений и навыков сглаживания конфликтов	Кейс	Сентябрь	Психолог

Мероприятия данного блока позволяют достичь усвоения норм, регулирующих нравственные отношения между социальным работником и клиентом, помогает специалисту осознать, как он должен себя вести с клиентом, а также способствуют развитию и поддержке дружеского отношения с коллегами.

Таблица 17

3. Формирование морально-нравственного поведения					
	Название	Цель	Форма	Сроки	Ответственный
1.	«Мое качество»	Развитие навыков сотрудничества, обучение умению вежливого и эмпатийного общения	Игра	Октябрь-ноябрь	Заместитель директора
2	«Мостик»	Развитие мотивов профессиональной деятельности и уверенности в своих способностях; осознание стиля своей профессиональной деятельности	Тренинг	Октябрь-ноябрь	Старший заведующий отделением социального обслуживания на дому
3.	«Формирование поведения, ориентированного на успех»	формировать поведение, ориентированное на успех во взаимоотношениях, и развивать уверенность в себе в преодолении критических и стрессовых ситуаций	Тренинг	Октябрь-ноябрь	Психолог

Окончание таблицы 17

4.	«Доброта и терпение как необходимые качества в социальном обслуживании»	Поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения	Тренинг	Октябрь–ноябрь	Руководитель учреждения
5.	«Честность»	Способствовать формированию навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения.	Упражнение	Октябрь–ноябрь	Психолог
6.	«Сглаживание конфликтов»	Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов	Игра	Октябрь–ноябрь	психолог
7.	«Профессиональное поведение: стиль и качества»	Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.	Игра	Декабрь	психолог
8.	«Развитие навыков коммуникации»	Расширение коммуникативного репертуара специалистов, снижение чувства боязни в общении	Тренинг	Декабрь	Руководитель учреждения
9.	«Школа вежливости»	Формирование знаний, умений и навыков культурного общения и норм поведения в различных профессиональных ситуациях	Игра	Декабрь	старший заведующий отделением социального обслуживания на дому
10.	«Метафоры»	Развитие креативности и эмпатии	Упражнение	Декабрь	заместитель директора по социальной работе
11.	«Подведение итогов»	Соотнести полученный результат с намеченной целью программы и дать оценку успешности ее	Беседа	Декабрь	Руководитель учреждения

Мероприятия данного блока позволяют достичь развития навыков сотрудничества, сформировать поведение, ориентированное на успех во взаимоотношениях, и развивать уверенность в себе, в преодолении критических и стрессовых ситуаций, а также способствовать формированию навыков общения, умению слушать, высказывать свою точку зрения. В данном блоке мероприятия направлены на формирование тех профессионально-личностных качеств, которые были отмечены специалистами, участвующими в опросе, как наиболее важные в реализации профессионального поведения.

Идея реализации программы заключается в том, что формирование нравственного поведения требует создания у специалиста единой системы, включающей моральные знания, отношения и действия.

В основе программы лежит технология супервизии, под которой понимают наблюдение за работой персонала социальных служб, социальных работников или студентов со стороны преподавателя, руководителя практики или консультанта. Как отмечает В.В. Бойко, «супервизия» – это еще и эффективный способ профилактики эмоционального выгорания специалистов, интенсивно работающих с людьми.

Цель реализации данной технологии состоит в том, чтобы улучшить навыки и знания специалистов в пределах функциональных обязанностей и проявления личностных качеств.. Это происходит под руководством опытного специалиста. Все супервизии должны быть назначены заранее. Если по какой-либо причине супервизия отменяется, то она в тот же момент должны быть перепланирована на другой день по соглашению обеих сторон.

При супервизии учитываются три основных направления:

– Показывает работникам, что их работа высокого стандарта, и они получают опыт познания.

– Позволяет работникам получить поддержку и иметь возможность обсудить сложности.

– Дает работнику возможность развиваться через тренировки, руководство, инструкции, тренинги и моделирование ролей.

Все эти три пункта связаны между собой, и зависят друг от друга, их выполнение делает супервизию эффективной.

Реализация супервизии в программе предполагает:

– регулярность контакта между специалистами по необходимости индивидуального случая;

– честность в обмене идеями, отношениями и перспективами об оказанных услугах и ее эффективность для ребенка и семьи;

– регулярный пересмотр развития случая;

– ясные возможности для специалистов развивать существующие и новые навыки;

– индивидуальные планы развития для специалистов, где определена необходимость для развития.

Супервизия актуальна в ситуациях, когда:

– необходимо получить обратную связь об эффективности своей работы или созданной программы от более опытных коллег;

– необходимо «обкатать» новую программу тренинга, его демо-версию или презентацию программы;

– важно найти пути решения трудных профессиональных задач;

– существует потребность в профессиональном развитии и понимании направления дальнейшего роста;

– требуется общение с коллегами, обсуждение профессиональных вопросов;

– важно осознать, собственные точки роста (что я делаю не так, чему мне необходимо еще научиться, где и какие мои личные трудности мешают эффективному решению задач);

– важно провести инвентаризацию имеющихся методов и приемов работы;

– существует ощущение необходимости общения в профессиональной среде

Благодаря такой технологии супервизируемый может:

– поделиться своими чувствами;

– выявить и обозначить затруднения, которые возникли в работе с клиентом;

– получить обратную связь о проделанной работе;

– проанализировать причины своих затруднений;

– расширить свои теоретические и практические представления;

– наметить пути дальнейшей работы с клиентом.

Основные этапы проведения супервизии:

1. Прием и рассмотрение заявок.

2. Организация и тестирование.

3. Проведение супервизии.

4. Анализ эффективности супервизии (обратная связь).

5. Составление и предоставление отчета руководителю учреждения/организации (при необходимости и по запросу).

6. Обсуждение итогов.

Технология супервизии реализуется в следующих формах: лекция, беседа, упражнение, диспут, тренинг, игра.

1. Лекция – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т. д. В социальной работе она используется для изложения важной информации по заданной теме. Лекция способна дать цельное представление о том, что является сутью предмета. При реализации нашего исследования лекция помогает супервизору сориентировать участников программы в рассматриваемой проблеме, раскрыть ее стороны, указать наиболее

значительные научные работы, посвященные данной проблеме. Например, такая лекция как «Ценности социальной работы» раскрывает проблему изучения и выявления профессионально значимых ценностей специалиста, а также помогает выявить проблемы самовоспитания морально-нравственного сознания социального работника.

2. Беседа– это метод устного получения сведений от интересующего исследователя человека путем ведения с ним тематически направленного разговора. Беседа часто играет роль не только профессионального метода сбора информации, но и средства информирования, убеждения, воспитания. Отличительной особенностью беседы является свободная, непринужденная манера исследователя, стремление раскрепостить собеседника, расположить его к себе. В такой атмосфере искренность собеседника значительно повышается. Мероприятие в форме беседы помогает установить взаимное доверие, которое необходимо для руководителя в любой обстановке. Например, такое мероприятие как «Ценностное отношение к взаимодействию с коллегами» проводится в форме взаимного обмена мнениями и позволяет достичь специалистам понимания проблемы самовоспитания морально-нравственного сознания социального работника.

3. Упражнение–процесс формирования навыков путем многократного выполнения какого-либо действия с целью усвоения способа его выполнения. Упражнение используется для исследования процесса принятия решения группой, учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи, а также может внести вклад в сплоченность членов группы. Например, такое мероприятие как «Ценности» позволяет осознать жизненные ценности. Участникам раздают по шесть листочков. Им предлагается на каждом из них написать то, что для них ценно в этой жизни. И пронумеровать листочки с ценностями таким образом, чтобы самое ценное оказалось на самом

последнем листочке затем, нужно представить, что случилось, что-то страшное и из жизни исчезла та ценность, которая написана на первой бумажке. Нужно смять и отложить бумажку и осознать, как теперь без этого живется. Затем то же самое происходит с каждой ценностью по порядку. Каждый раз предлагается обратить внимание на внутреннее состояние после потери ценности. Затем ведущий объявляет, что произошло чудо и появилась возможность вернуть любую из ценностей, можно выбрать одну из смятых бумажек. И так шесть раз. Затем предлагается осознать, что произошло, можно добавить какие-то ценности и посмотреть, сохранился ли прежний порядок ранжирования. При реализации нашего исследования, упражнения позволяют участникам программы проанализировать свои ценностные предпочтения, понять, насколько они совпадают с ценностями коллег.

3. Диспут – публичный спор на научную или общественную важную тему. Он используется для изучения двух различных точек зрения по какой-либо проблеме с целью установления истины (правильной точки зрения). При реализации нашего исследования диспут позволяет расширить свое представление, и даже изменить свое мнение по какому либо вопросу. Например, такое мероприятие как «Идеальная модель специалиста по социальной работе» позволяет коллективно разработать идеальный образ социального работника благодаря обобщенному мнению специалистов.

4. Тренинг – кратковременная форма активного обучения, во время прохождения которого происходит развитие знаний, умений, навыков, социальных установок и психологических приемов, а также применение и укрепление полученных знаний. Тренинг позволяет развить навыки сотрудников и укрепления взаимодействия между коллегами, он повышает эффективность деятельности организации. Например, такое мероприятие как «Формирование поведения, ориентированного на успех» позволяет

достичь формирования поведения, ориентированное на успех во взаимоотношениях, и развивать уверенность в себе в преодолении критических и стрессовых ситуаций.

5. Игра – особая форма деятельности, отличительными чертами которой являются выполнение задач и переживание событий в воображаемом плане. Игра используется в социальной работе, как педагогическая технология, или один из методов активного обучения, при проведении социально-психологических тренингов для решения производственных, социальных и психологических задач. При реализации нашего исследования, игра способствует развитию профессиональных компетенций обучаемых, формирует умение аргументировано защищать свою точку зрения, анализировать и интерпретировать получаемую информацию, работать коллективно. Игра также способствует привитию определенных социальных навыков и воспитанию правильной самооценки. Например, такое мероприятие как «Школа вежливости» позволяет достичь формирования знаний, умений и навыков культурного общения и норм поведения в различных жизненных ситуациях, также позволяет воспитывать культуру общения, формировать уважение и доброжелательное отношение к людям.

6. Кейс – это интерактивная технология обучения, на основе реальных или вымышленных ситуаций, направленная не столько на освоение знаний, сколько на формирование у специалистов новых качеств и умений. Главное её предназначение – развивать способность разрабатывать проблемы и находить их решение, учиться работать с информацией. При этом акцент делается не на получение готовых знаний, а на их выработку. При реализации нашего исследования кейс способствует развитию у специалистов самостоятельного мышления, умения выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, аргументировано высказать свою. Кейс – это специально подготовленный

учебный материал, который отражает конкретную проблемную ситуацию, требующую решения со стороны специалиста. Например, кейс "Как научить клиента разрабатывать детальный план достижения поставленной цели" проводится с целью разработать на основе принятой стратегии детальный, поэтапный план достижения поставленной цели. Далее решение обсуждается коллективно, где специалисты приходят к единому мнению.

Таким образом, можно сделать вывод, что по реализации представленной программы специалистов должны сформироваться нравственные ориентиры:

- осознание общечеловеческих ценностей;
- развитие и поддержка ценностного отношения с коллегами;
- умение согласовывать свои действия с действиями партнеров
- рефлексия собственных личностных качеств, ресурсов и ограничений, моделирование образа идеального Я;
- уметь предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии;
- способствовать формированию навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения
- обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания;
- развитие навыков сотрудничества, обучение умению культуры.

Данная программа способствует формированию профессионально-личностных качеств, умений и навыков становления специалиста, благодаря программе происходит познание собственных ценностей, повлиявших на выбор профессии, а также способствует развитию интереса к специальности, любви к избранной профессии.

Ожидаемый результат реализации программы:

1. Сформированные профессионально-личностные качества специалистов по социальной работе.
2. Сформированное ценностное отношение к профессиональной деятельности и потребность в нравственном поведении.
3. Преодоление личностной и профессиональной деформации специалиста по социальной работе.

ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ

По практической части квалификационной работы были сделаны следующие выводы:

1. Результаты исследования нам показали, что современные социальные работники считают наиболее важными личностными качествами специалиста социальной службы такие, как доброта, что говорит об их гуманистической направленности. Также респонденты считают, что современного социального работника, характеризует в первую очередь такое личностное качество как, бескорыстность, а умение выслушать клиента должно является главным профессиональным качеством.

2. Большая часть специалистов по социальной работе считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое качество как ответственность, а правильной стратегией взаимодействия социального работника с клиентом считают корректность и чувство такта при несогласии с ним.

3. В первые годы работы специалистам не хватает владения технологиями социальной работы и недостаточно сформирована стрессоустойчивость.

4. Решить проблему совершенствования и коррекции профессионально-личностных качеств поможет разработанная программа, основанная на идее о том, что необходимо воздействовать на моральное сознание, отношения и поведение специалистов, что отражается в трех направлениях программы. В основе программы лежит технология супервизии, позволяющая на постоянной основе корректировать профессионально-личностное выгорание специалиста. Мероприятия программы направлены на осознание общечеловеческих ценностей, развитие и поддержку ценностного отношения с коллегами, умение согласовывать свои действия с действиями клиентов и коллег, рефлекссию собственных личностных качеств, ресурсов и ограничений, моделирование образа идеального Я. Программа способствует формированию умений предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии, навыков общения, умений слушать, высказывать свою точку зрения, обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания, развитию навыков сотрудничества.

5. Программа специфична тем, что охватывает формирование морального сознания, отношений и поведения. Данная программа будет способствовать сохранению качественной профессиональной деятельности, предупреждая выгорание и деформацию, и коррекции недостатков в поведении, связанных с названными процессами. На основе осознания ценности профессиональной деятельности и своего высокого предназначения у специалистов должны повыситься интерес к работе и любовь к избранной профессии.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность вопросов формирования профессионально-личностных качеств у социальных работников во все времена остается актуальной, поскольку именно в процессе обучения социального работника происходит не только изучения им основ и тонкостей профессии, но а также воспитание его как личности, формирование профессионально-личностных качеств, которые будущий специалист отдаст людям. Данные факторы обусловили выбор темы нашей квалификационной работы «Профессионально-личностные качества социального работника как одна из составляющих оценки качества социального обслуживания».

Социальный работник должен владеть не малым арсеналом профессиональных умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке: психологии, социологии, педагогики, право, чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы.

Целью исследования в нашей работе является изучить профессионально-личностные качества социального работника и особенности его профессиональной деятельности .

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования были определены задачи: 1. Изучить сущность понятий «личностные качества» и «профессиональные качества».2. Рассмотреть профессионально-личностные качества, которыми должен обладать социальный работник. 3. Разработать анкету и провести социологический опрос специалистов социальной работы на тему: «Профессионально-личностные качества социального работника» г. Челябинска и Челябинской области. 4. Разработать программу по формированию профессионально-личностных качеств социального работника.

В первой, теоретической главе работы, мы рассмотрели профессионально-личностные качества социального работника как объект изучения информирование профессионально-личностных качеств у социальных работников и отметили что:

Изучение сущности понятий «личностные качества» и «профессиональные качества» показали, что под личностными качествами понимают врожденные или приобретенные особенности характера человека. Одни могут меняться в течение жизни, особенно под влиянием социума, другие остаются неизменными, а профессиональное воспитание способствует формированию личности обучающихся в учреждениях профессионального образования, подготовке их к активной профессиональной деятельности, развитию следовательно можно сделать вывод, что человек, для успешного существования и исполнения своих функций в обществе, должен иметь целый набор соответствующих качеств. Приобретаются они, чаще всего, в процессе жизнедеятельности. Обычно все необходимые качества личности прививаются при помощи родителей и учителей. Ребенку с малых лет необходимо осознавать важность своего участия в общественных процессах и жизни своей страны.

Также мы выяснили, какими качествами должен обладать социальный работник согласно профессиональному стандарту, «Специалист по социальной работе» (утвержден приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.2013 № 571н) и профессиональному этическому кодексу социального работника России (Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994) рассматриваются следующие качества. А также выяснили, что в научной литературе вопрос профессионально-личностных качеств очень актуален.

Изучение –теоретической– части показало, что в процессе формирования личности социального работника важную роль играет

профессиональное воспитание, что является пониманием труда как ценности, отношение к профессии социального работника как особому виду духовной культуры и духовно-практической деятельности. Формирование профессиональных качеств социальных работников происходит в ходе учебной и воспитательной работы, также может проходить в тренинговой форме, лекциях, семинарских занятиях, что помогает иметь способность управлять собой, хорошие навыки решения проблем, творческий подход, умение влиять на окружающих, понимание особенностей управленческого труда, способность руководить, умение обучать, умение наладить групповую работу, способность формировать коллектив.

Выяснили, что практика является важной составной частью для профессионально-личностного становления будущего социального работника, так как в ходе практики у студентов вырабатываются умения работать самостоятельно, опираясь на индивидуальные планы и задания, также практика позволяет студенту почувствовать себя востребованным на современном рынке труда в социальной сфере, формируются профессионально-личностные качества, которые важны при работе с клиентами. Также рассмотрели понятие социального обслуживания и изучили смысл понятий эффективность, качество и результативность.

Ссылаясь на нормативные документы (профессиональный стандарт и национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения»), мы отметили не только основные критерии показатели качества социального обслуживания, но и важность при оценке эффективности результативности оказываемых услуг наличия у специалистов личностных качеств, таких как честность, ответственность, терпимость, уважение, внимательность и др., без которых качество социальной работы недостижимо.

Во второй главе исследования – практической части – решались две задачи - проводилось исследование на тему: «Профессионально-личностные качества социального работника г. Челябинска и Челябинской области» и разрабатывалась программа формирования профессионально-нравственных качеств социального работника в условиях КЦСОН по Калининскому району.

В исследовании было выявлено следующее:

В основном в учреждениях социальной работы среди специалистов социальной работы преобладают женщины, что составляет 94%. Среди участников исследования преобладают представители молодой возрастной группы, респонденты в возрасте 30–39 лет составляют большинство (44,4%). В основном в учреждениях работают специалисты с большим стажем работы 10 лет и более.

По мнению специалистов социальной работы у социального работника должно в первую очередь быть такое качество как доброта, что говорит об их гуманистической направленности. Также респонденты считают, что современного социального работника, характеризует в первую очередь такое личностное качество как, бескорыстность, а умение выслушать клиента является главным профессиональным качеством у социального работника.

Большая часть специалистов социальной работы считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое качество как ответственность, а правильной стратегией взаимодействия социального работника с клиентом считают корректность и чувство такта при несогласии с партнером, а также специалист социальной работы должен иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики.

По результатам можно сказать, что большинству специалистов социальной работе, в первые годы работы, не хватало такого качества, как владение технологиями социальной работы и такого личностного качества как стрессоустойчивость.

Что касается реализации представленной программы «Формирование профессионально-нравственных качеств», то после ее проведения предполагается, что у специалистов должны сформироваться нравственные ориентиры:

- осознание общечеловеческих ценностей;
- развитие и поддержка ценностного отношения с коллегами;
- умение согласовывать свои действия с действиями партнеров;
- рефлексия собственных личностных качеств, ресурсов и ограничений, моделирование образа идеального Я;
- уметь предвидеть последствия своих действий, твёрдо проводить в жизнь ценности своей профессии;
- способствовать формированию навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения;
- обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания;
- развитие навыков сотрудничества, обучение умению культуры.

Данная программа будет способствовать формированию профессионально-личностных качеств, умений и навыков становления специалиста, а также благодаря программе будет происходить познание собственных ценностей, повлиявших на выбор профессии, а также способствует развитию интереса к специальности, любви к избранной профессии.

Цели и задачи поставленные в работе выполнены.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамова, Г.С. Возрастная психология. / Г.С. Абрамова. – М.: Академия. – 2004. – 672 с.
2. 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. – 2–е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2005 – 288 с.
3. Беребешкина, З. А. Этика социального работника: учеб.пособие. / З. А. Беребешкина. – М., 1995.
4. Бодалев, А.А. Акмеология как учебная и научная дисциплина./А.А. Бодалев. – М, 1993.
5. Бондаренко, И.С. В интересах пожилых людей. / И.С. Бондаренко // Работник социальной службы. – 2007. – №1. – 44 – 46 с.
- 6.Васина, В.В. Тренинг в аспекте фасилитации социального взаимодействия работников образования / В.В. Васина // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров.– 2014. – №2.
7. Воронцова, И.В. / Профессиональная подготовка бакалавра педагогического образования к трудовой деятельности / И.В. Воронцова, О.А Полежаева // Молодой ученый. – 2015. – № 20. – 435 – 439 с.
8. Григорьев, С.И. Опыт разработки профессиограммы социального работника/ С.И. Григорьев, Л.Г. Гусякова, Л.Д. Демина // Социальные службы / под ред. Л.Г. Гусяковой, Л.М. Полотовой. – Барнаул, 1991. с. 22-23.
9. ГОСТ Р 52496 – 2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. – М., 2006. – 10 с.

10.ГОСТ Р 52497 – 2005. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. – М., 2006. – 10 с.

11.ГОСТ Р524978 – 2005. Социальное обслуживание населения Классификация учреждений социального обслуживания. – М., 2006. – 10 с.

12. ГОСТ Р 54342 –2011. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения». – М., 2011.– 10 с.

13.Духовно-нравственные качества социального работника – Режим доступа: <http://scibook.net/sotsialnaya-rabota-kniga/192-duhovno-nravstvennyie-kachestva-18345.html> – (дата обращения 18.04.2017).

14. Дьячек, Т.П. Подготовка социальных работников к исследовательской деятельности: теория и практика / Т.П. Дьячек.– Тамбов, 2002.

15.Елютина, М.Э. Социальная геронтология: учеб. пособие. / М.Э. Елютина, Э.Е Чеканова. – М.: ИНФРА, 2006. – 354 с.

16. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учеб пособие. / Р.И. Ерусланова. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 256 с.

17. Зеер, Э.Ф. Психология профессий: учеб. пособие для студентов вузов / Э.Ф. Зеер. – М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2005. – 336 с.

18. Зимняя, И.А. Профессиональные роли и функции социального работника (Общие проблемы подготовки специалистов) / И. А. Зимняя // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 79-82.

19. Иванцевич, Дж. Человеческие ресурсы управления / Дж. Иванцевич, А.А. Лобанов. – М.: «Дело», 1993.

20. Козлов, А.А. Этический кодекс социальной работы / А.А. Козлов // Социальная работа.– 1998. – №4.

21. Конарева, Т.В. Особенности социального обслуживания населения в сельской местности. / Т.В. Конарева // *Работник социальной службы*. – 2003. – № 4. – С.10-12.
22. Кравченко, А.И. Социальная работа. / А.И. Кравченко. – М.: ТК Велби, 2008. – 314с.
23. Куличенко, Р.М. Профессиональное становление и развитие института социальных педагогов в России / Р.М. Куличенко. – М., 1998.
24. Лебедев, Б.Л. Социальная работа в России: Теория, история, общественная практика / Б.Л. Лебедев. – М.: Союз, 1996.
25. Лифанова, Т.Е. Профессиограмма специалиста по социальной работе: современный подход / Т.Е. Лифанова // *Ученые записки Российского государственного социального университета*. – 2010. – №6.
26. Личностно-нравственные качества социального работника. Нравственность основа личности социального работника – Режим доступа: <http://www.sociologysoul.ru/tpts-225-1.html> (дата обращения 16.04.2017).
27. Личностно-нравственные качества социального работника – Режим доступа: <http://soc-work.ru/article/534> – (дата обращения 18.04.2017).
28. Личностно-нравственные качества социального работника, их краткая характеристика и методы формирования – Режим доступа: <http://socialpol.ru/shpargalka-etika-socialnoj-raboty-lichnostno-nravstvennye-kachestva-socialnogo-rabotnika-ix.html> – (дата обращения 16.04.2017).
29. Личностные качества социального работника – Режим доступа: <http://www.wayofsociology.ru/wospgs-303-1.html> (дата обращения 16.07.2017).
30. Личностные качества социального работника – Режим доступа: http://studme.org/48120/sotsiologiya/lichnostnye_kachestva_sotsialnogo_rabotnika – (дата обращения 18.04.2017).

31. Личность специалиста по социальной работе – Режим доступа: http://libraryno.ru/6-5-lichnost-specialista-po-social-noy-rabote-teor_soc_work/ – (дата обращения 18.04. 2017).
32. Личные и профессиональные качества социального работника – Режим доступа: <http://mgaps.ru/news/53> (дата обращения 15.04.2017).
33. Лотова, И.П. Психологические условия эффективности профессиональной деятельности работников социальных служб / И.П. Лотова. – М., 1999.
34. Ляшенко, А.И. Профессиональное становление социального работника / А.И. Ляшенко. – М., 1993.
35. Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы / Н.П. Махова, А.В. Филатов.– Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
36. Медведева, Г.П. Этика социальной работы: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 208 с.
37. Никитина, Л.Н. Содержание работы специалиста социальной работы в образовательном учреждении / Л.Н. Никитина // Воспитание школьников.– М., – 2000. – №11.
38. Павленок, П.Д. Введение в профессию «социальная работа»: Курс лекций / П.Д. Павленок. М.: ИНФРА-М, 1998.
39. Пантюк, И.В. Профессиональные компетенции специалиста по социальной работе: учеб.пособие / И.В. Пантюк. – Мн., 2011. – 304 с.
40. Педагогика: Учебник / Л.П. Крившенко, М.Е. Вайндорф-Сысоева и др.; Под ред. Л.П. Крившенко. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004.– 432 с.
41. Попов, А.П. Эффективность социальной работы. Общий взгляд. / А.П. Попов // Российский журнал социальной работы. – 1997. – № 1.

42. Правда, О.Б. Опыт работы отделения социального обслуживания на дому в сельской местности. / О.Б. Правда // Работник социальной службы. – 2003. – № 3. – с. 6-8.

43. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 г. N 571н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» – Режим доступа: <http://www.studfiles.ru> – (дата обращения 18.04.2017).

44. Профессионально-этический кодекс социального работника России (Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994) – Режим доступа: <http://shum-cso.ru/files/kodeks.pdf> – (дата обращения 16.04.2017).

45. Профессиональные и духовно-нравственные качества социального работника. – Режим доступа: <http://www.professor.rosnou.ru/sites/default/files/osnmaterial/ТЕМА%206.docx> (дата обращения 15.04.2017).

46. Регуш, Л.А. Психология прогнозирования: успехи в познании будущего / Л.А. Регуш. – СПб. : Речь, 2003. – 352 с.

47. Романова, Л.Л. Компетентностный подход к профессиональной подготовке бакалавров социальной работы / Л.Л. Романова // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2013. – № 33 –2. – 107 с.

48. Сидоров, В.Н. Деятельность социального работника: роли, функции и умения / В.Н. Сидоров.– М., 2000.

49. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учеб.пособие. / Отв. ред. проф. А.А. Козлов. – М.: Наука, 2008. – 294 с.

50. Социальная работа: учебное пособие / Под ред. д. п. н., проф. Н.Ф. Басова. –2-е изд. перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 364 с.

51. Социальный работник как объект профессиональной деятельности – Режим доступа: https://superinf.ru/view_helpstud.php?id=5616 – (дата обращения 15.04.2017).
52. Теория и методика социальной работы / Под ред. В.И. Жукова, – М.: Изд-во «Аспект – Пресс», 1995. – 384с.
53. Тетерский, С.В. Введение в социальную работу: Учеб.пособие. / С.В. Тетерский. – М.: Академический проект, 2007. – 247 с.
54. Топчий, Л.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Л.И. Топчий // Российский журнал социальной работы. –1995. – №5. – 35 с.
- 55.Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ
56. Филатов, С.В. Методологические подходы к исследованию профессиональной подготовки бакалавров технических вузах / С.В. Филатов // Транспортное дело России. – 2011. – №12. – 95 с.
57. Фирсов, М.В. Теория социальной работы: Учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / М.В.Фирсов, Е.Г. Студенова – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 432 с.
58. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учеб.пособие. / Е.И. Холостова. – 2-е изд. – М., 2007.
59. Холостова, Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учеб.пособие. / Е.И. Холостова. – М., 2007. – 292 с.
60. Теория социальной работы: учебник. / Под ред. проф. Е.И. Холостовой. – М.,1998.
- 61.Холостова, Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Е.И. Холостова.–М.: Союз, 1993.
62. Холостова, Е.И. Российская энциклопедия социальной работы / под ред. Е.И. Холостовой, А.М. Панова. – М.: Изд-во ПРАВДА, 1997. –708 с.

63. Холостова, Е.И. Социальная работа. Учеб.пособие / Е.И. Холостова. – М.: Изд-во РАУ. 2004. – 433 с.
64. Шамардин, А.И. Энциклопедический словарь терминов по менеджменту, маркетингу, экономике, предпринимательству / А.И. Шамардин. – Волгоград, 2012.
65. Шевеленкова, Т.Д. Личностные качества социального работника как проблема его профессиональной (квалификационной) характеристики / Т.Д. Шевеленкова // Социальная работа. – 1992. – №4. – 89 с.
66. Шевеленкова, Т.Д. О личностной характеристике социального работника / Т.Д. Шевеленкова // Социальная работа. – 2009. – № 5.
67. Шеляг, Т.В. Толерантность как принцип социальной работы / Т.В. Шеляг // Российский журнал социальной работы. – 1995. – №2.
68. Шмелева, Н.Б. Социальная работа: личность и профессия (аспект развития) / Н.Б. Шмелева. – Ульяновск, 1999.
69. Этика социальной работы: принципы и стандарты (принято на общем собрании МФСР) // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 2.
70. Югфельд, Л.А. Игра как средство профессионально-личностного развития будущих социальных работников / Л.А. Югфельд // Педагогика, психология, социокинетика. – 2009. – №5.
71. Ярская-Смирнова, Е.Р. Профессиональная этика социальной работы / Е.Р. Ярская-Смирнова. – М.: ИД «Ключ», 1999.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Анкета: «Профессионально-личностные качества социального работника»

1. Пол

Мужчина Женщина

2. Возраст

– 20-29

– 30-39 лет

– 40-49

– 50-59

– 60 и старше

3. Ваш стаж работы в социальной сфере _____

4. Какие личностные качества, по вашему мнению, должны быть у современного социального работника? (Присвойте к каждому качеству номер от 1-10 по степени важности)

– доброта

– заботливость

– стрессоустойчивость

– отзывчивость

– приветливость

– терпимость

– человечность

– сострадание

– бескорыстность

– уравновешенность

5. Какие личностные качества, по вашему мнению, характеризуют современного социального работника? (Присвойте к каждому качеству номер от 1-10)

- доброта,
- заботливость
- Стрессоустойчивость
- отзывчивость
- приветливость
- терпимость
- человечность
- сострадание
- бескорыстность
- уравновешенность

6. Какие, по вашему мнению, профессиональные качества должны быть у социального работника?

- конфиденциальность
- компетентность
- коммуникабельные способности
- организаторские способности
- владение технологиями социальной работы
- умение выслушать клиента
- трудолюбие

7. Какие, по вашему мнению, профессиональные качества характеризуют прежде всего современного социального работника?

- конфиденциальность
- компетентность
- коммуникабельные способности
- организаторские способности
- владение технологиями социальной работы
- умение выслушать клиента

– трудолюбие

8. Какое, по вашему мнению, качество должно быть прежде всего у социального работника (одно)?

– добросовестность

– исполнительность

– ответственность

– требовательность к себе

– трудолюбие

– творческое отношение к работе

9. Каковы, по вашему мнению, пути совершенствования профессионально-личностных качеств социального работника?

– повышение квалификации

– стремление творчески работать по профессии

– чтение методической литературы

– получение образования по профилю

– участие в тренингах по коммуникативному

– профессиональная подготовка

10. Каких, по вашему мнению, не хватает качеств в вопросах 3-6? (Напишите)

11. Выберите правильную, по вашему мнению, стратегию взаимодействия социального работника с клиентом (не более трех)

– предельное внимание к чужим мыслям и словам

– корректность и чувство такта при несогласии с партнером

– отчуждение категоричности

– умение слышать то, что скрыто за словами

– умение высказать свои мысли ясно, просто, лаконично

Другое(напишите)_____

12. Социальный работник должен...(выберите не более 3 вариантов)

– иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях

психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;

– обладать достаточно высокой общей культурой, быть высокоэрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;

– владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;

– необходимо умело контактировать с «трудными» подростками, сиротами, инвалидами, престарелыми, людьми, находящимися на реабилитации, и т.д.;

– иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;

– обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам

– уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному;

– уметь выслушать клиентов, быть доброжелательным, отзывчивым, бескорыстным, честным.

13. Какие профессиональных качеств, вам не хватало в первые годы работы?

14. Какие из личностных качеств, вам не хватало в первые годы работы?

Спасибо, за ваши ответы!

Приложение 2

Упражнение: «Анализируем себя»

Цель: рефлексия собственных личностных качеств, ресурсов и ограничений, моделирование образа идеального Я.

Материалы: Список качеств личности (для каждого социального работника), словарь личностных качеств.

Ход упражнения: Каждый специалист по социальной работе получает список качеств личности. Специалисты должны подчеркнуть одной чертой те качества, которые у них есть, обвести в кружок те качества, которые они хотели бы в себе развить, и перечеркнуть крестом те качества, от которых им хотелось бы избавиться. Одно и то же качество можно выделять дважды, например, если качество уже есть, но его хотелось бы развить, то его следует и подчеркнуть, и обвести в кружок. На эту работу отводится 20-25 минут. Психолог предлагает каждому специалисту, исходя из результатов проделанной работы, письменно составить свой психологический портрет по следующей схеме:

1) Мои ресурсы, сильные стороны – сюда надо выписать те качества, которые подчеркнуты как имеющиеся и при этом также обведены как желаемые.

2) Мои ограничения, слабые стороны – выписать те качества, которые подчеркнуты как имеющиеся и при этом перечеркнуты как нежелательные, а также те, что не подчеркнуты, но при этом обведены как желательные (в формулировке «отсутствие такого-то качества является моим ограничением»)

3) Основные цели саморазвития.

Приложение 3

Ролевая игра: "Сглаживание конфликтов"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Упражнение «Я и другие»

Цель: Это упражнение поможет вам осознать как вы ощущаете себя в профессиональной деятельности в сравнении с другими

Инструкция: Сформировать 2 подгруппы, которым сейчас необходимо будет образовать внутренний и внешний круг. Внешний круг будет до тех пор передвигаться по часовой стрелке вперед, пока каждый из участников не вернется на свое место. При этом необходимо произносить следующие фразы:

У меня лучше, чем у тебя получается в профессиональной деятельности...

У меня хуже, чем у тебя получается в профессиональной деятельности...

(5 минут) выполняя это упражнение внимательно слушаем собеседника, ничего при этом не оспаривая и не возражая! Спасибо!...А теперь, когда мы все вернулись на свои места, хотелось бы узнать:

Рефлексия

– Какие чувства Вы испытывали, когда слышали определенные заключения в свой адрес?

– Хотелось ли вам возразить, вступить в дискуссию?

– Пришлось ли вам пользоваться дежурными фразами?