

Министерство образования Республики Беларусь
УО «ВГУ им. П.М. Машерова»

Учебно-методический комплекс
по дисциплине

«Профессиональное взаимодействие в социальной работе»

разработана для студентов факультета социальной педагогики и психологии,
специальность – 1-86 01 01 социальная работа

Автор-составитель: Картунова И.И.

Витебск, 2013

Содержание

	Стр.
Введение.....	3
Содержание учебного материала.....	4
Теоретическая часть.....	7
Литература	44
Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях.....	45
Вопросы к экзамену.....	46
Экзаменационные тесты.....	47

РЕПОЗИТОРИЙ ВГУ

Введение

Учебный курс «Профессиональное взаимодействие в социальной работе» относится к циклу специальных дисциплин и занимает важное место в системе подготовки социальных работников, т.к. имеет большое значение в формировании их профессиональной компетентности.

Цель преподавания дисциплины – повышение профессиональной компетентности будущих специалистов по социальной работе, овладение студентами знаниями об особенностях консультативной деятельности с учетом специфики социальных и индивидуальных факторов.

Задачи изучения дисциплины

1. Изучение основных направлений консультативной деятельности в социальной работе.
2. Формирование системы знаний об особенностях организации работы с обращениями граждан.
3. Овладение основными правилами социально-педагогического взаимодействия.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

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

Уметь:

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

Содержание учебного материала
Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

№ п/п	Наименование тем	Содержание	Объем в часах
1	2	3	4
1	Основы консультативной деятельности в социальной работе.	Предмет, цели, задачи консультативной деятельности. Направления консультативной деятельности в социальной работе. Типы взаимодействия консультанта и клиента.	4
2.	Организация консультативной работы с различными категориями граждан.	Содержание консультирования. Этапы консультирования. Методы консультирования и стратегии консультативной помощи. Техники консультирования.	6
3.			6
4.	Особенности взаимодействия в консультативной деятельности.	Модель эффективного консультанта. Построение отношений консультирования. Факторы, влияющие на процесс консультирования.	6
5.	Организация работы с обращениями граждан.	Виды обращения граждан. Организация личного приема граждан. Методика работы с обращениями граждан. Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан.	4
	Планирование и контроль в профессиональном взаимодействии социального работника.	Планирование работы с клиентами. Контроль деятельности специалиста. Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе. Основные показатели успешной деятельности специалиста.	
6.	Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.	Системы взаимоотношений «социальный работник-клиент», «социальный работник- окружение клиента». Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.	6
7.	Коммуникативные способности в организации социальной работы.	Правила социально-педагогического взаимодействия. Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.	6

Практические и семинарские занятия, их содержание и объем в часах

№п/п	Практические и семинарские занятия	Содержание	Объем в часах
1	2	3	4
1	Основы консультативной деятельности в социальной работе.	Предмет, цели, задачи консультативной деятельности. Направления консультативной деятельности в социальной работе.	2
2.	Типы взаимодействия консультанта и клиента.	Сотруднический тип взаимодействия консультанта и клиента. Диалоговое взаимодействие во взаимоотношениях консультанта и клиента. Соглашение как тип взаимодействия консультанта и клиента.	2
3.	Организация консультативной работы с различными категориями граждан.	Содержание консультирования. Принципы организации социального консультирования. Методика посреднической деятельности.	2
4.	Этапы консультирования.	Подготовительный этап консультирования. Правила проведения основного этапа консультирования. Особенности заключительного этапа консультирования.	2
5.	Методы консультирования и стратегии консультативной помощи.	Контактная беседа как метод консультационной помощи. Особенности проведения минитренинга. Метод информирования. Дистанционное консультирование.	2
6.	Техники консультирования.	Техники, используемые на начальном этапе консультирования. Техники консультирования, необходимые для основного этапа.	2
7.	Особенности взаимодействия в консультативной деятельности.	Модель эффективного консультанта. Построение отношений консультирования.	2
8.	Факторы, влияющие на процесс консультирования.	Особенности консультанта, как факторы, влияющие на процесс консультирования. Особенности клиента, оказывающие влияние на процесс консультирования.	2
9.	Организация работы с	Виды обращения граждан. Организация	

	обращениями граждан.	личного приема граждан.	2
10.	Организация работы с обращениями граждан.	Методика работы с обращениями граждан. Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан.	2
11.	Планирование и контроль в профессиональном взаимодействии социального работника	Планирование работы с клиентами. Контроль деятельности специалиста.	2
12.	Виды отчетов и основные показатели успешной деятельности социального работника.	Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе. Основные показатели успешной деятельности специалиста.	2
13.	Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.	Системы взаимоотношений «социальный работник-клиент», «социальный работник-окружение клиента». Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.	2
14.	Правила социально-педагогического взаимодействия.	Основные принципы социально-педагогического взаимодействия.. Главные правила социально-педагогического взаимодействия.	2
15.	Коммуникативные способности в организации социальной работы.	Теоретические основы общения в социальной работе. Особенности делового общения социального работника. Общение в процессе консультирования.	2

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Основы консультативной деятельности в социальной работе.

1. Предмет, цели, задачи консультативной деятельности.
2. Направления консультативной деятельности в социальной работе.
3. Типы взаимодействия консультанта и клиента.

№1.

Предмет, цели, задачи консультативной деятельности

Как один из методов технологии социальной работы консультирование играет важную роль в системе социального обслуживания населения.

Консультирование как технологический способ решения социальных задач — это процедура, часто используемая в социальной работе с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, общин путем советов, указания на альтернативные формы оказания помощи, в определении целей и обеспечении необходимой информацией.

В настоящее время в теории и практике социальной работы существуют два основных взаимодополняющих друг друга подхода к определению сущности консультирования.

1. **Функциональный:** консультирование - метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, любая форма оказания клиенту помощи в отношении содержания, процесса или структуры решаемой задачи, когда сам консультант не отвечает за её решение, но помогает тем, кто несёт такую ответственность. Например, направление лечащим врачом пациента к узкому специалисту для получения дополнительной информации о состоянии его здоровья можно рассматривать как пример подобного консультирования. При таком подходе консультант выступает как помощник в решении какой-либо задачи или проблемы.

2. **Профессиональный:** консультирование - особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций.

Консультирование как вид деятельности характеризуется следующими особенностями и требованиями:

- 1) Деятельность консультанта соответствует минимальным образовательным и профессиональным стандартам и строится в соответствии с нормами профессионального этического кодекса;
- 2) Консультанты работают с проблемами людей, которые имеют отношение к их приспособлению в таких сферах как семья, профессиональная карьера и группа сверстников;
- 3) Консультирование проводится как с людьми, имеющими значительные проблемы (активное консультирование), так и с клиентами, считающимися вполне благополучными (проактивное — с акцентом на профилактику);

4) Консультирование опирается на положения различных теорий, в том числе когнитивных, аффективных, бихевиоральных и системных, которые могут быть применены и в индивидуальном консультировании, и в работе с группами и семьями;

5) Процесс консультирования строится и зависит, в первую очередь, от целей клиента. Консультирование может быть как средством развития, так и способом вмешательства;

6) Консультирование включает в себя различные специализации. Специалист по социальной работе, применяющий в своей деятельности консультирование, должен самоопределиться в направлении консультирования и соответственно ему целенаправленно приобретать специфическое образование и опыт, но все консультанты должны отвечать общим требованиям практики профессионального консультирования.

Повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью и развитие способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности является **основными целями** любой консультативной помощи.

Иногда цели консультирования разделяют на цели, связанные с исправлением (коррекцией), и цели, связанные с обеспечением роста или развития, достижения состояния совершенства, т.е. приближенного равенства поставленному идеалу.

В процессе консультирования решаются следующие задачи:

- определение показаний к способам помощи;
- оказание профессиональной помощи в решении заявленной клиентом проблемы;
- повышение общей грамотности (психологической, валеологической, правовой и др.);
- мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблем;
- коррекция нарушений адаптации и личностных дисгармоний;
- выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

№2.

Направления консультативной деятельности в социальной работе

В практике социальной работы встречаются и широко используются несколько направлений консультирования:

- общее консультирование клиентов специалистами социальной работы;
- специальное консультирование клиентов по направлению социальных работников специалистами социальных служб или учреждений;
- обучающее консультирование специалистов социальных служб и организаций работниками вышестоящих организаций и учреждений. Оно включает работу с персоналом, разъяснение содержания законов, социальной политики, программ, процедур, направленных на улучшение социального обслуживания населения;

- договорное консультирование специалистами социальных организаций по различным организационным, экономическим, профессиональным и иным вопросам.

В рамках социального консультирования можно выделить следующие направления: медико-социальное, психолого-педагогическое, социально-правовое, социально-управленческое и др.

Правомерно выделять и социальное консультирование, оно включает в себя элементы других направлений социальной консультативной деятельности. Но всё же по своей сути оно ближе к психологическому. Поэтому правомерно социальное консультирование называть социально-психологическим.

Основной целью социального консультирования является оказание помощи клиенту в решении его социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими. При проведении социального консультирования важно придерживаться основных принципов этой деятельности:

- доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту;
- ориентация на нормы и ценности клиента;
- запрет давать советы;
- анонимность консультирования;
- включенность клиента в процесс консультирования;
- разграничение личных и профессиональных отношений.

По мере становления в нашей стране системы социальной работы как профессиональной деятельности консультирование находит все большее применение в различных ее сферах. В рамках социального консультирования можно выделить такие виды: консультирование пожилых людей, инвалидов, семейное консультирование, консультирование по вопросам занятости населения, корректирующее консультирование специалистов (супервизорство).

Людей пожилого возраста и инвалидов волнуют вопросы, связанные с предоставлением льгот на различные виды услуг перерасчетом и индексацией пенсий, оформлением завещания, дарственной. Социальные работники должны быть готовы дать ответы на эти и другие вопросы, волнующие клиентов.

Важнейшим направлением социального консультирования является семейное консультирование. Оно охватывает такой спектр проблем, как взаимоотношения между супругами, между ними и их родителями, детьми и родителями. Значительное количество лиц, обращающихся за помощью, это родители, у которых возникли проблемы воспитания и развития детей, конфликты во взаимоотношениях с ними.

Правила, которые должны быть реализованы консультантом практически во всех консультациях родителей по поводу их детей:

- обязательное наполнение родительской жалобы-запроса содержанием путем получения от родителей подробного описания поведенческой ситуации, явившейся основой запроса;

- использование принципов «стереоскопичности» взгляда на ситуацию, т. е. фиксацию этого взгляда как субъективно, с позиций, связанных с ситуацией членов семьи, так и объективно, с позиции консультанта;

- совместное с родителями выдвижение консультантом гипотезы об истории развития «отрицательного» качества у ребёнка и возможных путях его преодоления.

Особую значимость семейное консультирование приобретает в случаях, когда в семье воспитывается ребенок, имеющий нарушения в психофизическом развитии. Семьи с детьми-инвалидами испытывают тяжелый психологический стресс. Особые трудности ложатся на матерей таких детей. До 30% отцов, не выдержав тягот воспитания ребенка-инвалида, оставляют семьи. Практические рекомендации социального работника могут оказать неоценимую помощь таким семьям.

Особым видом социоэкономической консультативной деятельности является консультирование по вопросам занятости населения. Консультативный процесс по проблемам занятости населения включает в себя несколько этапов. Для упорядочения работы консультантов центров занятости, безработный сначала попадает к диспетчеру, который осуществляет первичную консультацию. В его обязанности входит: получить информацию у клиента о цели обращения в службу населения; предложить клиенту ознакомиться с информацией, расположенной в информационном зале на экранах монитора; ознакомиться с документами клиента; направить обратившихся граждан к соответствующему специалисту-консультанту; равномерно регулировать поток впервые обращающихся граждан, выдавая им памятки (номерки) с указанием даты и времени приема того или иного листа. Если первичная информация для клиента оказывается недостаточной, то он направляется на более обстоятельную информационную беседу. В ходе ее проведения консультант предоставляет клиенту информацию о наличии вакантных мест, предприятиях, где они имеются, о соответствующих этим специальностях, а также сведения о том, где можно пройти переобучение и обучение.

Важным этапом консультативной работы по вопросам занятости является профессиональное консультирование, может включать в себя две или три встречи с клиентом. В ходе его проведения изучаются профессиональные интересы клиента, выявляются психологические и психофизические особенности личности доставляются рекомендации по наиболее приемлемой для клиентов сфере деятельности, направлению профессионального обучения. На этом этапе может выясниться, что клиент нуждается в психологической поддержке. Личностная психологическая консультация необходима тем безработным, которые находятся в состоянии депрессии со сниженной активностью поведения, пессимистическим настроением плохим самочувствием. Такие люди могут испытывать определённые трудности в общении с близкими людьми и потенциальными работодателями.

Во время профессионального консультирования с целью выявления лиц, способных успешно работать по той или иной специальности может проводиться профотбор. С помощью компьютерного или других видов тестирования определяют возможности, личностные качества, способности безработного. Они соотносятся с требованиями, предъявленными профессией к человеку. Анализ результатов по определенным критериям позволяет решить, может ли он успешно работать по интересующей его специальности. Профессиональное консультирование завершается выбором профессии, аргументацией в пользу выбранной профессии и направлением клиента к консультанту по трудоустройству.

Консультант по трудоустройству, используя имеющийся компьютерный банк данных по вакансиям, осуществляет поиск подходящей работы для обратившихся граждан. Он выдаёт направления на работу и осуществляет контроль своевременной явки безработных к работодателю.

К функциональным обязанностям консультанта по трудоустройству относится выявление причин отказа предприятий и организаций в приеме на работу граждан, направленных службой занятости, а также причин личного отказа граждан от предложенной им работы. При необходимости консультант по трудоустройству вправе направить безработного к профконсультанту для выбора нового вида деятельности или осуществления профессиональной переподготовки.

В программе консультационных мероприятий особое место занимает консультирование родителей, педагогов, позволяющее взрослым лучше понять половозрастные и индивидуально-психологические особенности детей и подростков, подвергнуть критическому самоанализу свои педагогические действия. Возможно консультирование несовершеннолетних, стремящихся самостоятельно справиться с проблемой.

Таким образом, консультирование располагает большими возможностями позитивного воздействия на граждан, нуждающихся в социальной поддержке и испытывающих трудности в социальном общении.

№3.

Типы взаимодействия консультанта и клиента

Модели взаимодействия между клиентом и специалистом по социальной работе:

Субъект – субъектная - модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе и клиент в равной мере признаются в качестве субъектов социального процесса, возможности осуществления выбора и реализации своего «Я».

Субъект – объектная - модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе выступает носителем общественного закона, целей, социальных программ, т.е. роль субъекта. Клиенту отводится пассивная роль, он выступает в роли объекта воздействия, который должен обладать тем, что ему предлагают.

Объект – субъектная - модель взаимодействия, в которой в качестве

субъекта выступает клиент, специалисту по социальной работе отводится пассивная роль.

Защита слабого и зависимого более сильным, предусматривает доминирование в отношениях такого рода позиции специалиста «над клиентом». Специалист организует квалифицированное вмешательство в ситуацию с ярко выраженными субъект – объектными отношениями авторитарной стороны со стороны зависимой. Уподобляющийся сильному, влиятельному, компетентному лицу, он «лучше знает», что нужно клиенту, что для него хорошо, что пойдет на пользу, и начинает действовать именно с данной позиции. Клиент же, напротив, на время как бы полностью избавляется от необходимости предпринимать самостоятельные усилия и нести какую-либо ответственность.

В целом ряде случаев развитие отношений между клиентом и специалистом по такому сценарию действительно целесообразно. Клиент, травмированный тем или иным событием (горем, катастрофой, поставившими его в уязвленное положение), отдельные клиенты жертвы жестокого обращения, измены, предательства, дети, требующие ухода и беспомощные перед лицом своих проблем и т.п. – не могут обойтись без попечения более сильного, все понимающего человека, предпринимającego разносторонние меры помощи, заботы, защиты, а потому охотно соглашаются с ролью объектов, ибо кризисное состояние, тяжелое испытание, потрясение фрустрируют человека и лишают его возможности рефлексировать. Кроме того, они «сужают» сознание, не дают времени на подготовку к испытаниям. Человек впадает в шок, подобный коме. Его сопротивление ослабевает, и у него возникает потребность в опоре, подсказке.

Это позволяет сделать вывод, что такие отношения носят субъектно-объектный характер взаимодействия. Действия между специалистом как субъектом оказания воздействия, помощи и поддержки и клиентом, как объектом, на который направляется воздействие и которому предоставляется помощь. Однако это вовсе не предполагает, что клиент должен безоговорочно подчиняться определенному набору образцов и требований, выполняя лишь роль объекта, в то время, как специалисту принадлежит роль контролирующей и принуждающей силы. Устойчивые изменения достигаются в том случае, если в процессе взаимодействия отношения между специалистом и клиентом из субъектно-объектного типа преобразуются в субъектно-субъектные, что обусловлено активностью позиции не только специалиста, но и клиента. Это происходит в ходе совместного решения. Так же и получаемые результаты значимы для обоих, хотя и по-разному. Именно такая ситуация способна обеспечить изменения как в клиенте, так и в специалисте, являющиеся результатом взаимодействия.

Различные сочетания этих моделей дают определённые типы взаимодействия между клиентом и специалистом:

1) Наиболее эффективным для развития ситуации клиента и специалиста является **сотруднический** тип взаимодействия, который характеризуется

объективным знанием опорой на лучшие стороны друг друга, адекватностью их оценок, гуманным, доброжелательным, доверительным и демократическими взаимоотношениями; активностью обеих сторон, совместно осознанными и принятыми действиями, положительно взаимным влиянием друг на друга. При сотрудничестве возможны конфликты, противоречия, но они разрешаются на основе общего стремления к достижению цели, не ущемляют интересов взаимодействующих сторон.

2) Большим потенциалом обладает так же **диалоговое взаимодействие**. Оно предполагает равенство позиций партнёров, уважительное, положительное отношение взаимодействующих. Такое взаимодействие помогает чувствовать партнёра, понять и мысленно встать на его позицию, прийти к соглашению. Принятие партнёра таким, каков он есть, уважение и доверие к нему, искренний обмен мнениями позволяет выработать в результате сходные установки, взгляды, убеждения на ту или иную ситуацию. Открытость, искренность диалога, отсутствие предвзятости. Отсутствие навыка ведения продуктивного диалога приводит к недоброжелательности в отношениях, недоразумениям, спорам, конфликтам. И наоборот, грамотно построенный диалог создаёт условия для участников сотрудничества.

3) В основе **соглашения** лежит договорённость взаимодействующих сторон об их роли, позиции и функции в конкретной деятельности. Участники взаимодействия знают возможности и потребности друг друга, понимают необходимость договориться в целях достижения положительного результата. В ряде случаев этот тип взаимодействия является наиболее эффективным, например, если между взаимодействующими сторонами существует психологическая несовместимость. Заинтересованность в положительном результате работы, понимание необходимости вклада каждой стороны в общий итог побуждают партнёров договариваться.

4) **Опека** – это забота одной стороны о другой. Одни действуют только по преимуществу как передатчики, а другие - как активные потребители готового опыта, и таким образом взаимодействие носит односторонний, опекающее – потребительский характер.

5) **Подавление** – тип взаимодействия, который проявляется в пассивном подчинении одной стороны другой. Такое взаимодействие проявляется в виде открытых, жёстких указаний, требований, предписаний, что и как сделать. Подавление приводит к напряжённости во взаимоотношениях, вселяет страх, неприязнь к соучастнику. Если подавление является преобладающим, то оно очень опасно, так как у одних формируется пассивность, приспособленчество, инфантильность, неуверенность и беспомощность; у других - деспотичность, агрессия по отношению к людям, окружающему миру. Они могут участвовать в совместной деятельности, но при этом быть безразличными к успехам партнёра. Для этого типа характерна неразвитость эмоционального компонента, нейтральные формальные отношения, отсутствие взаимовлияния. Индифферентный тип взаимодействий может перейти в

конфронтацию при неправильной организации деятельности и отношений в процессе работы, противопоставлении успехов, достижений взаимодействующих сторон.

7) **Конфронтация** – открытая неприязнь друг к другу или одной стороны по отношению к другой, противоборство, противопоставление, столкновение. Конфронтация может быть следствием неудачного диалога, соглашения или конфликта, психологической несовместимости людей. Конфронтация характеризуется явным расхождением целей и интересов; иногда цели совпадают, но личный смысл существенно расходятся. Независимо от причин конфронтации задача специалиста социальной сферы найти способы перехода к другим типам взаимодействия: диалогу, соглашению. Данный тип взаимодействия не может привести к продуктивным отношениям для решения ситуации клиента, поэтому необходимо избегать данной формы взаимодействия в работе.

Наиболее эффективным будет процесс взаимодействия, в основе которого лежит признание прав каждой стороны на самоопределение, на момент сотрудничества в противовес конфронтации и применения принуждения.

8) Особо следует выделить такой тип взаимодействия, как **конфликт**, поскольку он может сопутствовать всем другим типам и носит, как правило, временный характер, переходя в зависимости от условий в другой тип взаимодействия. Конфликт возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Конфликт вызывает недоверие и тревожность, накладывает отпечаток психологическое состояние человека. Конфликт требует обязательного разрешения и может идти в различных направлениях и переходить в другие типы взаимодействия.

Все типы взаимодействия взаимосвязаны и могут присутствовать в социальной работе в отношениях между клиентом и специалистом. Чаще всего они сопутствуют друг другу, а с изменением условий переходят друг в друга. В то время как кто-то в конкретной ситуации нуждается в опеке, проявлении внимания и заботе, с кем-то сложились деловые соглашения и это устраивает обе стороны, а по отношению к кому-то оправданы в данный момент жесткие требования. Применительно к конкретным условиям можно найти ведущий, оптимальный тип взаимодействию, а изменение потребностей клиента повлечёт изменение типа взаимодействия.

Организация консультативной работы с различными категориями граждан

1. Содержание консультирования.
2. Этапы консультирования.
3. Методы консультирования и стратегии консультативной помощи.
4. Техники консультирования.

№1.

Содержание консультирования

Виды консультирования:

по объекту воздействия:

- индивидуальное консультирование, предполагающее работу с отдельным человеком.

- групповое - объектом воздействия специалиста является собой какая-либо группа или коллектив.

Объектом социального консультирования может быть только малая социальная группа - семья, студенческая группа и т.п.

По целевой установке клиента:

1. Рефлексивное консультирование.
2. Проектное консультирование.
3. Технологическое консультирование.
4. Прогностическое консультирование.

Консультирование в социальной работе может быть очным (контактным) и заочным (дистантным).

Алгоритм беседы по телефону:

1. Знакомство - формируется первичный образ собеседника.
2. Выслушивание - один из методов снятия напряжения у пациента. Цель выслушивания - создание дистанции между пациентом и проблемой, чему способствует проговаривание конфликта.
3. Анализ проблемы - совместно с пациентом выделяются элементы проблемы, которые затем разделяются на две группы: те, что зависят от наших желаний, усилий, воли; и те, что от нашей воли не зависят, либо требуют слишком много времени и сил. Таким образом, определяется мотивационный вес каждого элемента проблемы.
4. Определение целей, осознание мотивов поведения клиента.
5. Принятие решения - данный этап необходимым не является, так как лежит за пределами компетенции консультанта (за исключением некоторых кризисных ситуаций, где требуется руководство пациентом).

Своеобразной формой дистанционного консультирования является консультирование по переписке, или скриботерапия. Оно применяется в тех случаях, когда телефонное консультирование затруднено из-за отсутствия телефонной связи. Для отдельных категорий населения (например, для заключенных, отбывающих наказание) консультирование по переписке может быть единственной возможностью получить жизненно важный совет и даже предотвратить беду. При этом следует признать, что консультирование по переписке во многих случаях служит лишь начальным, переходным этапом к непосредственной социальной помощи.

Принципы осуществления социального консультирования:

1. **Принцип компетентности и профессионализма**, предполагающий наличие у консультанта необходимых знаний, умений и навыков, которые он предоставляет в распоряжение клиента. Личные интересы консультанта при этом должны быть подчинены интересам клиента.

2. **Принцип доверительности и сотрудничества**, реализация которого на практике позволяет создать атмосферу взаимного доверия между консультантом и клиентом. В таких условиях возможность решения

проблемы клиента становится более реальной. Атмосфера доверия является залогом того, что при возникновении подобных проблем и затруднений в будущем, клиент вновь обратится за помощью к консультанту.

3. **Принцип конфиденциальности**, гарантирующий, что полученная консультантом в процессе консультации информация о клиенте не будет распространена и обнародована без согласия и разрешения последнего. Нарушение этого принципа является для консультанта недопустимым превышением своих полномочий.

4. **Принцип результативности**, направленный на то, чтобы усилия консультанта либо помогли клиенту решить возникшую у него проблему, либо создали для этого необходимые условия. Ведущая роль в оценке результативности работы консультанта принадлежит клиенту.

Методика посреднической деятельности

Посредническая деятельность осуществляется тогда, когда социальный работник не может предложить пути и средства разрешения проблем клиента самостоятельно или в своем учреждении. Тогда он рекомендует и содействует приему клиента в соответствующем учреждении, организации или специалистом, который может их разрешить.

Организационно в посреднической деятельности социального работника можно выделить три этапа:

1. определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения;
2. оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему;
3. помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим учреждением.

№2.

Этапы консультирования

Этапы консультирования:

- 1) выявление причин, побудивших клиента к обращению за консультацией.
- 2) анализ, оценка и диагностика проблемы - задача этапа состоит в том, чтобы клиент мог “взглянуть на себя со стороны”. Подобный взгляд позволяет понять, что многие затруднения связаны не столько с объективными трудностями и обстоятельствами, сколько с субъективными установками, стремлениями, целями и идеалами человека.
- 3) Постановка проблемы, при которой происходит непосредственное воздействие на систему ценностей клиента с целью её изменения. Именно здесь, собственно, и начинается процесс аксикреации и личностной реинтеграции, т.е. восстановление связей между субъектом и окружающим его миром. Успешным и результативным подобное воздействие станет тогда, когда последовательно будут решены важнейшие задачи процесса аксикреации, а именно:

- “разблокирование” предыдущей системы ценностей, т.е. её пересмотр и переоценка, в ходе которых свойственные человеку ценностно-нормативные структуры подвергаются сомнению, становятся менее прочными, в

результате чего создаётся пространство для формирования новой системы ценностей, норм и установок;

- “изменение” существующей системы ценностей, когда человек получает возможность апробировать новые, не свойственные ему ранее ценности и нормы; при этом, он может попытаться идентифицировать себя с теми субъектами, для которых эти нормы и ценности являются привычными, оценив, таким образом, их достоинства и недостатки;

- “заблокировка” новой ценностно-нормативной системы, т.е., окончательное принятие человеком новых ценностей, норм и установок, которые становятся неотъемлемым элементом его личности.

Новый ценностный и мотивационный комплекс, который формируется у человека в ходе решения вышеуказанных задач, продолжает развиваться в процессе дальнейшего общения с консультантом и последующей жизнедеятельности, приобретая всё новые и новые элементы, черты и свойства. Единство этих процессов может быть обозначено как аксиогенез, т.е., последовательное и непрерывное совершенствование и развитие системы ценностей субъекта. Этот процесс осуществляется на протяжении всей жизни человека и непосредственно влияет на то, какие пути, средства и способы самореализации он для себя выбирает.

4) формулировка проблемы и определение целей консультации - человек, при поддержке и помощи консультанта, получает возможность поставить перед собой новые цели в соответствии с новой системой ценностей, выработанных на предыдущем этапе.

5) установление стратегии и плана действий - в ходе совместной с консультантом деятельности клиент имеет возможность выработать определённый диапазон возможных решений и при их практической реализации становится возможным достижение им новых жизненных целей.

6) осуществление соответствующих действий - процесс выбора и реализации человеком какого-либо из принятых ранее решений по достижению новых целей. Последние, как и новые мотивы деятельности человека становятся основой для его последующей жизнедеятельности, выполнения им новой системы социальных ролей и приобретения новых социальных позиций и статусов.

7) оценка результатов консультации и выводы.

При необходимости консультация может целенаправленно быть преобразована в постконсультационное сопровождение.

В социальной работе может использоваться и консультация информационного типа. Уяснив суть проблемы, консультант совместно с клиентом разбирают возможные направления установления взаимодействия с необходимыми специалистами, службами, учреждениями.

№3.

Методы консультирования и стратегии консультативной помощи

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

1. **Контактная беседа** является наиболее распространенным видом консультационного процесса. Одной из основных форм является **интервью**. Оно предполагает оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности.
2. Следует также отметить, что на завершающей стадии интервью некоторые консультанты подключают и метод **минитренинга**. Его применение позволяет сформировать у клиентов необходимые им навыки поведения путем кратковременных тренировок.
3. **Метод информирования** - по сути, является мини-лекцией в процессе консультации. Применяется с целью повышения компетентности клиента в области обсуждаемых проблем.
4. Специфическим видом консультативной деятельности является **дистанционное консультирование**. Телефонное консультирование позволяет многим гражданам, не решающимся обратиться за помощью напрямую к специалисту-консультанту или не имеющим такой возможности, получать заочно рекомендации по волнующим их социальным проблемам.
5. **Метод психодиагностического тестирования** - позволяет получить объективную качественную и количественную информацию о психических процессах, состояниях и свойствах человека.
6. **Метод динамического наблюдения** - наблюдение проводится в течение всего процесса консультирования и позволяет получать информацию о реакциях, состояниях и личностных особенностях человека. Квалифицированное наблюдение должно проходить незаметно для клиента.
7. **Метод эмоционального заражения** - предполагает прямую целенаправленную передачу эмоционального состояния консультанта консультируемому.
8. **Метод внушения** состоит в малоаргументированном словесном воздействии на человека с целью изменения его мнений, установок и отношений. Эффективность воздействия основана на авторитете консультанта.
9. **Метод убеждения** состоит в развернутой логической аргументации приводимых доводов и положений, передаваемых на фоне уравновешенного эмоционального состояния человека.
10. **Метод художественных аналогий** - предназначен для косвенного воздействия на мировоззренческие установки, стереотипы, мнения человека. Суть этой техники состоит в привлечении конкретных случаев из практики, жизни, анекдотов, примеров из художественной литературы, притч, сказок, пословиц и поговорок. Эти истории дают возможность клиенту взглянуть на похожую проблему как бы со стороны.

№4.

Техники консультирования

Под процедурами в консультировании принято понимать группы приемов ведения специалистом клиента, объединенные по целевому назначению, с помощью которых решается одна из задач данного этапа.

Каждой процедуре соответствуют определенные техники — специальные приемы, применяемые консультантом для решения задач процедур на каждом из этапов консультирования.

Необходимо рассматривать процедуры и техники во взаимосвязи с этапами консультирования:

Этап 1. «Начало работы»

Первой процедурой на этом этапе является встреча клиента с консультантом.

Техники, уместные для решения данной задачи: приветствие клиента, проведение клиента на место, выбор клиентом своего места, выбор консультантом места для себя, приемы установления контакта.

Вторая процедура первого этапа: установление положительного эмоционального настроя клиента.

Техники, применяемы в рамках данной процедуры: установление раппорта.

Третья процедура: снятие психологических барьеров. Клиент испытывает волнение, снять которое помогут специальные техники:

дать клиенту побыть некоторое время одному - извинившись, попросить несколько минут для «завершения» какого-либо дела;

занять клиента - под предлогом помощи попросить что-либо сделать,

прямое разделение эмоций клиента: «Я тоже волнуюсь...»

Этап 2. «Сбор информации».

Процедура первая: диагностика личности клиента.

В рамках данной процедуры применяются техники:

беседа, интервью, наблюдение.

Процедура вторая: прояснение сути проблемы клиента, определение его ресурсов.

Основные техники: диалог, слушание.

Процедура третья: активизация памяти клиента.

Техники: помощь в определении истинных чувств и формулировании высказываний, психологическая поддержка клиента, насыщение пауз, провоцирование клиента.

Этап 3. «Стратегический».

Процедура первая: определение возможных решений.

Техники: информирование клиента, рекомендация, убеждение, разъяснение.

Процедура вторая: согласование плана действий.

Техники: поиск множественных решений, стимулирующие вопросы, определение алгоритма по разрешению проблемы, конкретизация ожидаемого результата.

Процедура третья: определение способов контроля реализации намеченного плана.

В рамках данной процедуры могут применяться те же техники, что и в рамках предшествующей, но здесь они касаются способов контроля и оценок ожидаемых результатов.

Четвертый этап «Реализация плана клиентом» проводится клиентом самостоятельно, без присутствия и вмешательства профессионала. Самым важным является то, чтобы метод был эффективным и в результате консультации конечный результат был достигнут.

Особенности взаимодействия в консультативной деятельности

1. Модель эффективного консультанта.
2. Построение отношений консультирования.
3. Факторы, влияющие на процесс консультирования.

№1.

Модель эффективного консультанта

Под **профессиональной компетентностью** подразумевается сформированная в процессе обучения и самообразования система научно-практических знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач, и развитые личностно-профессиональные качества, проявляющиеся в деловом и партнерском общении с людьми при решении их жизненных проблем.

Профессиональная компетентность содержит:

- управленческую компетентность, включающую теоретические и практические знания или социальный опыт;
- психолого-педагогическую компетентность, которая складывается на основе знаний психологии и педагогики.

Специфика консультативной деятельности предполагает органическое сочетание личностных и профессиональных качеств:

- эмпатийность;
- психологическая компетентность;
- деликатность и тактичность;
- человечность и гуманность, милосердие;
- организаторские и коммуникативные способности, экстравертированность;
- высокая духовная культура и нравственность;
- социальный интеллект (т.е. умение адекватно воспринимать и анализировать социальные ситуации и других людей);
- умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе с клиентом;
- направленность на интересы, потребности и защиту человеческого достоинства клиента;
- учение соблюдать конфиденциальность служебной информации и личных тайн клиента;
- стремление к постоянному повышению профессиональных знаний;
- честность, моральная чистота в профессиональных делах, соблюдение этики взаимоотношений с людьми и т.п.

Консультант должен быть достаточно широко образован в различных областях: психологии, социологии, педагогики, права и др. чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы.

Консультанту необходимо иметь представление о:

- теории и методике работы с отдельным клиентом и их группой;
- ресурсах и услугах, предоставляемых обществом;
- программах и целях социальных служб;
- организации местной инфраструктуры и развитии служб здравоохранения и социального обеспечения;
- результатах профессиональных и научных исследований, которые можно использовать в практической работе;
- концепциях и методах социального планирования;
- теории и практике проведения наблюдений, в частности, за практической социальной работой;
- факторах окружающей среды и общества, влияющих на клиента;
- теориях и методах психосоциальной оценки различных видов и форм вмешательства со стороны социальных служб, а также дифференциальном диагнозе состояния клиента;
- законах и постановлениях, влияющих на различные виды социальных услуг и др.

Оптимальный набор личностных качеств, необходимых консультанту: ответственность, принципиальность, наблюдательность, коммуникабельность, корректность (тактичность), интуиция, личностная адекватность по самооценке и оценке других, способность к самообразованию, оптимистичность, мобильность, гибкость, гуманистическая направленность личности, сочувствие к проблемам других людей, терпимость.

Исследования ученых позволили выделить несколько групп умений консультанта:

Когнитивные умения:

- анализировать и оценивать опыт, как свой, так и других;
- применять на практике свои знания и понимание проблем;
- применять на практике исследовательские находки и др.

Коммуникативные умения:

- создавать и поддерживать рабочую обстановку и атмосферу;
- выявлять и преодолевать негативные чувства, которые влияют на людей и на него самого;
- распознавать и преодолевать в отношениях с людьми агрессию и враждебность, минимизировать ярость с учетом риска для себя и для других;
- наблюдать, понимать и интерпретировать поведение и отношения между людьми и др.

Конструктивные умения:

- вырабатывать решения с индивидами или, при необходимости, от их имени, с семьями, группами или от их имени;

выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами;
действовать в алгоритме выработки решения;
вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами.

Организаторские умения:

проводить политику службы относительно конфиденциальности и надлежащего подхода к делу;
организовывать, планировать и контролировать работу;
добывать информацию с помощью доступной технологии;
оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций.

Консультанту необходимо владеть коммуникативной техникой:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- уметь формировать цели и задачи делового общения;
- организовать общение и управлять им;
- анализировать предмет общения, т.е. разобрать жалобу, заявление и конкретно ответить;
- владеть навыками и приемами делового общения, его тактикой и стратегией;
- уметь вести беседу, деловой разговор, дискуссию, диалог, деловые переговоры;
- уметь доказывать, обосновывать, аргументировать, убеждать, делать оценки и предложения;
- владеть техникой речи, риторическими приемами, правильно строить речь;
- с помощью слова корректировать поведение клиента.

Личностные качества консультанта подразделяются на три группы.

К первой группе личностных качеств относят требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к психическим процессам (восприятию, памяти, воображению, мышлению), психическим состояниям (усталости, апатии, стрессу, тревожности, депрессии), вниманию как состоянию сознания, эмоциональным (сдержанность, индифферентность) и волевым (настойчивость, последовательность, импульсивность) характеристикам.

Ко второй группе личностных качеств относят самоконтроль, самокритичность, самооценку своих поступков, а также стрессоустойчивые качества, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

К третьей группе личностных качеств относят коммуникативность (умение быстро устанавливать контакт с людьми); эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание их нуждам); визуальность (внешняя привлекательность личности); красноречивость (умение внушать и убеждать словом) и т.д.

Кроме профессионально важных качеств рассматриваются и качества, недопустимые для социального работника. Это профессиональная

некомпетентность, это отсутствие любви к людям, глухота к боли другого, равнодушие, брезгливость, неприязнь к больным, злость, зависть, агрессивность, хамство, безответственность, отсутствие чувства долга, нечестность, меркантильность, корыстность, использование должностного положения в личных целях, эгоизм, аморальность, грубость, авторитарность, болтливость, резкость суждений, категоричность, несобранность, неумение вести диалог с оппонентом, конфликтность, агрессивность, неумение воспринимать чужую точку зрения и т.д.

Ряд качеств, касающихся личного здоровья человека, могут мешать социальной работе. Недостаток здоровья, повышенная раздражительность, возбудимость, вспыльчивость – тоже являются недопустимыми качествами для социального работника. Они являются показателями низкой толерантности к нервно-психическому напряжению.

№2.

Построение отношений консультирования

Этические принципы социальной работы определяют поведение консультанта:

1. содействовать в поддержании физического и психосоциального здоровья;
2. содействовать усилению физического и психосоциального функционирования;
3. уделять внимание социальным и эмоциональным проблемам;
4. моральная ответственность перед клиентом;
5. моральная ответственность перед обществом;
6. моральная ответственность перед профессией и коллегами.

В процессе индивидуальной работы следует исходить из того, что клиент имеет не только свои проблемы, но и права. В связи с этим консультант руководствуется следующими общепринятыми нормами:

- 1) клиент индивидуален;
- 2) он имеет право на выражение своих чувств;
- 3) право на управляемое эмоциональное участие;
- 4) право на принятие;
- 5) право не быть оцененным;
- 6) клиент имеет также право делать самостоятельный выбор и принимать самостоятельные решения;
- 7) имеет право на конфиденциальность.

В практике индивидуальной работы формируются определенные принципы, запрещающие консультанту в определенных случаях идти на поводу у клиента, поскольку это будет наносить ему вред, ограничивать степень его самостоятельности. Среди этих правил можно выделить следующие:

- никогда не помогайте «третьему лицу» — тому, кого вы не видели и с кем не обсуждали сложившуюся ситуацию;
- никогда не верьте, что человек беспомощен (за исключением тех случаев, когда он без сознания);

- не пытайтесь заставить другого человека во что бы то ни стало чувствовать себя лучше;

- не принимайте решения за другого человека и не пытайтесь убедить человека сделать выбор по вашему желанию.

Типовые ошибки консультанта во взаимодействии с клиентом:

Стратегические ошибки - приводящие либо к отказу клиента от услуг консультанта, либо к резкому ухудшению качества результата - обучения клиента, коррекции его поведения.

Тактические ошибки - вызывающие временное ухудшение взаимодействия, напряженность отношений, некоторое снижение качества "продукта" консультирования.

Коммуникативные ошибки:

1. Неумение или нежелание консультанта установить контакт с клиентом во время их взаимодействия, особенно во время их первой встречи.

2. Смещение беседы с интересов клиента на другие темы.

3. Неумение консультанта быть хорошим слушателем.

4. Неумение консультанта справиться с желанием покритиковать клиента.

5. Сосредоточение на негативном в личности и деятельности клиента.

6. Неумение или нежелание консультанта понять внутреннее состояние клиента.

Ошибки в стиле межличностных отношений:

1. Неумение "совладать" с собственным стилем межличностных отношений и навязывание его клиенту.

2. Начало предметного взаимодействия с клиентом без предварительной подготовки и установления контакта.

Ролевые ошибки

1. Вступление с клиентом в личные отношения.

2. Исполнение консультантом роли семейного психотерапевта клиента.

3. Исполнение одной из ролей консультанта, которая неуместна в данном взаимодействии с клиентом.

Этические ошибки:

1. Оперирование консультантом сведениями конфиденциального характера, полученными от клиента.

2. Отзывы о клиенте в его ближайшем окружении, в СМИ, среди посторонних людей.

№3.

Факторы, влияющие на процесс консультирования

К факторам, влияющим на процесс консультирования относят:

1. Особенности самого консультанта:

а) личностные особенности – пол, возраст, социальный статус, набор жизненных ценностей, личный опыт проживания проблемных ситуаций, уровень самооценки и пр.

б) методологические и методические предпочтения (какие профессиональные идеи исповедует, какими принципами руководствуется);

в) профессиональный опыт (удачные/неудачные модели профессионального поведения, типы предпочитаемых клиентов и тематические предпочтения, например семейная проблематика, правовое консультирование).

2. Особенности клиента:

Готовность клиента получать помощь:

а) его информированность о возможности и специфике консультативного процесса;

б) активное желание изменений (в себе, а не в других людях);

в) наличие или отсутствие предыдущего опыта социальной помощи, в случае наличия – ее результативность.

Зона ожидаемых изменений:

а) ее величина (разница между Я-реальным и Я-идеальным);

б) «цена» таких изменений (возможные и неизбежные потери);

в) ресурсы, средства достижений (в том числе временные и финансовые).

Качественные признаки проблемы:

а) место фокусировки напряжения – внутренние (эмоциональные переживания, установки) или внешние (поведение);

б) длительность напряжения;

в) острота переживания проблемы (острое кризисное состояние или притупленное, хроническое);

г) контекст проблемы (на фоне чего возникла);

д) возможное совпадение проблемы клиента с актуальной проблемой консультанта;

е) личностные особенности клиента.

Организация работы с обращениями граждан

1. Виды обращения граждан.

2. Организация личного приема граждан.

3. Методика работы с обращениями граждан.

4. Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан.

№1.

Виды обращения граждан

В настоящее время право граждан на обращение в государственные органы в Республике Беларусь закреплено конституционно и является важным средством осуществления и охраны прав личности и участия граждан в управлении делами государства и общества.

Право граждан на обращение в государственные органы гарантирует статья 40 Конституции Республики Беларусь, согласно которой каждый

гражданин имеет право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы.

Порядок рассмотрения обращений граждан регулируется широким кругом нормативных актов, основным из которых является Закон от 6 июня 1996 года «Об обращениях граждан» (в ред. от 1 ноября 2004 г.), (далее - Закон).

В соответствии со статьей 1 Закона обращение – индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (должностному лицу), изложенные в устной или письменной форме.

Под обращением граждан следует понимать форму взаимодействия гражданина (граждан), индивидуального предпринимателя, юридического лица с государственными органами или иными организациями (должностными лицами), направленную на приобретение, реализацию или восстановление и защиту своих прав, свобод и законных интересов, а в случаях, указанных в законодательстве, прав, свобод и законных интересов иных лиц а также на совершенствование государственного управления.

Под содержанием обращения следует понимать сведения, заключенные в нем, а также цель, которую преследует автор, подавая обращение. В зависимости от содержания статья 1 Закона закрепляет такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба.

Предложение – рекомендации по улучшению деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц), совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

Заявление – ходатайство о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), не связанных с их нарушением.

Жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственных органов, иных организаций или граждан.

Необходимо обратить внимание, что заявление порой ошибочно приравнивают к жалобам. Жалобой считается лишь то обращение, в котором содержится информация о нарушении личных прав обратившегося или иных конкретных лиц.

Разновидностями обращений граждан, которые не нашли отражения в Законе, являются отзывы и запросы юридического (неюридического) характера.

Отзывы (отклики) – это обращения граждан, содержащие личное мнение, оценку проектов законодательных актов, публикаций газет, журналов, радиопередач.

Запросы юридического (неюридического) характера – это обращения граждан в государственные органы, общественные предприятия по предоставлению сведений и разъяснений об их правах или обязанностях

отдельных органов, учреждений, организаций, предприятий и должностных лиц по различным вопросам.

Кроме названных видов обращений граждан белорусскому законодательству известны также такие виды обращений, как замечание и ходатайство.

Систематическое толкование нормативных правовых актов позволяет предположить следующие дефиниции данных понятий:

замечание - сообщение о нарушении законодательства, о недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) либо критика указанных органов, организаций (должностных лиц);

ходатайство - письменная просьба лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод в случаях, прямо указанных в законодательстве Республики Беларусь.

Обращения граждан по срокам рассмотрения подразделяются на подлежащие рассмотрению в соответствии с общими сроками и подлежащие рассмотрению в соответствии со специальными сроками.

Обращения граждан разделяются и по своему характеру. В Конституции Республики Беларусь закрепляются пять основных видов прав и свобод человека и гражданина: личные, политические, экономические, социальные и культурные. Следовательно, и обращения граждан можно разделить на обращения, направленные на реализацию и защиту: личных прав; политических прав; экономических прав; социальных прав; культурных прав.

Обращение, согласно статье 1 Закона, может быть подано как в устной, так и в письменной форме.

Письменное обращение – обращение гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (должностному лицу), изложенные в письменной форме.

Устное обращение – обращение гражданина (граждан), высказанное им (ими) на личном приеме должностному лицу государственного органа, иной организации.

В настоящее время существует единственный способ изложения устных обращений - на личном приеме (ст. 11 Закона). В то же время в пункте 1.7 Директивы № 2 закреплены и на практике широко применяются такие способы подачи устных обращений, как телефонные «горячие линии», проведение встреч с населением по месту жительства и в коллективах работников и другие. Кроме того, в последнее время растет число обращений, поданных с помощью электронных средств связи.

В зависимости от количества обращений в тот или иной орган обращения подразделяются на первичные и повторные.

Обращение должно быть рассмотрено и разрешено в полном объеме при подаче первого обращения. Однако нередко встречаются и повторные обращения.

В соответствии со статьей 1 Закона под повторными обращениями понимаются обращения граждан (гражданина) по одному и тому же вопросу

в один и тот же государственный орган. Причинами подачи повторных обращений могут быть как нарушение порядка работы с обращениями граждан со стороны уполномоченных должностных лиц, так и злоупотребление предоставленным правом на обращение со стороны граждан.

Повторное обращение является необоснованным, если первичное было рассмотрено и разрешено полно, всесторонне, объективно и своевременно (по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в соответствии с законодательством), а повторное обращение не содержит новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств.

Обращения могут быть классифицированы по такому критерию, как количество лиц, на реализацию и защиту прав, свобод и законных интересов которых направлены данные обращения. Исходя из указанного критерия можно выделить обращения индивидуальные, коллективные и анонимные.

В соответствии со статьей 1 Закона индивидуальное обращение - это обращение одного гражданина в государственный орган. Коллективное, соответственно, - обращение двух и более граждан. Под анонимным обращением понимается обращение гражданина (граждан) в государственный орган, в котором не указаны его (их) фамилия, имя, отчество либо данные о месте жительства и (или) работы (учебы), либо отсутствует личная подпись гражданина (граждан).

В зависимости от инстанции, уполномоченной рассматривать то или иное обращение, можно выделить обращения, подлежащие рассмотрению в органах первой инстанции, отнесенные к компетенции вышестоящей инстанции и обращения, поданные с нарушением компетенции.

В силу пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее Указ № 498) все обращения (предложения, заявления, жалобы, а также ходатайства и замечания) первоначально подлежат рассмотрению по существу в органах первой инстанции. Ко второй группе относятся жалобы граждан на решения органов первой инстанции. Исключение составляют случаи, когда рассмотрение тех или иных обращений относится к исключительной компетенции вышестоящего государственного органа (ст. 9 Закона).

Порядок рассмотрения обращений граждан урегулирован различными нормативными правовыми актами. Отсюда обращения можно разделить на рассматриваемые в общем порядке (в соответствии с Законом) и на подлежащие рассмотрению в специальном порядке (для которых законодательством установлен иной порядок рассмотрения). К первой группе обращений относятся предложения, заявления и жалобы. Ко второй - замечания и предложения, изложенные в книге замечаний и предложений, а также ходатайства.

№2.

Организация личного приема граждан

Личный прием граждан в учреждении осуществляют руководитель, заведующие отделениями и специалисты учреждения в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, общение может излагаться в письменной форме, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном статьей 9 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан». Если решение вопросов, с которым граждане обратились на личном приеме, не относится к компетенции учреждения, соответствующие специалисты не рассматривают обращения по существу, но разъясняют гражданам, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Учет обращений граждан, принятых на личном приеме осуществляется в журнальной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан в учреждении регламентируется инструкцией об организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, обращениями граждан, рассматриваемых по принципу работы «одно окно», книгой замечаний и предложений.

В организациях в общедоступных местах должна размещаться информация о времени и месте личного приема их руководителями и иными должностными лицами граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также представителей юридических лиц (далее - личный прием), а при наличии предварительной записи на прием - о порядке ее осуществления.

Продолжительность личного приема в указанные дни должна составлять не менее 6 часов. Личный прием в эти дни должен начинаться не позднее 8 часов или завершаться не ранее 20 часов.

При временном отсутствии руководителя или должностного лица в день личного приема личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

№3.

Методика работы с обращениями граждан

Организация работы с обращениями граждан должна обеспечивать выполнение следующих основных правил:

- регистрация всех поступающих обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информирование граждан о решениях, принятых по их обращениям;

- направление непрофильных для организации обращений по принадлежности с обязательным уведомлением граждан об этом;
- систематический анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений, выявление и устранение причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, изучение общественного мнения с целью совершенствования работы государственных органов.

Соответствующим образом в процессе работы с обращениями граждан образуется комплекс документов, которые можно разделить на три основных группы:

- документы по рассмотрению и использованию обращений граждан;
- документы по анализу и обобщению обращений граждан;
- документы по реализации выводов, сделанных в ходе анализа обращений граждан.

Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители государственных органов, иных организаций. Они обязаны организовать работы по рассмотрению обращений граждан в соответствии с требованиями Закона, иных актов законодательства Республики Беларусь по обращениям граждан.

Делопроизводство по обращениям граждан в соответствии с п. 3 Положения ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в организациях возлагается на специально назначенных для этого уполномоченных должностных лиц (работников службы документационного обеспечения управления, кадровую, юридическую службу и др.) Назначение уполномоченных должностных лиц должно быть закреплено в распорядительных документах (приказах, распоряжениях). Приказ о назначении ответственного лица за ведение делопроизводства по обращениям граждан относится к группе приказов по основной деятельности и оформляется в соответствии с правилами, установленными для приказов этой категории. В организациях, в которых поступает значительное количество обращений, могут создаваться специальные подразделения, осуществляющие эту работу (отделы, секторы). Как правило, разрабатываются инструкции, положения и иные правовые акты о ведении делопроизводства по обращениям граждан, отражающие специфику деятельности организаций. В этих документах определяется система работы с обращениями граждан, закрепляются основные обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений, устанавливается порядок приема, регистрации и контроля за исполнением обращений, ответственность должностных лиц за сохранность письменных обращений и документов по их рассмотрению. Основные нормы работы с обращениями граждан могут включаться в соответствующие разделы или в качестве самостоятельного раздела в инструкцию по ведению делопроизводства в организации.

Обращения граждан, а также юридических лиц, независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

- в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных (подотчетных) им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных (подотчетных) республиканским органам государственного управления и государственным организациям, подчиненных Правительству, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

- в другие государственных органах, иных организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих органов или организаций.

Согласно статье 9 Закона письменные обращения подлежат обязательному рассмотрению организациями, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении.

Процесс рассмотрения обращений включает в себя следующие этапы:

- выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции организации, в которую направлен;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;
- установление срока исполнения;
- непосредственное решение вопросов, поставленных в обращении;
- подготовка и направление гражданину ответа.

При первичной обработке поступивших письменных обращений сверяется правильность доставки, затем конверты вскрывают и проверяют целостность вложений. Как правило, конверты, в которые были вложены поступившие обращения, уничтожаются. Конверты сохраняют в том случае, когда только проставленный на нем штампель является доказательством даты отправления и получения обращения. Кроме того, адрес автора обращения часто бывает указан лишь на конверте. В этом случае конверт также сохраняют с обращением до конца решения вопроса, а затем подшивают в дело.

Конверты с пометкой «Лично», адресуемые руководителю или другим работникам организации, вскрываются только ими. После рассмотрения и проставления резолюции руководителем обращения передаются на регистрацию. Обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения, в день их поступления также должны быть переданы для регистрации лицу, ответственному за ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Все поступившие в государственный орган, иную организацию (должностному лицу) обращения граждан, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления.

Обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения, в день их поступления также должны быть переданы для обязательной регистрации лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

На обращении, как правило, не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются лишь в том случае, если они детализируют порядок исполнения.

Все указания руководителя о порядке исполнения обращения, срок исполнения переносятся в регистрационную форму.

Статья 9 Закона и п. 15 Положения, предусмотрена ситуация, при которой поступившее в организацию обращение не относится к ее компетенции или в обращении содержатся вопросы, относящиеся к деятельности нескольких организаций.

Если в обращении содержатся вопросы, требующие решения нескольких компетентных органов, руководитель организации рассматривает вопросы, относящиеся к его компетенции, а остальным организациям в пятидневный срок пересылаются копии обращений с сопроводительным письмом. При этом гражданину направляется уведомление о том, куда переслали для исполнения его обращение.

Если обращение не относится к компетенции данной организации, гражданину в 15-дневный срок направляется ответ с разъяснением, куда ему следует направить свое обращение. Обращение, поступившее для рассмотрения в организацию, может быть направлено для рассмотрения в подведомственные (подчиненные) организации с сопроводительным письмом с указанием установленных сроков рассмотрения и направления ответа гражданину.

Если организации, переславшей обращение, необходимо иметь информацию о результате его рассмотрения, в тексте сопроводительного письма дополнительно указывается об уведомлении вышестоящей организации о принятом решении.

Ответ гражданину должен содержать конкретную информацию по каждому из поставленных в обращении вопросов. Типовая форма ответа на обращение граждан не установлена.

В соответствии со ст. 12 Закона повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в установленном Законом порядке, в организации не рассматриваются. В этом случае гражданину направляется письменный ответ, в котором сообщается, что переписка с ним по данному вопросу прекращается. Решение о прекращении переписки принимает руководитель организации или уполномоченное им должностное лицо.

Обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации, в которую направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его юридический адрес;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество и подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

К обращениям граждан, выступающих в качестве представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и (или) в интересах этих лиц, должны также прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

Обращение считается рассмотренным по существу, если в результате его рассмотрения в соответствии с законодательством решены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав и законных интересов автора обращения и в случае рассмотрения письменного обращения его автору дан письменный ответ.

№4.

Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан

Согласно статье 4 Закона граждане вправе обращаться в государственные органы и иные организации лично или через своего представителя. В силу статьи 7 Закона одним из оснований оставления обращения без рассмотрения является неприложение к письменному обращению документов, подтверждающих полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан.

Статья 40 Конституции Республики Беларусь закрепляет возможность обращаться во все государственные органы, а в статье 1 Закона в качестве возможных адресатов называются также «иные организации (должностные лица)».

Общие сроки рассмотрения обращений граждан закреплены в статье 10 Закона. Специальные сроки рассмотрения обращений граждан предусмотрены Декретом Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 года № 2 «О совершенствовании работы с населением» (далее - Декрет № 2) и Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 года № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата» (далее - Директива № 2). В силу статьи 8 Закона направление гражданами предложений и заявлений сроком не ограничено. К этой же группе следует отнести замечания и предложения, изложенные в книге замечаний и предложений, так как Декрет № 2 не содержит каких-либо ограничений по данному признаку.

Закон устанавливает единый порядок рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений. В силу статьи 7 Закона анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Не подлежат рассмотрению и обращения граждан, оформленные с нарушением ст. 7 Закона. Письменные обращения должны содержать наименование и (или) адрес государственного органа, иной организации (должность, фамилию, имя и отчество должностного лица), в которые направляется обращение; фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы); изложение сути обращения; личную подпись гражданина. В случае нарушений при оформлении обращений и принятия решения о том, что оно рассмотрению не подлежит, гражданину в пятидневный срок направляется уведомление с указанием причины отказа в рассмотрении обращения.

Так же письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- текст обращения не поддается прочтению;
- обращения подлежат рассмотрению только в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, а также в ином порядке, установленном законодательными актами Республики Беларусь.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимает руководитель организации, в которую поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в пятидневный срок со дня их регистрации в организации направляются ими в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней со дня регистрации в Учреждении, а в случае, когда требуется дополнительное изучение и проверка – не позднее одного месяца со дня такой регистрации. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации руководитель учреждения может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением автора обращения.

Директор Учреждения, исходя из объема разрешаемых вопросов, может установить сокращенный срок рассмотрения обращений. При необходимости проведения специальной проверки, запроса дополнительных материалов срок рассмотрения обращений может быть продлен директором Учреждения, давшим поручение, в пределах, установленных

законодательством об обращениях. Об изменении срока рассмотрения обращений сообщается заявителям и вышестоящим контролирующим органам.

Соблюдение установленных сроков играет чрезвычайно важную роль, так как промедления в исполнении могут привести к непоправимым последствиям, делающим невозможным восстановление законных прав и интересов человека, а также причинить ему значительный ущерб.

Планирование и контроль в профессиональном взаимодействии социального работника

1. Планирование работы с клиентами.
2. Контроль деятельности специалиста.
3. Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе.
4. Основные показатели успешной деятельности специалиста.

№1.

Планирование работы с клиентами.

Сущность планирования работы с клиентами заключается в определении основных видов деятельности и мероприятий с учетом конкретных исполнителей и сроков исполнения. Планирование деятельности определяет ее структуру и содержание на конкретный период. Цель планирования работы - координация действий с администрацией и коллективом с одной стороны, с клиентом, его родственниками, общественными структурами - с другой; установление сроков реализации решений; уточнение приоритетных направлений, решений, этапов деятельности.

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

Виды планирования:

1. Стратегическое – процесс, при котором определяются цели организации, задаются рамки функционирования структуры.
2. Оперативное – служит для того, чтобы реализовывать промежуточные задачи, которые сфокусированы на главную целевую установку.

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

- согласованность - соотнесение и координация плана работы социального работника с планами других структур;
- оптимальность - выбор содержания и формы плана, наиболее подходящих для конкретных условий;
- перспективность - построение плана с учетом близких и дальних перспектив, отдаленных, но конкретных задач и целей;
- коллегиальность - использование форм коллективного планирования, учет мнения заинтересованных лиц и структур, оценка экспертов;
- конкретность - четкость формулировок, сроков, указание непосредственных исполнителей.

Разработка плана может строиться по следующей схеме:

- ознакомление с постановлениями и решениями государственных органов, с документами по данному вопросу или проблеме;
- изучение литературы по общим основам планирования;
- изучение научных рекомендаций по конкретному планируемому вопросу;
- анализ недостатков предыдущего плана работы;
- изучение рекомендаций научной организации труда (НОТ);
- подготовка проекта плана;
- коллективное обсуждение отдельных аспектов плана.

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

- план годовой или на полугодие, возможно планирование и на более длительный срок;
 - план работы на более короткий срок, как правило, на месяц, неделю;
 - план проведения конкретных акций, форм работы, планирование деятельности в отношении конкретных проблем, конкретных клиентов.

Годовой план основных мероприятий обязательно содержит разделы:

- пенсионное обслуживание и обеспечение,
- обеспечение пособиями,
- методическая работа,
- работа с общественностью,
- пропаганда правовых знаний,
- культурно-массовая работа.

Схема пошагового планирования:

1. Выбор цели (краткосрочная, долгосрочная).
2. Оценка потребностей.
3. Выделение объекта и его спецификации.
4. Оценивание существующих ресурсов.
5. Поиск альтернатив.
6. Оценка (оценить альтернативы, их эффективность, дать заключение).
7. Выбор подходящего действия, основанного на оценочных выводах.
8. Определение составляющих выбранного действия.
9. Разработка плана действий, его оценка, распределение заданий, определение спецификации параметров.

10. Внедрение (обеспечение, логистика, мониторинг).

11. Оценка (эффективность, полезность).

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

№2.

Контроль деятельности специалиста.

Для совершенствования деятельности социального работника важное значение имеет систематический учет ее результатов. Оценка деятельности социального работника дается по ее результатам, с учетом стажа и опыта работы, на основе глубокого анализа фактов, мнения клиентов, актива общественности, предприятий, учреждений, организаций, работников учреждений и др.

В ходе анализа результатов необходимо учитывать начальный уровень состояния проблемы, ранее достигнутые результаты, особенности социального окружения клиента, специфику объектов и субъектов деятельности.

Результаты деятельности социального работника могут быть оценены с помощью изучения его документации, бесед с клиентами, их родственниками, работниками различных социальных служб, проведения анкетирования по итогам его работы, анализа динамики социальных процессов (как осуществляется защита интересов граждан; уменьшилось ли число лиц, обращающихся к специалисту и т. п.).

В процессе анализа эксперт (руководитель учреждения, представитель вышестоящих органов управления т. п.) уделяет внимание внутренним изменениям в жизни клиентов, качественным и количественным изменениям в их социо-культурной ситуации, наметившимся позитивным и негативным тенденциям в социуме.

Собранная информация служит первичной основой для выводов предложений. Необходим ее глубокий и всесторонний анализ, установление причинно-следственных связей, выявление резервов совершенствования социальной практики.

Виды контроля:

1. Стратегический (управленческий) – направлен на решение стратегических задач.
2. Тактический (административный) – призван обеспечить выполнение текущих задач, программ, планов.
3. Финансовый – осуществляется на основе представления финансовой отчетности по соответствующей форме от подразделений, включает анализ расхода бюджетных средств, всевозможных инвестиций и т.д.
4. Контроль качества.
5. Социальный контроль (включает 2 основных элемента – нормы и санкции).

№3.

Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе.

Немаловажным источником для анализа результативности эффективности социально-педагогической деятельности выступает отчетность.

Ведение отчетной документации специалиста исходит из следующего:

Документация основывается, на имеющихся нормативных документах.

Отчетная документация должна охватывать все виды работ специалиста, строиться в соответствии с основными направлениями его деятельности;

Документация должна отражать структуру деятельности учреждения и ориентироваться на учет отдельных единиц деятельности. В то же время, она должна давать возможность оценки всего объема работ за отчетные периоды;

Документация должна отражать определенную периодичность деятельности социального работника, удобную для отчетности в принятые для учреждений сроки, учитывая, в то же время, особенность деятельности социального работника как самостоятельного специалиста;

Документация не должна быть чрезмерно громоздкой, должна быть оптимальной по затратам времени и обладать необходимой полнотой информации обо всей совокупности деятельности специалиста.

Примерная форма отчета социального работника за отчетный период:

(Ф.И.О.) _____

1. Оборудование рабочего места: есть (нет) кабинет, наличие компьютера, телефона; в целом - хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное.

2. Основные направления деятельности.

3. Количество проведенных консультаций (всего), из них:

по проблемам ;

по проблемам ;

по проблемам ;

количество посещений ____, категории посетителей ____, цели посещений ____;

· основные мероприятия (профилактические, др.) ____.

№4.

Основные показатели успешной деятельности специалиста.

Наибольшую сложность при осуществлении контроля и оценки деятельности социального работника представляет определение критериев ее эффективности (результативности).

В числе основных критериев эффективности работы социального работника выделяют:

- результаты решения социальных проблем клиентов;
- степень включенности клиентов в различные виды деятельности в социуме;
- динамику изменений отношения клиентов к базовым социальным ценностям;
- степень включенности взрослого населения в деятельность по улучшению социально-педагогических условий в микрорайоне;
- улучшение социально-психологической обстановки в социуме, микрорайоне, их микроклимата;
- уровень профессионального роста социального работника как специалиста.

Результативные показатели успешной деятельности специалиста:
достигает ли личность желаемых результатов в труде.

Процессуальные показатели успешной деятельности специалиста:
использует ли человек при достижении своих результатов в работе современные социальные методы, приемы, технологии.

Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.

1. Системы взаимоотношений «социальный работник-клиент», «социальный работник - окружение клиента».
2. Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

№1.

Системы взаимоотношений «социальный работник-клиент», «социальный работник- окружение клиента»

Наиболее результативной в современных условиях является модель взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента.

Принцип данной модели заключается в том, что ничего нельзя и переделать в жизни клиента, помимо его воли и желания. Взаимодействие, должно строиться на различных подходах к клиентам, а для этого специалистам необходимо иметь представление о клиентах социальной службы, для оказания им эффективной помощи.

Целью взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента должно быть равноправное сотрудничество, направленное на самопознание клиента, самоуправление своими внешними и внутренними границами, необходимость их преобразований, а также возможностей их эффективного использования.

Клиент социальной службы – гражданин РФ, иностранного государства или лицо без гражданства, находящееся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются услуги. Согласно этому определению в центре внимания социальных работников либо лицо, имеющее проблемы с адаптацией в обществе и предлагает интеграцию его в уже существующую систему.

В социальной работе имеются два вида клиентуры: добровольная и обязательная.

Добровольная клиентура основана на свободном волеизъявлении лица, которое имеет социальную проблему и доверяет её решение специалисту.

Обязательная клиентура определяется административным или правовым порядком путём формального правового акта.

Важнейшая задача социальной работы – распознать и учитывать особенности социально значимых проблем потенциальных или реальных клиентов и одновременно определить источники их конфронтации со службой и нежелания наладить взаимоотношения с ней.

Лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, может получить социальную помощь в случае обращения в социальную службу.

Выделяют следующие разновидности трудной жизненной ситуации: инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определённого места жительства, одиночество.

При обращении в социальную службу большое значение имеет, какую позицию будет занимать клиент социальной службы.

Выделяют следующие варианты позиций клиента:

1) **Активная позиция.** При активной позиции клиента, он преобразует и устраняет проблемную ситуацию. При этом развиваются творческие способности, приобретаются новые знания и навыки социальной компетенции.

2) **Пассивная позиция.** Пассивный тип клиент проявляется в сохранении проблемной ситуации в её первоначальном виде и предполагает избегание и самоустранение клиента от решения проблемы, приспособление к действительности. Использование термина «приспособление» личность меняется, а ситуация в основном остаётся без изменения. При пассивном типе клиент, как правило, ориентируется на специалиста по социальной работе, и у него формируется зависимость от других людей, исключая желание использовать собственные ресурсы, приобретать новые знания, умения и навыки.

№2.

Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом

Типы взаимодействия между клиентом и специалистом:

1) **сотруднический** тип взаимодействия характеризуется объективным знанием опорой на лучшие стороны друг друга, адекватностью их оценок, гуманным, доброжелательным, доверительным и демократическими взаимоотношениями; активностью обеих сторон, совместно осознанными и принятыми действиями, положительно взаимным влиянием друг на друга.

2) **диалоговое взаимодействие** предполагает равенство позиций партнёров, уважительное, положительное отношение взаимодействующих.

3) В основе **соглашения** лежит договорённость взаимодействующих сторон об их роли, позиции и функции в конкретной деятельности.

4) **Опека** – это забота одной стороны о другой.

5) **Подавление** – тип взаимодействия, который проявляется в пассивном подчинении одной стороны другой.

7) **Конфронтация** – открытая неприязнь друг к другу или одной стороны по отношению к другой, противоборство, противопоставление, столкновение.

8) **Конфликт** возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой.

Коммуникативные способности в организации социальной работы

1. Правила социально-педагогического взаимодействия.

2. Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.

№1.

Правила социально-педагогического взаимодействия

Условиями эффективного взаимодействия с клиентом являются:

1. Профессиональная объективность и нейтралитет. Необходимо сохранять баланс контролируемого эмоционального включения в ситуацию. При чрезмерной эмоциональной включенности социального работника возможна потеря объективности во взаимоотношениях. При недостаточной заинтересованности социального работника в решении проблем клиента возникает риск невозможности разрешения ситуации.
2. Предвидение, активизация и использование возможностей самого клиента.
3. Качественно-оптимальный уровень взаимоотношений с клиентом. Должна быть адекватность взаимоотношений с клиентом, соответствие этическим нормам и принципам.

Взаимодействие формируется с учетом характера психологических контактов клиента, функционально-ролевого типа общения.

Взаимодействие формируется с учетом следующих основных принципов:

- каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать;
- каждый человек имеет право на самореализацию;
- приверженность принципам социальной справедливости;
- использование ЗУНов социального работника для оказания помощи людям, для разрешения конфликтов между личностью и социальным окружением;
- социальные работники оказывают помощь всем обратившимся независимо от их пола, возраста, социальной и расовой принадлежности, вероисповедания и др.;
- уважение основных прав индивидов и групп;
- соблюдение принципов личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственности использования информации в своей работе.

№2.

Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии

В социальной работе важным моментом выступает компетентность в общении. Основа коммуникативной компетентности - социальный интеллект, т.е. способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события.

Коммуникативная функция в социальной работе призвана устанавливать с нуждающимися в той или иной помощи и поддержке, организовывать обмен информацией, способствовать включению различных институтов общества в деятельность социальных служб, помогать восприятию и пониманию другого человека.

Социальный работник должен быть способен выступать в качестве социального статистика, администратора и менеджера; обеспечивать разного

рода социальное обслуживание; помогать в воспитании детей; осуществлять психологические и правовые консультирование и экспертизу; проводить просветительскую работу по самым разным вопросам, в том числе таким, как здоровый образ жизни, планирование семьи, профилактика правонарушений и др.

Социальный работник должен обладать определенной социальной приспособленностью. Ему необходимо умело контактировать и располагать к себе "трудных" подростков, сирот, инвалидов, людей, находящихся на реабилитации и т. д. Специалист по социальной работе должен быть способен вызвать симпатию и доверие у людей.

Деятельность социального работника заключается в постоянном контакте с людьми, то есть в непосредственном общении с ними. Все задачи, стоящие перед социальным работником, решаются посредством общения. "Задачей социального работника является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения с клиентом. Для этого необходимо знать не только техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, терпение, интуиция, сострадание и т. д.

В самом общем плане компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в себе самом - собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче.

Очень важно, чтобы социальный работник был компетентен в общении, т. к. от этого зависит эффективность его работы, а значит и состояние (психическое, физическое, материальное и т. д.) его клиентов. Кроме того, компетентный в общении социальный работник может оказать помощь в умении общаться своему клиенту и через это решить его проблему.

Для социального работника в его профессиональной деятельности можно выделить 3 основных вида (типа) общения:

1. деловое (это общение в официально-деловой сфере специалиста по социальной работе с представителями организаций, социальных институтов, чиновниками различных уровней, с целью улучшения деятельности служб социальной помощи, решения каких-либо проблем (правовых, материальных, жилищных, психологических и пр.) своих клиентов и т. д.)
2. консультативное (это общение с целью оказания помощи клиенту).
3. интимно-личностное (это общение, основанное на дружеских, доверительных отношениях между клиентом и социальным работником).

Коммуникативная профессионаграмма социального работника

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

Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу

доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход к клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение.

Выделяют ряд характеристик, составляющих коммуникативный портрет социального работника, которые называются коммуникативной профессиограммой, что, по сути, является системой квалификационных требований, которые предъявляются к специалисту в области социальной работы.

Специалист в этой области должен:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- организовать требуемый вид общения и управлять им;
- анализировать предмет общения, его цели и задачи;
- корректно ставить вопросы и точно на них отвечать;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры, торги,
- уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их;
- иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;
- владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы;
- уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- знать служебный этикет и уметь его использовать;
- уметь с помощью слова осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки. Без овладения вышеуказанными знаниями и навыками осуществление делового общения, т. е. такого общения, когда с помощью слова может быть разрешено дело, невозможно.

Литература

1. Козлов, А.А. Практикум социального работника / А.А. Козлов.– Ростов -на-Дону, 2001. – 320 с.
2. Кунгурова, Н.И., Терехов, В.К. Социальная работа/- Мн.: МФЦП, 2007.
3. Курбатов В.И. Социальная работа для студентов вузов. Ростов на Дону: «Феникс», 2004.
4. Матюшкова, С.Д. Технология социальной работы / С.Д. Матюшкова. –Витебск: Изд-во УО «ВГУ им. П.М. Машерова». – 103 с.
5. Основы социальной работы: Учеб.пособие /Н.Ф.Басов, В.М. Басов и др.- М., 2004.
6. Основы социальной работы : Учебник /Под ред. П.Д.Павленок.- М., 2003
7. Социальная работа / Под общей редакцией проф. В.И. Курбатова. Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов на/Д: «Феникс». – 576 с.
8. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений Л.В. Сафонова. – М.: Академия. – 224 с.
9. Социальная работа: теория и практика: Учеб пособие / Отв.ред. оф. Е.И.Холостова , проф. А.С.Сорвина . – М.: ИНФРА-М,2001-427 с.
10. Социальная работа / Под общей ред. Е. И. Холостова. – М. – 400 с.
11. Теория и методика социальной работы. Учеб. пособие ч.1 и 2 п\р Зайнышева И.Г., Демидовой Т.Е.
12. Теория и практика социальной работы. П\р Яркиной Т.Ф., Бочаровой В.Г.
13. Тетерский С.В. Введение в социальную работу: Учеб. пособ. для студ. высш. учеб. завед. – М.: Академический проект, 2001. – 496 с.
14. Теория социальной работы:Курс лекций /авт.-сост. Г.А. Качан. –Витебск:Изд-во УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2007
15. Технология социальной работы / Под общей ред. Н.Г. Зайнышев.– М. – 240 с.
16. Технология социальной работы / Под общей ред. Е. И. Холостова. – М. - 400 с.
17. Технологии социальной работы с различными группами населения: Учебное пособие/ Под общей ред. Павленок П.Д. Руднева М.Я. – М., Издательство: Инфра-М.
18. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: Учебное пособие для вузов (под ред. Павленка П.Д.) Авторы: Бухтерева О.С. Ерохин Ю.С. Анисеева О.А. – М., Издательство: Инфра-М.
19. Холостова, Е.И. Практикум по социальной работе / Е. И. Холостова. – Москва: Дашков и К. – 296 с.
20. Фирсов, М.В., Шапиро, Б.Ю. Психология социальной работы (содержание и методы психосоциальной практики)/ М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро.– М.- 300 с.
21. Фирсов, М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы / М. В. Фирсов; – М. - 432 с.
22. Фирсов, М. В. Технология социальной работы: [учеб. пособие для вузов]/ М. В. Фирсов; Московский гос. областной ун-т. - Москва: Академический Проект. - 428 с.
23. Холостова Е.И. Социальная работа.- М.: ,2004
24. Медведева Г. П. Этика социальной работы: Учеб. пособ. для студ. высш. учеб. завед. – М., 2002. – 208 с.
25. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебное пособие / отв. ред. П.В. Палехова. – М.: ИНФРА-М. – 128 с.
26. Словарь социального педагога и социального работника: /Под ред. И.И.Калачевой, Я.Л. Коломинского, А.И.Левко; Худож. А.П.Боженков.—Мн.:БелЭн., – 256с.
27. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. Е.И. Холостовой. – М., 1997. – 424 с.
28. Основы социальной работы: Уч. пособие для нач. проф. образования / Ханжин Е.В., Карпова Т.П. и др.-М.:Академия,2001
29. Социальная работа.:Словарь –справочник /ред. Филоненко В.И. М.:Контур, 1998

30. Савинов А.Н., Зарембо Т.Ф. Организация работы органов социальной защиты : Учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Мастерство :высшая школа,2001
31. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие / Д.А. Альперович и др. /Под ред. В.С. Кукушкина.-Ростов на /Д., Март, 2003.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЯХ

Основы консультативной деятельности в социальной работе.

Предмет, цели, задачи консультативной деятельности.

Направления консультативной деятельности в социальной работе.

Типы взаимодействия консультанта и клиента.

Сотруднический тип взаимодействия консультанта и клиента.

Диалоговое взаимодействие во взаимоотношениях консультанта и клиента.

Соглашение как тип взаимодействия консультанта и клиента.

Организация консультативной работы с различными категориями граждан.

Содержание консультирования.

Принципы организации социального консультирования.

Методика посреднической деятельности.

Этапы консультирования.

Подготовительный этап консультирования.

Правила проведения основного этапа консультирования.

Особенности заключительного этапа консультирования.

Методы консультирования и стратегии консультативной помощи.

Контактная беседа как метод консультационной помощи.

Особенности проведения минитренинга.

Метод информирования.

Дистанционное консультирование.

Техники консультирования.

Техники, используемые на начальном этапе консультирования.

Техники консультирования, необходимые для основного этапа.

Особенности взаимодействия в консультативной деятельности.

Модель эффективного консультанта.

Построение отношений консультирования

Факторы, влияющие на процесс консультирования.

Особенности консультанта, как факторы, влияющие на процесс консультирования.

Особенности клиента, оказывающие влияние на процесс консультирования.

Организация работы с обращениями граждан.

Виды обращения граждан.

Организация личного приема граждан.

Организация работы с обращениями граждан.

Методика работы с обращениями граждан.

Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан.

Планирование и контроль в профессиональном взаимодействии социального работника.

Планирование работы с клиентами.

Контроль деятельности специалиста.

Виды отчетов и основные показатели успешной деятельности социального работника.

Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе.

Основные показатели успешной деятельности специалиста.

Специфика социально-педагогического взаимодействия в социальной работе.

Система взаимоотношений «социальный работник-клиент».

Система взаимоотношений «социальный работник-окружение клиента».

Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

Правила социально-педагогического взаимодействия.

Основные принципы социально-педагогического взаимодействия.

Главные правила социально-педагогического взаимодействия.

Коммуникативные способности в организации социальной работы.

Теоретические основы общения в социальной работе.

Особенности делового общения социального работника.

Общение в процессе консультирования.

Вопросы к экзамену по курсу

«Профессиональное взаимодействие в социальной работе»

1. Подходы к определению предмета консультативной деятельности.
2. Цели и задачи консультативной деятельности.
3. Особенности консультирования как вида социальной работы. Требования к проведению консультирования.
4. Направления консультативной деятельности в социальной работе.
5. Типы взаимодействия консультанта и клиента.
6. Виды и функции консультативной деятельности.
7. Содержание консультативной работы.
8. Принципы организации социального консультирования.
9. Методика посреднической деятельности в социальном консультировании.
10. Этапы консультирования.
11. Методы консультирования.
12. Техники консультирования.
13. Модель эффективного консультанта.
14. Построение отношений консультирования.
15. Факторы, влияющие на процесс консультирования.
16. Виды обращения граждан.
17. Организация личного приема граждан.
18. Методика работы с обращениями граждан.
19. Сроки и механизмы рассмотрения заявлений граждан.

20. Планирование работы с клиентами.
21. Контроль деятельности специалиста.
22. Виды отчетов в деятельности специалиста по социальной работе.
23. Основные показатели успешной деятельности специалиста по социальной работе.
24. Система взаимоотношений «социальный работник-клиент».
25. Система взаимоотношений «социальный работник-окружение клиента».
26. Типы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.
27. Правила социально-педагогического взаимодействия.
28. Коммуникативные способности в социально-педагогическом взаимодействии.

Экзаменационные тесты

Процедура, используемая в социальной работе с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, общин путем указания на альтернативные формы оказания помощи, в определении целей и обеспечении необходимой информацией называется:

коррекцией,
диагностированием,
консультированием.

Консультирование как метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, любая форма оказания клиенту помощи в отношении содержания, процесса или структуры решаемой задачи, когда сам консультант не отвечает за её решение, но помогает тем, кто несёт такую ответственность рассматривает:

профессиональный подход,
функциональный подход.

Консультирование как особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций рассматривается:

функциональным подходом,
профессиональным подходом.

К особенностям консультирования относятся:

зависимость от целей клиента,
наличие различных специализаций,
деятельность консультанта строится в соответствии с требованиями морально-этического кодекса,

Консультирование – это:

стратегия профессиональной помощи,
технология профессиональной помощи,
метод профессиональной помощи,

Целями консультирования являются:

обеспечение эффективного принятия жизненно важных решений клиентом,
развитие умения клиента завязывать и поддерживать межличностные отношения,
повышение потенциала личности клиента,

Задачами консультирования являются:

определение показаний к способам помощи,
оказание профессиональной помощи в решении заявленной клиентом проблемы,
мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблем,

Процесс порождения, формирования и закрепления у человека или группы новых ценностей, а также регенерация, переосмысление и принятие переосмысленных прежних ценностей называется:

аксикреация,
аксигенез.

Направлениями консультирования являются:

общее консультирование,
специальное консультирование,
обучающее консультирование,
договорное консультирование,

К направлениям социального консультирования относятся:

медико-социальное,
психолого-педагогическое,
социально-правовое,
все ответы верны.

Оказание помощи клиенту в решении его социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими является основной целью:

социоэкономического консультирования,
социально-правового консультирования,
медико-социального консультирования.

Основными принципами социоэкономического консультирования являются:

безоценочное отношение к клиенту,
анонимность консультирования,
ориентация на нормы и ценности клиента,

К видам социоэкономического консультирования относятся:

консультирование пожилых людей,
семейное консультирование,
консультирование по вопросам занятости населения.

Модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе и клиент в равной мере признаются в качестве субъектов социального процесса, называется:

субъект-объектная,
объект-субъектная,
субъект-субъектная.

Модель взаимодействия, в которой специалист по социальной работе выступает носителем общественного закона, целей, социальных программ, т.е. играет роль субъекта, а клиент выступает в роли объекта воздействия, который должен обладать тем, что ему предлагают, называется:

субъект-объектная,
объект-субъектная,
субъект-субъектная.

Модель взаимодействия, в которой в качестве субъекта выступает клиент, а специалисту по социальной работе отводится пассивная роль, называется:

субъект-субъектная,
субъект-объектная,
объект-субъектная.

К типам взаимодействия консультанта и клиента относятся:

сотрудничество,
диалоговое взаимодействие,
соглашение,

Тип взаимодействия консультанта и клиента, который характеризуется объективным знанием опорой на лучшие стороны друг друга, гуманным, доброжелательным, доверительным взаимоотношениями называется:

диалоговым взаимодействием,
соглашением,
сотрудничеством.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, который предполагает равенство позиций партнёров, уважительное, положительное отношение взаимодействующих называется:

соглашением,
диалоговым взаимодействием,
сотрудничеством.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, в основе которого лежит договорённость взаимодействующих сторон об их роли, позиции и функции в конкретной деятельности называется:

сотрудничеством,
диалоговым взаимодействием,
соглашением.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, в котором взаимодействие носит односторонний, опекающее – потребительский характер называется:

соглашением,
подавлением,
опекой.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, который проявляется в пассивном подчинении одной стороны другой, называется:

соглашением,
опекой,
подавлением.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, в котором открыто выражаются неприязнь друг к другу или одной стороны по отношению к другой, противоборство, противопоставление, столкновение, называется:

подавлением,
конфликтом,
конфронтацией.

Тип взаимодействия консультанта и клиента, в котором одна сторона ущемляет интересы другой, называется:

подавлением,
конфликтом,
конфронтацией.

Виды консультирования по объекту воздействия подразделяются на:

индивидуальное консультирование,
групповое консультирование,
управленческое консультирование,

Объектом социального консультирования может быть:

большая группа,
малая группа,

По характеру и содержанию обсуждаемых и решаемых с клиентом проблем выделяют консультирование:

медико-социальное,
социально-педагогическое,
социально-психологическое,

По целевой установке клиента выделяют виды консультирования:

рефлексивное,
проектное,
технологическое,

Совместное с клиентом осмысление какой-либо жизненной ситуации, её анализ, поиск приоритетов, возможностей изменения и развития - это консультирование:
рефлексивное,
проектное,
технологическое.

Консультирование, включающее поиск и построение возможной программы преобразования сложившейся ситуации, её гармонизации и улучшения, называется:
проектным,
рефлексивным,
технологическим.

Консультирование, предполагающее поиск оптимальной последовательности действий для решения конкретной проблемы или задачи, называется:
технологическим,
проектным,
рефлексивным.

Консультирование, представляющее собой построение идеальной модели возможного, вероятного состояния конкретной ситуации при сохранении или отсутствии каких-либо тенденций, называется:
прогностическим,
рефлексивным,
проектным.

Консультирование в социальной работе может быть:
контактным,
дистантным,

Скриботерапия – это:
консультирование по телефону,
консультирование по переписке,
личное консультирование.

К принципам организации социального консультирования относятся:
принцип анализа подтекста,
принцип системности,
принцип уважения личности клиента,

К принципам осуществления социального консультирования относятся:
принцип компетентности и профессионализма,
принцип сотрудничества,
принцип результативности,

К принципам социального консультирования относятся:
принцип заинтересованности клиента,
принцип ситуативного контроля,
принцип незавершенности,

К функциям социального консультирования относятся:
предоставление необходимой клиенту информации,
аксиокоррекция,
обучение человека эффективным и адекватным способам разрешения конфликтов,
все ответы верны.

К принципам проведения консультации относятся:
принцип целесообразности,
принцип добровольности,
принцип компетентности,

Первым этапом в посреднической деятельности социального работника является:
оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему клиента,

определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения,
помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим Учреждением.

Вторым этапом в посреднической деятельности социального работника является:
определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения,
оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему клиента,

помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим учреждением.

Третьим этапом в посреднической деятельности социального работника является:
определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения,
оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему клиента,

помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим учреждением.

Какие функции выполняет завершенная консультация?

развивающую,
педагогическую,
адаптивную,

К методам консультирования, предполагающим оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности, относятся:

контактная беседа,
интервью,
метод информирования.

Метод консультирования, состоящий в малоаргументированном словесном воздействии на человека с целью изменения его мнений, установок и отношений, называется:

убеждением,
внушением.

Метод консультирования, состоящий в развернутой логической аргументации приводимых доводов и положений, передаваемых на фоне уравновешенного эмоционального состояния человека, называется:

убеждением,
внушением.

Профессиональная компетентность консультанта содержит:

управленческую компетентность,
психолого-педагогическую компетентность,
все ответы верны.

К умениям необходимым консультанту относятся:

когнитивные умения,
коммуникативные умения,
конструктивные умения,

К этическим принципам консультирования относятся:

содействие в поддержании физического и психосоциального здоровья,
уделение внимания социальным и эмоциональным проблемам,
моральная ответственность перед клиентом,

К коммуникативным ошибкам во взаимодействии консультанта с клиентом относятся:

смещение беседы с интересов клиента на другие темы,
сосредоточение на негативном в личности и деятельности клиента,
нежелание консультанта понять внутреннее состояние клиента,

К ошибкам в стиле межличностных отношений во взаимодействии консультанта с клиентом относятся:

навязывание стиля межличностных отношений клиенту,
начало предметного взаимодействия без установления контакта,
сосредоточение на негативном в личности и деятельности клиента.

К ролевым ошибкам взаимодействия консультанта и клиента относятся:

вступление с клиентом в личные отношения,
исполнение одной из ролей консультанта, которая неуместна в данном взаимодействии с клиентом,
исполнение консультантом роли семейного психотерапевта клиента,

К этическим ошибкам взаимодействия консультанта и клиента относятся:
оперирование консультантом сведениями конфиденциального характера,
полученными от клиента,

отзывы о клиенте в его ближайшем окружении,
использование категоричных выражений,

К особенностям консультанта, влияющим на процесс консультирования относят:

личностные особенности,
методологические и методические предпочтения,
профессиональный опыт,

К особенностям клиента, влияющим на процесс консультирования относят:

готовность клиента получать помощь,
зону ожидаемых изменений,
качественные признаки проблемы,

Право граждан на обращение в государственные органы гарантирует статья Конституции Республики Беларусь:

42,
39,
44,
40.

Порядок рассмотрения обращений граждан регулирует:

Закон "Об общих началах государственной молодежной политики в Республике Беларусь",

Закон "Об общественных объединениях",

Закон "О правах ребенка",

Закон "Об обращениях граждан".

Обращение – это:

индивидуальное предложение, жалоба гражданина в государственный орган, изложенные в устной форме.

коллективное предложение, заявление граждан в организацию должностному лицу, изложенные в письменной форме.

коллективное предложение, заявление, жалоба гражданина граждан в государственный орган, иную организацию, изложенные в устной или письменной форме.

индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (должностному лицу), изложенные в устной или письменной форме.

К видам обращений относятся:

предложение,

заявление,

жалоба,

Ходатайство о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), не связанных с их нарушением – это:

заявление,
жалоба.

Обращения граждан, содержащие личное мнение, оценку проектов законодательных актов, публикаций газет, журналов, радиопередач – это:

заявление,
предложение,
запрос,
отзыв.

Сообщение о нарушении законодательства, о недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) либо критика указанных органов, организаций (должностных лиц) – это:

жалоба,
запрос,
отзыв,
замечание.

Письменная просьба лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод в случаях, прямо указанных в законодательстве Республики Беларусь – это:

жалоба,
запрос,
отзыв,
ходатайство.

К основным видам прав и свобод человека, закрепленным в Конституции Республики Беларусь, относятся:

личные,
политические,
экономические,

В зависимости от количества обращений в тот или иной орган обращения подразделяются на:

третичные,
повторные,
первичные,

Обращения граждан (гражданина) по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган называются:

первичными,
повторными.

Какие виды обращений выделяют по количеству лиц, на реализацию и защиту прав, свобод и законных интересов которых направлены данные обращения?

индивидуальные,
коллективные,
анонимные,

Продолжительность личного приема должна составлять не менее:

2 часов,
4 часов,
5 часов,
6 часов.

Процесс рассмотрения обращений включает в себя этапы:

выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции организации, в которую направлен,
определение порядка разрешения вопроса по существу,
определение исполнителя,

Регистрация обращений осуществляется в форме:

электронной,

журнальной,
карточной,

Процесс рассмотрения обращений включает в себя этапы:

установление срока исполнения,
непосредственное решение вопросов, поставленных в обращении,
подготовка и направление гражданину ответа,
все ответы верны.

Обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации, в которую направляется обращение,
полное наименование юридического лица и его юридический адрес,

Обращения юридических лиц должны содержать:

фамилию, собственное имя, отчество и подпись руководителя или лица,
уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную
печатью юридического лица,
изложение сути обращения,

Со дня регистрации в учреждении обращения должны быть рассмотрены не позднее:

7 дней,

10 дней,

15 дней.

Определение основных видов деятельности и мероприятий с учетом конкретных исполнителей и сроков исполнения – это:

контроль работы с клиентами,
планирование работы с клиентами.

К целям планирования относятся:

координация действий с коллективом,
координация действий с клиентом,
уточнение приоритетных направлений, решений, этапов деятельности.

К видам планирования относятся:

стратегическое,
оперативное,

К основным принципам планирования относятся:

научность,
согласованность,
оптимальность,

К основным принципам планирования относятся:

перспективность,
коллегиальность,
конкретность,

Разработка плана строится на основании:

изучения литературы по общим основам планирования,
изучения научных рекомендаций по конкретному планируемому вопросу,
анализа недостатков предыдущего плана работы,

Годовой план социального работника должен содержать разделы:

пенсионное обслуживание и обеспечение,
обеспечение пособиями,
методическая работа,

Разработка плана строится на основании:

ознакомления с постановлениями и решениями государственных органов по данному вопросу,

подготовки проекта плана,
коллективного обсуждения отдельных аспектов плана,

Годовой план социального работника должен содержать разделы:

пропаганда правовых знаний,
культурно-массовая работа,
работа с общественностью,

К первому этапу пошагового планирования относят:
выделение объекта,
оценку потребностей,
выбор цели.

Ко второму этапу пошагового планирования относят:
выделение объекта,
выбор цели,
оценку потребностей.

К третьему этапу пошагового планирования относят:
выбор целей,
выделение объекта,
оценку потребностей.

К четвертому этапу пошагового планирования относят:
оценивание ресурсов,
поиск альтернатив,
оценку альтернатив.

К пятому этапу пошагового планирования относят:
поиск альтернатив,
оценивание ресурсов,
поиск альтернатив.

К шестому этапу пошагового планирования относят:
оценивание ресурсов,
поиск альтернатив,
оценка альтернатив.

К седьмому этапу пошагового планирования относят:
разработку плана действий,
определение составляющих действия,
выбор подходящего действия.

К восьмому этапу пошагового планирования относят:
разработку плана действий,
выбор подходящего действия,
определение составляющих действия.

К девятому этапу пошагового планирования относят:
определение составляющих действия,
выбор подходящего действия,
разработку плана действий.

К десятому этапу пошагового планирования относят:
определение составляющих действия,
оценку,
внедрение.

К одиннадцатому этапу пошагового планирования относят:
определение составляющих действия,
внедрение,
оценку.

В ходе анализа результатов деятельности социального работника необходимо учитывать:

начальный уровень состояния проблемы,
особенности социального окружения клиента,
специфику объектов и субъектов деятельности,

Результаты деятельности социального работника могут быть оценены с помощью:
изучения его документации,
бесед с клиентами,
проведения анкетирования по итогам его работы,

Видами контроля являются:

управленческий,
административный,
финансовый,

Видами контроля являются:

финансовый,
контроль качества,
социальный контроль,

Основными критериями эффективности работы социального работника являются:

результаты решения социальных проблем клиентов,
степень включенности клиентов в различные виды деятельности в социуме,
динамика изменений отношения клиентов к базовым социальным ценностям,

К видам клиентуры в социальной работе относятся:

добровольная,
обязательная,

Основными критериями эффективности работы социального работника являются:

степень включенности взрослого населения в деятельность по улучшению социально-педагогических условий в микрорайоне,

улучшение социально-психологической обстановки в социуме, микрорайоне,
уровень профессионального роста социального работника как специалиста,

Определяется административным или правовым порядком путём формального правового акта:

добровольная клиентура социального работника,
обязательная клиентура социального работника.

К разновидностям трудной жизненной ситуации относятся:

инвалидность,
неспособность к самообслуживанию в связи с возрастом,
сиротство,

К разновидностям трудной жизненной ситуации относятся:

безнадзорность,
малообеспеченность,
безработица,

К разновидностям трудной жизненной ситуации относятся:

отсутствие определённого места жительства,
неспособность к самообслуживанию в связи с болезнью,
одиночество,

К вариантам позиций клиента в социальной работе относятся:

активная,
пассивная,
промежуточная,

Условиями эффективного взаимодействия с клиентом являются:

профессиональная объективность
нейтралитет,
активизация возможностей самого клиента,

К основным типам общения в профессиональной деятельности социального работника относятся:

деловое общение,
консультативное общение,

интимно-личностное общение.

Репозиторий ВГУ