

## Bibliography

1. GOST R ISO 9001–2008. Quality management system.
2. GOST R ISO 9004–2001. Quality management system. Recommendations to improve performance.
3. GOST R 52143–2003. Social services. The main types of social services.
4. GOST R 52496–2005. Monitoring the quality of social services. Basic principles.
5. GOST R 52497–2005. The quality system of institutions and social services.
6. Guslyakova L. G., Kalinina Yu. A. Study of standardization of social services: problems, prospects of implementation at the regional level // Journal of Social Policy. – Т. 4. – № 3.
7. Novikova M. A., Tarasova N. A. Standardization of socially public service - a way to improve efficiency. F: / InESP – Standardization of the social service system of population – to improve the efficiency mht.
8. Trusov G. L. Standardization vs. Crazy Business // De Facto. – 2006. – № 2. – Mode of access: [http://www.facto.ru/article/03\\_2006/iso/](http://www.facto.ru/article/03_2006/iso/)
9. Shakin Yu. V. Quality management in institutions of social Nogo public services on the basis of the principles of standards of ISO 9000 and TQM / interdisciplinary scientific journal «Economics and sociology of the social sphere». – № 5. – 2009.
10. Chaika V. A. Innovation and Quality Management System – Repress access: <http://quality.eup.ru>

**УДК 37.018.46**

### **«ШКОЛА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА» КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

**Р. Н. Шехова**

**Методический центр развития социального обслуживания,  
г. Сургут, Россия**

### **«SOCIAL WORKER SCHOOL» AS ONE OF THE FORMS TO INCREASE SOCIAL WORKERS COMMUNICATIVE COMPETENCE**

**R. N. Shehova**

**The Methodical center of social service development,  
Surgut, Russia**

**Summary.** This article covers the basic forms and teaching methods developing social workers' communicative abilities.

**Key words:** professional communication, communicative competence, professional communication.

В современном мире общественная коммуникация играет всё большую и значимую роль. Она приобретает ещё одну важную составляющую – профессиональную коммуникацию. Под профессиональной коммуникацией понимается специфика коммуникативных навыков, определяемых профессиями, чьим существенным компонентом является обязанность вступать в коммуникацию. К таким профессиям относятся, прежде всего, профессии в сфере социальной работы.

Специфика социальной работы состоит в том, что при решении стоящих перед ней проблем она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется посредством установления и поддержания контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами, нуждающимися в помощи, защите, поддержке. Это требует, в свою очередь, высокого развития у работников социальных служб коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность специалистов государственной системы социальных служб – это основывающаяся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения, интеллектуально и личностно обусловленная социально-профессиональная характеристика, сложное системно-организованное, актуальное, формируемое личностное качество человека, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определённом круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности. Развитая коммуникативная компетентность позволяет специалисту эффективно реализовать определённую стратегию в коммуникации, становится основой эффективной реализации профессиональных планов, организации профессиональных действий, что находит определённое отражение в требованиях, предъявляемых к профессиональным качествам данных специалистов [1].

В настоящее время одним из способов эффективного развития системы социальной защиты населения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре является повышение квалификации и коммуникативной компетентности специалистов. Данная роль в автономном округе отведена Бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

Рассмотрим более подробно процесс обучения социальных работников, поскольку их коммуникативная деятельность происходит на партнерском уровне, более близких доверительных отношениях, где знание навыков профессионального общения крайне необходимо.

В 2006 году впервые на базе Методического центра развития социального обслуживания начато обучение социальных работников учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по программе «Школа социального работника». Программа рассчитана на социальных работников, не имеющих специальной подготовки по профилю своей деятельности.

Важное место в 72 часовой программе повышения квалификации социальных работников отводится овладению ими коммуникативными навыками: структурой и правилами общения, умением не только слушать и понимать клиента, но и слышать его, особенностями невербального языка, функциональными разновидностями и стилистическими ресурсами русского литературного языка, культурой речи, основными характеристиками речи, требованиями, предъявляемыми к речи специалиста.

В качестве методов обучения используются лекции, практические занятия и тренинги. Также применяются и методы группового анализа коммуникативной компетентности: дискуссионные методы, игровые методы, в которых участники получают возможность проверить свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Данный процесс диагностики позволяет участникам получать действенную информацию, то есть такую, на основе которой они сами могут осуществлять необходимую коррекцию своего поведения.

Каждый курс повышения квалификации начинается с социально-психологического тренинга, или тренинга общения. В содержание социально-психологического тренинга включаются два вида задач: во-первых, изучение общих закономерностей общения, во-вторых, овладение «технологией» коммуникации, то есть формирование навыков и умений профессионального общения.

В рамках методической системы обучения социальных работников используется коммуникативная игра – метод, предполагающий организацию коммуникативной деятельности обучаемых, в ходе которой они воспроизводят

типичные ситуации профессионального общения и развивают свои профессионально значимые коммуникативные умения.

К концу обучения каждый слушатель проходит тестирование на определение уровня развития коммуникативных умений, которое включает в себя оценку собеседника, определение его сильных и слабых сторон, умение установить дружескую атмосферу, умение понять проблемы собеседника и т. д.

За период с 2006 года по 2010 год обучение прошли 311 человек. Необходимо отметить, что данные курсы повышения квалификации проводятся как на базе Методического центра, так и выездные – в гг. Нефтеюганск, Советский, Когалым, Нижневартовск, Урай, Ханты-Мансийск.

Всего в учреждениях социального обслуживания автономного округа на 01.01.2011 г. (по данным учреждений социального обслуживания автономного округа) работают 659 социальных работников, потребность в курсах повышения квалификации для данной категории работников остаётся высокой, так как они помогают специалистам более уверенно чувствовать себя и вести плодотворное общение в своей профессиональной деятельности, успех которой в значительной мере зависит от его коммуникативной компетентности – компетентности в межличностной коммуникации, межличностном взаимодействии, межличностном восприятии.

#### **Библиографический список**

1. Ломов Б. Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения – М., 2007. – С. 11.

#### **Bibliography**

1. Lomov B. F. Communication and social regulation of individual behavior / psychological problems of social control of behavior. – М., 2007. – P. 11.

**УДК 37.018.46**

### **АТТЕСТАЦИЯ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**А. В. Бодак, Н. Е. Панкратова**  
**Методический центр развития социального обслуживания,**  
**г. Сургут, Россия**

#### **CERTIFICATION AS THE PARAMETER OF PROFESSIONALISM OF THE EXPERT OF ESTABLISHMENT OF SOCIAL SERVICE**

**A. V. Bodak, N. E. Pankratova**  
**The Methodical center of social service development,**  
**Surgut, Russia**

**Summary.** In article the system of certification of heads and experts of the state system of social services of Khanty-Mansiysk autonomous region – Jugra is described. The special attention is given to creation of conditions for the organization and duly carrying out of certification. The role of processes of certification in the field of management of the personnel is shown.

**Key words:** system of social protection of the population, personnel selection, professionalism, increase of a level of professional competence, certification.

В последние годы государственная политика в сфере социальной защиты направлена на повышение качества и доступности оказываемых услуг, совершенствование управления, на повышение ответственности государства за