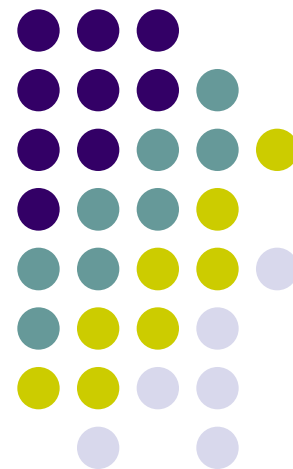


# Профессиональные и личностные качества социального работника



**Лекция**  
зав.кафедрой социальной  
работы, к.и.н., доцента  
Зальцман  
Татьяны Валерьевны




# Вехи истории социальной работы и социального служения

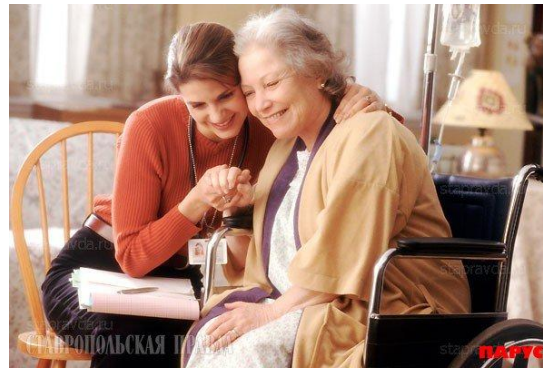


**Появление профессии социальная работа.  
Начало подготовки специалистов по  
социальной работе в вузах**

# ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



**Социальная работа — сложная, эмоционально нагруженная деятельность, многоплановая, трудоемкая деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования (ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ И ЛИЧНОСТНЫЕ)**



Кадры играют главную роль в менеджменте социальной работы. От того, как подготовлены кадры, каким уровнем профессионализма они обладают, зависит эффективность всей последующей деятельности организации, учреждения.

Основным фактором конкурентоспособности организации, ее выживаемости и процветания становится качество персонала и его отношение к труду, то есть уровень профессионализма и творческий потенциал работников.



# Особенности кадрового потенциала социальной работы



1

**Бурное развитие социальной сферы**

2

**Нехватка профессиональных кадров**

3

**Значительное количество работников,  
не имеющих профессионального  
образования**

4

**Необходимость формирования  
уникальных качеств у специалиста по  
социальной работе**

# ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМОПРЕДЕЛЕНИЕ



**ПРЕСТИЖ  
ПРОФЕССИИ.  
ОЖИДАНИЯ  
ОБЩЕСТВА**

**ВОЗМОЖНОСТЬ  
РЕАЛИЗОВАТЬСЯ В  
ПРОФЕССИИ**


**СИТУАЦИЯ НА  
РЫНКЕ ТРУДА**



# Проблема профориентации



# ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЕ



**основной показатель уровня профессионального самоопределения – содержательность и глубина профессионального интереса с учетом его положения в системе мотивов, образующих профессиональную направленность.**

**Желание осваивать новые знания, умения, навыки.**

**Способность осваивать новые знания, умения, навыки**



# Система профессионального отбора



За рубежом: жесткие требования при поступлении в вуз

В России

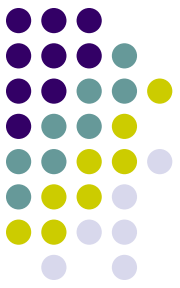
- Требования к уровню интеллекта
- Социальная зрелость
- физическое здоровье
- Моральные качества
- Требования обязательной волонтерской деятельности перед профессионализацией

Отбора практически не существует. Люди чаще всего уходят сами.

# Роли социального работника



1. Управленец в социальной сфере
2. Практикующий социальный работник
3. Преподаватель/исследователь в социальной сфере



## Учитель

обучает различным навыкам поведения, общения, деятельности, помогает устанавливать обратную связь, применяет ролевые игры, обучает социальным технологиям

## Помощник (фасилитатор)

Интерпретирует поведение клиентов, обсуждает с ними различные альтернативные направления действий, объясняет ситуации, подбадривает и нацеливает на мобилизацию внутренних ресурсов

# Роли социального работника



## Адвокат

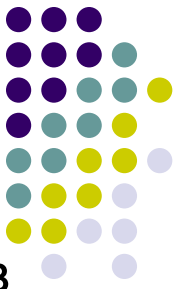
Подбирает документально обоснованные факты для усиления аргументации с целью защиты клиентов, активно использует законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержку населения, взаимодействия с различными службами.



## Практический психолог

Осуществляет различные виды консультирования и коррекции межличностных отношений с целью повысить социальную адаптацию клиентов в условиях трудной жизненной ситуации.

# Функции социального работника



- Аналитико-гностическая (выявление и учет нуждающихся в помощи)
- Диагностическая (установление причин трудностей)
- Системно-моделирующая (определение характера, объема, форм и методов социальной помощи)
- Активизационная (содействие активизации потенциала собственных возможностей отдельного человека, семьи или социальной группы)
- Действенно-практическая (помощь в улучшении взаимоотношений между людьми, консультирование по этим вопросам)
- Организаторская (координация деятельности служб, учреждений, специалистов, развитие сети учреждений)
- Эвристическая (повышение своей квалификации и профессионального мастерства)

# Факторы, влияющие на профессиональную деятельность



**Знания, умения, ценности**

Эмоциональная сфера

Профессиональный и жизненный опыт

Гендер

Культурная идентификация

Должность в социальной службе

# Профессиональные умения



- Коммуникативные умения (владение культурой общения, навыками оптимизации общения);
- Деятельностно-ролевые умения (установление партнерских отношений, смена ролевых позиций)
- Организаторские умения (координация усилий различных социальных служб по решению проблем клиента)
- Проектировочные умения
- Эмпатические умения



# Личностные качества



- Эмоциональная устойчивость
- Физическая выносливость
- Интуиция, Психологическая чуткость
- Эмпатия
- Коммуникабельность
- Доброжелательность
- Креативность
- Способность длительное время заниматься решением одной проблемы
- Способность к сопереживанию
- Терпеливость
- Доброжелательность
- Готовность помочь другим
- Деликатность и тактичность
- Милосердие
- Стремление к постоянному повышению профессиональных знаний,
- Высокая духовная культура и нравственность
- Умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе
- Честность
- Соблюдение этики

# Синдром эмоционального выгорания



- это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности.

СЭВ - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

"Выгорание" - отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет дозировать и экономно расходовать свои ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда "выгорание" отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

СЭВ – это личная деформация под влиянием профессиональных стрессов.

В Международной классификации болезней (МКБ-Х) СЭВ отнесен к рубрике Z73 - "Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни").



# Причины СЭВ

психологическое, душевное переутомление, когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к СЭВ.

Установлена связь выявленных изменений с характером профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей.

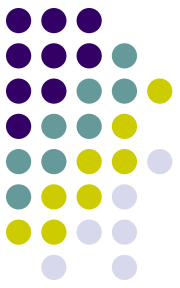
**Стресс на рабочем месте - несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями - является ключевым компонентом СЭВ.**

# Основные организационные факторы, способствующие выгоранию



- высокая рабочая нагрузка;
- отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства;
- недостаточное вознаграждение за работу;
- высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы;
- невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе;
- постоянный риск штрафных санкций;
- однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность;
- необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям;
- отсутствие должного вознаграждения за работу;
- отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

# Развитию СЭВ способствуют личностные особенности



- высокий уровень эмоциональной лабильности;
- высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций;
- рационализация мотивов своего поведения;
- склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью "внутреннего стандарта" и блокированием в себе негативных переживаний;
- ригидная личностная структура.

# Диагностика



- 1. Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности,** когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает первый признак - истощение. Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.
- 2. личностная отстраненность.** Профессионалы при изменении своего сочувствия к пациенту (клиенту), расценивают развивающееся эмоциональное отстранение как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе. В крайних проявлениях человека почти ничто не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Утрачивается интерес к клиенту (пациенту), который воспринимается на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно.
- 3. ощущение утраты собственной эффективности,** или падение самооценки в рамках выгорания. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

# Признаки СЭВ



СЭВ является комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления.

У людей, пораженных СЭВ, как правило, выявляется сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти, внимания), нарушения сна, личностные изменения.

Общими соматическими симптомами являются головная боль, гастроинтестинальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения.

# Лечение и профилактика



- определение краткосрочных и долгосрочных целей;
- использование «тайм-аутов» (отдых от работы);
- овладение умениями и навыками саморегуляции;
- профессиональное развитие и самосовершенствование;
- уход от ненужной конкуренции;
- эмоциональное общение;
- поддержание хорошей физической формы



# Создание профессиональных союзов социальных работников



Союз социальных работников и  
социальных педагогов

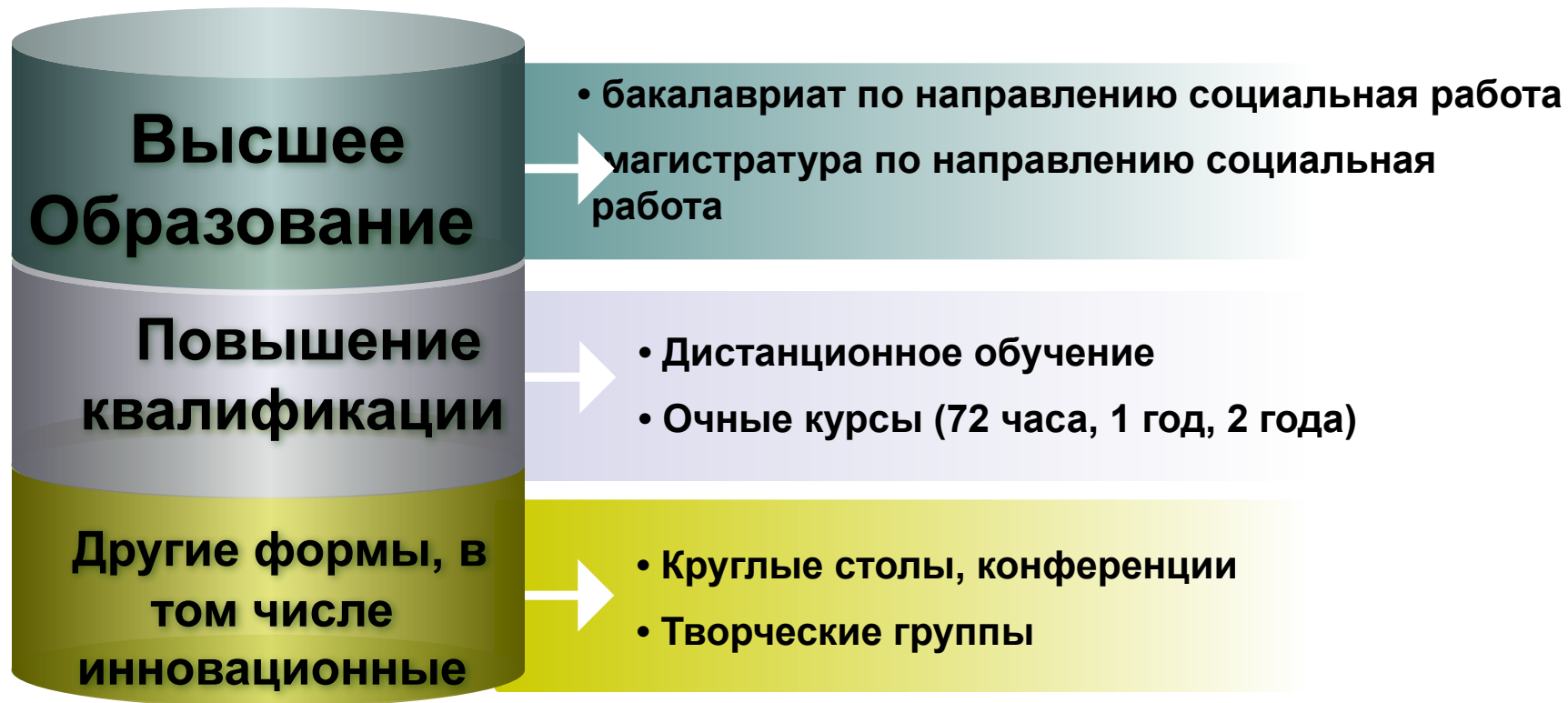
Конференции и круглые столы

Обучающие семинары

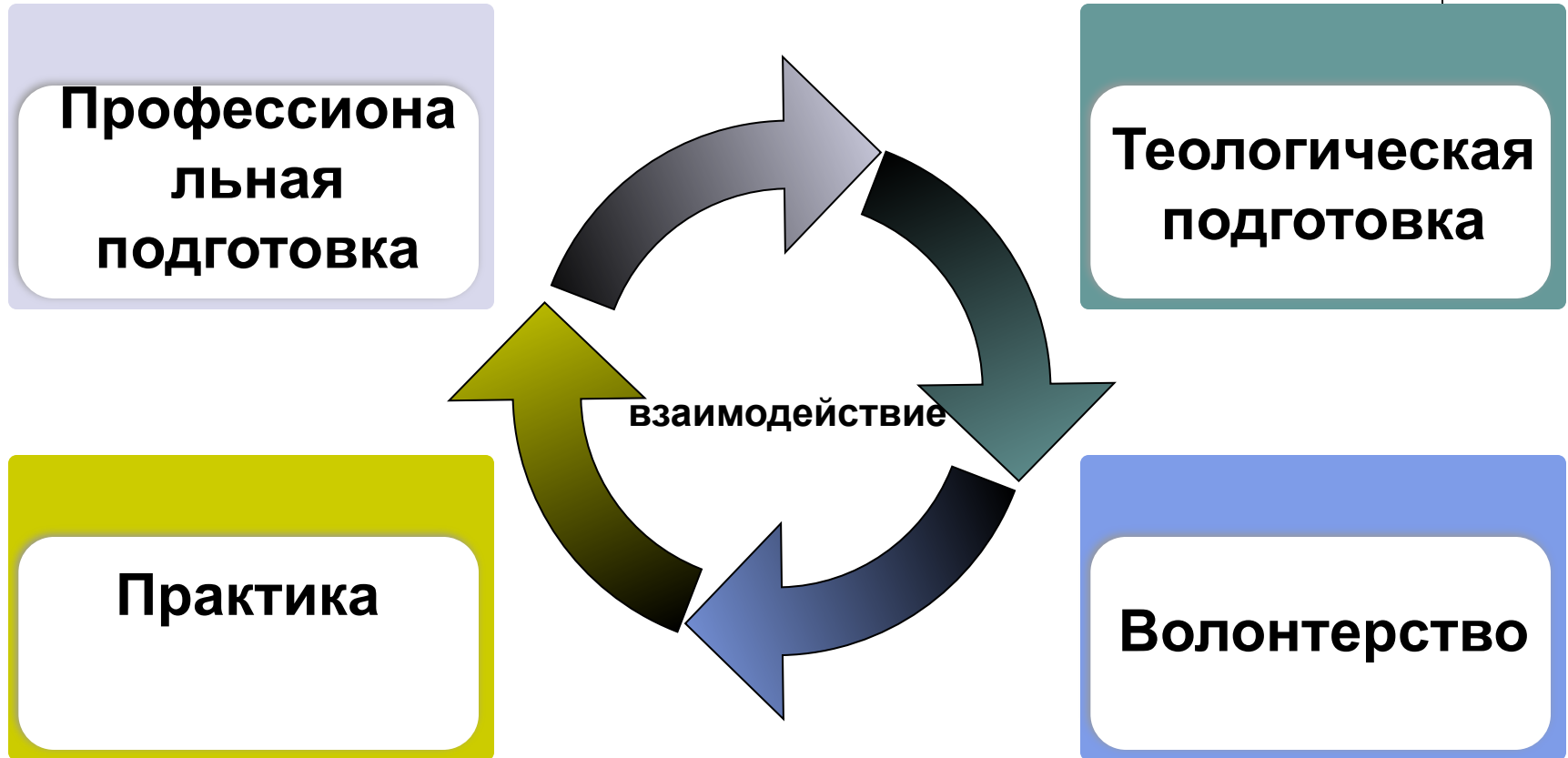
Выпуск профессиональной литературы

Экспертиза проектов

# Требование профессии – это непрерывное обучение



# Элементы образовательного процесса



# Подвижность социальной сферы



**Появление  
новых проблем**

**Появление  
новых  
технических  
возможностей**

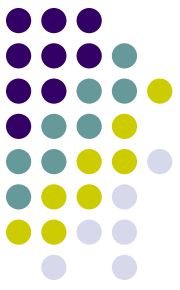
**1**

**2**

- Новое поколение мигрантов
- Новые, сочетанные формы инвалидности
- Новое поколение пожилых людей

- Социальная реклама
- Продвижение благотворительных проектов в интернете
- Новые формы фандрайзинга: краунсорсинг, краундфандинг

# Наставничество



Дэвид Клаттербак в 1991 году писал в своей книге «Каждый нуждается в наставнике» (Everyone Needs a Mentor, Clutterbuck, 1991):

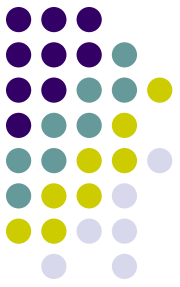
«Наставник – это человек, обладающий опытом, готовый делиться своими знаниями с менее опытными людьми в обстановке взаимного доверия. Первейшей характеристикой наставника должно быть совмещение в одном лице ролей родителя и сверстника, он должен быть своего рода переходной фигурой в развитии индивида. Наставничество включает в себя коучинг, фасилитацию, консультирование и создание сети контактов. Не нужно поражать своего протеже знаниями и опытом. Наставник просто должен поднимать дух и поощрять ученика, делаясь с ним своим энтузиазмом по отношению к своей работе».

# Коучинг



англ. *coaching* — обучение, тренировки) — метод консалтинга и тренинга; от классических консалтинга и тренинга отличается тем, что *коуч* не даёт советов и жёстких рекомендаций, а ищет решения совместно с клиентом. От психологического консультирования коучинг отличается направленностью мотивации. Работа с коучем предполагает достижение определённой цели, новых, позитивно сформулированных результатов в жизни и работе.

# Супервизорство



**Образовательная функция.** Она направлена на повышении квалификации социального работника. Супервизор в этом случае учит усваивать новые знания, делиться своим опытом, информирует, разъясняет, направляет, помогает найти необходимое решение, советует, консультирует, предлагает новые методики и технологии.

**Поддерживающая функция.** Она включает личностную поддержку социального работника, попытку снять или смягчить напряжение от работы, поиск дополнительных источников поддержания жизненного тонуса специалиста.

**Контрольная функция.** Отчасти она носит административный характер, и необходима не только на начальном этапе становления профессионала. Нужда в ней не отпадает и в дальнейшем, на последующих стадиях работы, как необходимое условие гарантии качества социального обслуживания.

# Обязанности супервизора



- а) подбор и расстановка кадров;
- б) планирование работы;
- в) подбор «команд»;
- г) распределение обязанностей внутри команды;
- д) контроль и оценка качества работы;
- е) координация работы между «командами»;
- ж) организация внешней связи «команды»;
- з) улаживание конфликтов между социальным работником и клиентом;
- и) защита профессиональных интересов социальных работников, то есть посредничество между работниками и руководством органов социальных служб.



# Духовник



Духовник... зорко следил за тем, что над человеком и в человеке совершает Святой Дух, и взгревал бы Его действие, защищал бы против соблазнов или падений, против колебаний неверия. (Антоний Сурожский).

Помочь находить себя.

Помогать избавляться от ошибок.

# МЫ – ВМЕСТЕ!

