Министерство образования и науки Краснодарского края

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края «Армавирский юридический техникум»

(ГБПОУ КК АЮТ)

**Исследовательская работа на тему:**

**«**Профессионализм юриста социальной сферы**»**

Выполнила: студентка 2курса 22 группы специальности

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Алексенко

Виктория Александровна

Армавир, 2017г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВЕДЕНИЕ 3

I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИСТА 6

1.1 Понятие профессиональной деятельности в психологии 6 1.2 Профессионализм деятельности специалиста социальной сферы 8

1.3 Этические принципы и правила в деятельности специалиста 11

II. СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОФЕССИОНАЛИЗМА ЮРИСТА 15

2.1 Анализ требований к профессиональным качествам 15

2.2 Интерактивная сторона общения 21

2.3 Психологические особенности этики профессиональной

деятельности специалиста 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 34

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 36

ПРИЛОЖЕНИЕ 39

**ВВЕДЕНИЕ**

В современном обществе происходят сложные и противоречивые процессы обновления, которые обостряют внимание к социальной сфере, связанной с воспроизводством и развитием человеческой личности, с формированием ее активной позиции в социуме. Согласно этому, можно заключить, что социальные проблемы являются приоритетными в деятельности государства. В этих сложных условиях актуализируются проблемы, связанные с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдельного человека, различных групп и общностей, что, в свою очередь, вызывает настоятельную потребность в профессиональной деятельности юриста.

*Актуальность* работы в том, что в настоящее время ответственность как принцип работы юриста осуществляется на уровне ответственности перед клиентом (приоритет его интересов), перед коллегами (сотрудничество, корректность), перед работодателями (выполнение обязанности перед соответствующим органом социальной защиты), перед профессией (сохранение базовых ценностей и профессиональной деятельности).

Психологии принадлежит значительное место в организации всех видов человеческой деятельности. Закономерности психики индивида во многом определяют не только его способность участвовать в общественном труде, выполняя при этом самые различные функции в зависимости от должностных или личных устремлений, но и возможности осуществлять свою работу в соответствии с избранной профессией. Исследуя закономерности психической деятельности человека в связи с его профессиональной принадлежностью (в силу необходимости или по призванию), мы выясняем ее особенности, которые способствуют, с одной стороны, познанию организационных основ выполняемых индивидом профессиональных функций, а с другой - совершенствованию организации этой деятельности.

В этой связи, важно назвать необходимые личностные качества, способности, интересы и склонности, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста, работающего в социальной сфере. Среди них, такие психологические как: логическое и аналитическое мышление; высокий уровень развития понятийного мышления (владение научными понятиями и способность воспринимать и понимать различные термины); хорошее развитие концентрации и устойчивости внимания (способность в течение длительного времени сосредоточиваться на определенном виде деятельности); высокий уровень развития кратковременной и долговременной памяти; вербальные способности (умение правильно и понятно изъясняться); способность убеждения; коммуникативные навыки (навыки общения с людьми); склонность к исследовательской деятельности; хорошие познания в разных областях наук; высокий уровень развития дедуктивного мышления (умение мыслить от общего к частному); способность к всестороннему, адекватному восприятию ситуации; умение вести переговоры; организованность; аккуратность; уверенность в себе; эрудированность; честность и порядочность; деловая хватка; ответственность; объективность; коммуникабельность; хорошая интуиция; эмоционально-психическая устойчивость; энергичность; настойчивость, принципиальность; стремление к самосовершенствованию; умение быстро восстанавливать работоспособность.

*Целью* данной работы является выявление психологических особенностей профессиональной деятельности юриста. Исходя из цели работы, нами были поставлены следующие *задачи:*

1.Рассмотреть понятие профессиональной деятельности в психологии. 2.Изучить профессионализм деятельности специалиста социальной сферы.

3.Выявить этические принципы и правила в деятельности специалиста.

4.Исследовать требования к профессиональным качествам юриста.

5.Охарактеризовать интерактивную сторону общения.

6.Проанализировать психологические особенности этики профессиональной деятельности специалиста.

*Объектом исследования* является психологические особенности профессиональной деятельности, нравственные и моральные нормы, регулирующие отношения в сфере социального обеспечения.

*Предметом* является анализ психолого-этических особенностей, регулирующих отношения юриста в профессиональной деятельности.

*Источниковедческая база* включает анализ источников и литературы по вопросам профессиональной деятельности юриста, а так же, при подготовке работы были рассмотрены Кодексы этики и правил поведения специалистов Пенсионного фонда Российской Федерации и работников органов социальной защиты населения.

*Структура работы* включает в себя введение, 2 раздела, заключение, список использованной литературы.

1. **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** **ЮРИСТА**

**1.1 Понятие профессиональной деятельности в психологии**

Предметно проблемой психологической готовности к различным видам деятельности ученые начали заниматься в 60-х годах. В том, что становление проблемы психологической готовности к различным видам деятельности произошло именно в 60-х годах, убеждают данные о количестве публикаций и исследований по рассматриваемой проблеме. Начиная с семидесятых годов, опубликован целый ряд работ, посвященных исследованию готовности к той или иной конкретной профессиональной деятельности.

Анализ этих работ показывает, что к определению сущности, содержания и структуры психологической готовности авторы подходят с различных позиций. Они по-разному определяют психологическую готовность. Так, С. Л. Рубинштейн отмечал, что «всякое волевое действие предполагает в качестве отправного пункта состояние, которое складывается в результате предшествующей ему более или менее длительной и сложной внутренней работы и которое можно было бы охарактеризовать как состояние готовности, внутренней мобилизованности».[[1]](#footnote-2)

Иногда, переход человека к действию совершается с внутренней необходимостью естественного процесса, и динамической концентрацией внутренних сил человека, позволяющее ему целесообразно регулировать свою деятельность. В то же время, указывается, что реализация в действиях может происходить по-разному. В одних случаях, требуется волевое усилие, а в других - действие является естественным ответом психики человека на внешние раздражители.

Результаты научных исследований по данной проблеме со временем обобщаются и анализируются, и уже в психологическом словаре готовность к действию определяется как состояние мобилизации всех психофизиологических систем человека, обеспечивающее эффективное выполнение определенных действий. Состояние психологической готовности имеет сложную динамическую структуру, включающую совокупность эмоциональных, волевых, мотивационных, познавательных, процессов, свойств, образований, состояний психики человека в их соотношении с внешними ситуационными условиями и предстоящими задачами.

Соловьев Э.Я. указывает, что психологическая[[2]](#footnote-3)1готовность есть активное состояние личности, результат регуляции целесообразного поведения и предугадывания назревающего события. Сторонники личностного подхода считают состояние психологической готовности целостным состоянием личности в определенных условиях жизни и деятельности и характеризуют ее такими особенностями как направленность сознания на предстоящую деятельность, настроенность на определенное поведение, мобилизованность всех сил на активное и целесообразное действие. Личностный подход не отрицает необходимости исследования отдельных психических процессов, но они только дополняют данные проявления личности в рамках определенной деятельности.

Сторонники личностного подхода рассматривают психологическую готовность как сложное психическое состояние, которое появляется у человека непосредственно перед деятельностью. Это сложное психическое состояние зависит от характера предстоящей деятельности, от личностных свойств и качеств человека.

*Профессиональная деятельность* является трудовой деятельностью. Для лучшего ее понимания стоит раскрыть понятие профессия, имеющее несколько определений:

-это конкретная общность граждан, ведущих одинаковый образ жизни и решающих наиболее близкие и знакомые проблемы, поскольку известно, что каждая профессия накладывает своеобразный отпечаток;

-это область деятельности и определения каждой личности. Профессиональная деятельность направлена не только на производство конкретного вида товаров или оказание услуг, но и позволяет человеку создать наиболее благоприятные условия для развития и реализовать собственный творческий потенциал;

-это некая реальность, формируемая конкретным субъектом труда, непосредственно связанным с ним. Так, *понятие профессиональной деятельности* раскрывает себя через мотивацию трудовой деятельности. Существует немалое количество классификаций мотивов профессиональной деятельности. В зависимости от человеческих потребностей, которые легли в основу мотивов, можно выделить несколько групп:

-материальные потребности направлены на вещи и предметы;

-духовные потребности направлены на представления, образы и понятия, в зависимости от существующих интересов;

-социальные потребности направлены на потребность в общения и социального положения.

**1.2 Профессионализм деятельности специалиста социальной сферы**

Стратегическое направление экономического и социального развития нашей страны требует новых высококвалифицированных субъектов профессиональной деятельности во всех сферах, отличающихся, прежде всего тем, что они являются носителями новейших знаний и технологий. Со сменой требований к субъекту деятельности меняются требования к процессу его профессионализации, что вызывает необходимость проектирования профессиональной и образовательной среды и соответствующего концептуального, теоретического и технологического обеспечения данного процесса. Разработка концепции профессионального развития субъекта деятельности становится сегодня актуальной научно-практической задачей.

Жизненный путь профессионала и его основные этапы от ее начала и до вершины и включает пять стадий профессионализации:

1. Оптация (лат.optatio - желание, выбор) - выбор профессии с учетом индивидуально-личностных и ситуативных особенностей.

2. Профессиональная подготовка - приобретение профессиональных знаний, навыков и умений.

3. Профессиональная адаптация - вхождение в профессию, освоение социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование качеств и опыта.

4. Профессионализация - формирование позиций, интеграция личностных и профессиональных качеств, выполнение обязанностей.

5. Профессиональное мастерство - реализация личности в профессиональной деятельности.

Профессионализм имеет широкий спектр проявлений начиная от дилетантства (то есть поверхностных профессиональных знаний, умений и навыков), и, заканчивая формированием жестких профессиональных стереотипов (то есть гипертрофированным развитием профессионализма). В тех случаях, когда человек не способен преодолеть профессиональные стереотипы в других социальных ролях, не перестраивает свое поведение сообразно меняющимся условиям и ожиданиям окружающих, профессионализм перерастает в профессиональную деформацию личности.

Данный «феномен[[3]](#footnote-4)1 начинается с дисгармонизации и деформации системы отношений, связанных с ними личностных смыслов субъекта, после чего этот процесс распространяется на индивидуально-психическое здоровье, трансформируя черты характера и нарушая социальное поведения человека в целом». Развитие профессиональных деформаций определяется многими факторами: разнонаправленными изменениями, возрастной динамикой, социальной средой, жизненно важными событиями и случайными моментами. Безусловно, что комплексность проблемы здесь представлена очень схематично.

По сути дела, личностные особенности специалиста, функциональная структура деятельности и объект профессиональной деятельности являются ведущими в процессе профессионализации субъекта деятельности, и в принципе могут быть использованы применительно к любой профессии.

Итак, профессионализм в деятельности не сводится к развитию ее предметной и коммуникативной сфер в виде накопления знаний, навыков и умений, а предполагает формирование сложных психических систем регуляции ее социального поведения.

«Специалист»[[4]](#footnote-5) - это подготовленный человек, обладающий определенными профессиональными знаниями, умениями и навыками. Процесс его подготовки и формирования представляет собой становление комплекса профессионально важных качеств. Данная трактовка понятия "специалист" задает определенную структуру его действий - воспроизведение полученных, присвоенных умений и способов выполнения деятельности в любых ситуациях.

«Профессионал»[[5]](#footnote-6)2 - характеристика человека, выражающаяся в его способности выйти за пределы собственной деятельности для ее анализа, оценки и последующей организации. Ведущими понятиями для характеристики человека как профессионала становятся рефлексия и деятельности способ существования. Профессионал есть результат самоактивности человека.

«Профессионализация», как психологическая категория отражает процесс саморазвития человека в течение жизни, в рамках которого происходит становление специфических видов субъектной активности личности на основе развития и структурирования совокупности профессионально ориентированных ее характеристик, обеспечивающих реализацию функций познания, общения и регуляции в конкретных видах деятельности и на этапах профессионального пути.

Понятие «формирование»[[6]](#footnote-7) в большей степени отражает результата активных форм воздействия внешних и внутренних факторов на процесс развития. Примерно, такой же смысл вкладывается в понятие «становление», но, оно характеризует преимущественно результат генезиса, формирования. От этих понятий следует отличать понятие «функционирование»[[7]](#footnote-8)2 личности, которое характеризует обратимый процесс изменения состояния психологических качеств и структур личности, механизмов регуляции, операционных качеств и т.д.

**1.3** **Этические принципы и правила в деятельности юриста**

Современное общество становится все в большей степени обществом экспертов, специалистов, владеющих особыми знаниями и навыками. Эта тенденция общества к специализации порождает небывалую независимость, самостоятельность или, как еще говорят, автономию профессиональных групп, которая, в свою очередь, порождает массу этических проблем.

Одна из них связана с существованием профессиональных этических кодексов. Эти кодексы иногда предъявляют юридической профессии такие требования, которые, не всегда совместимы с требованиями универсальной этики, а также с принципами лояльности той организации, в которой работают данные специалисты.

Например, руководство фирмы требует, чтобы ее юрист предоставил ту информацию, которая в соответствии с кодексом профессиональной этики является конфиденциальной. Поэтому, профессиональные кодексы, так же как и сама деятельность профессиональных групп, нуждаются в контроле со стороны общественности. Профессиональные кодексы не должны быть источником какой-то особой этики, которая позволяла бы членам профессиональных групп «делать то, что другим делать безнравственно. Например, специалисты социальной сферы не имеют права лгать, обманывать. Другая проблема связана с существованием особой ответственности профессии перед обществом. Юристыдолжны заботиться о безопасности и стабильности отношений[[8]](#footnote-9)1 между людьми даже тогда, когда их не совсем устраивает существующий порядок.

*Юридическую профессию* принято называть свободной. Традиционно свободным профессиям общество предоставляет большую автономию, чем, например, ремеслам или бизнесу. Это выражается в том, что общество ослабляет свой контроль над деятельностью представителей свободных профессий, требуя взамен служение на благо общества, осуществление внутреннего профессионального контроля, установление более строгих и более высоких в моральном отношении стандартов и правил поведения по сравнению с остальным сообществом. Ослабление общественного контроля выражается в том, что профессия может установить свои собственные правила, дисциплинарные нормы и стандарты компетентности и профессионализма, регулировать доступ новых членов в свои ряды, формулировать свои цели и задачи.

Что означает по отношению к профессии юриста установление более высоких в моральном отношении норм и правил поведения. Как правило, никто не рассчитывает, что бизнесмены и рабочие станут работать безвозмездно. От юристов же ожидают, что они будут оказывать услуги и защищать даже тех клиентов, которые не всегда могут оплатить их работу. Они также, должны быть готовы работать столько, сколько потребуют их профессиональные обязанности, (а по времени зачастую это больше, чем продолжительность обычной рабочей недели), в любое время дня и ночи, а также соблюдать высокие стандарты в сфере своего личного и профессионального поведения: быть более дисциплинированными, воздерживаться от недостойных поступков и быть образцами этичного поведения, не рассматривать юридическую профессию как обычный бизнес, связанный с получением высоких доходов и прибыли.

Еще одна этическая проблема автономии профессий связана с тем, что, обладая специализированными знаниями и исключительным доступом к этим знаниям, члены профессиональной группы могут испытывать искушение употребить их в корыстных целях за счет населения. Здесь, также, необходим внутренний контроль за деятельностью членов профессиональных групп, и внешний – для того чтобы, общество могло быть уверено в том, что профессия достаточно хорошо осуществляет самоуправление и способствует общественному благосостоянию.

Следующая проблема касается формирования кодексов профессиональной этики. Кодексы представляют собой руководства для деятельности членов профессиональной группы, определяют конкретные запреты, процедуры, идеалы и учитывают основные этические проблемы, с которыми они сталкиваются. Положения кодексов должны время от времени критически оцениваться и пересматриваться. В нашей стране процесс разработки и принятия кодексов профессиональной этики, в том числе и этики юридических профессий, только начинается. Некоторые кодексы не совсем точно отражают реальные проблемы и стандарты поведения лиц той или иной профессии, не конкретны, не содержат положений, относящихся к осуществлению контроля за выполнением предусмотренных в них требований и принципов и др.

Для того, чтобы служить основанием автономии профессии, кодекс должен обладать определенными свойствами. Во-первых, он должен безупречно содержать сформулированные положения, отражающие те конкретные, присущие именно данной профессии искушения, которые могут испытывать ее представители, те неэтичные методы ведения дел, которые подрывают ее престиж в глазах общества. Во-вторых, кодекс должен регламентировать деятельность членов профессии. Некоторые кодексы представляют собой просто декларацию об идеалах, в то время как должны иметь дисциплинарный, карательный характер. В-третьих, кодекс не должен являться средством самообслуживания профессии, а должен защищать интересы общества и клиентов.

Главные этические проблемы и принципы юридической профессии иногда регламентируются государством в текстах законов. В свою очередь, профессиональные ассоциации обеспечивают проведение форумов и собраний, на которых члены профессионального сообщества могут поднять этические проблемы, с которыми сталкивается или может столкнуться профессия или ассоциация. Данные проблемы и способы их решения обобщаются, и в форме стандартов, принципов, правил и норм профессиональной этики начинают контролировать поведение членов профессиональной группы. Помимо самих правил в кодексы включаются различные их обоснования, источниками которых, в частности для юридической этики, служат:

-законы и другие нормативные правовые акты, включая международные;

-случаи (прецеденты) из практики привлечения представителей юридических профессий к дисциплинарной ответственности за нарушение этических норм;

-описания и аргументы, сформировавшиеся непосредственно в практике деятельности юридических сообществ.

-аргументы и модели рассуждения, которые «рождены» в недрах прикладной этики и представляют собой положения и выводы теоретической этики, сформулированные таким образом, чтобы они могли помочь в решении практических психологических проблем.

**II. СОЦИАЛЬНО - ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ЮРИСТА**

**2.1 Анализ требований к профессиональным качествам**

Работа юриста в социальном обеспечении направлена на оказание поддержки, защиты всех людей, особенно «слабых» социальных групп, испытывающих нужду в процессе своей жизнедеятельности.[[9]](#footnote-10)1 Поэтому, основываясь на гуманизме и нравственности, социальная работа ориентируется на ключевые элементы комплекса норм и ценностей, сохраняющейся с незначительными изменениями в ходе всей ее истории:

1. Уважение личности клиента и его самоценности.
2. Принятие клиента таким, какой он есть.

Начало формы

1. Не осуждающее отношение.
2. Уважение права клиента на его самоопределение.
3. Уважение доверия клиента.
4. Уверенность в человеческую способность к изменению, росту, улучшению.
5. Умение понимать социальную природу человека, как уникального создания, однако зависящего от других людей для осуществления своей уникальности.
6. Индивидуальный подход.
7. Уважение конфиденциальности.
8. Эмпатия.
9. Эмоциональная открытость контролируемое присоединения.
10. Профессиональное развитие.
11. Обязательство работать в интересах клиента.
12. Стремление к социальной справедливости.

Это означает, что подход к жизни каждого индивида как высшему ценностному измерению дополняется пониманием того обстоятельства, что сама эта жизнь должна быть достойной человека. Каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать.

Например, область профессиональной деятельности специалиста Пенсионного фонда Российской Федерации и органов социальной защиты - реализация правовых норм в социальной сфере, выполнение государственных полномочий по пенсионному обеспечению, государственных и муниципальных полномочий по социальной защите населения. Среди доминирующих видов профессиональной деятельности можно назвать следующее:

-реализация правовых норм в социальной сфере,

-выполнение государственных полномочий по пенсионному обеспечению, государственных и муниципальных полномочий по социальной защите населения.

Объектами профессиональной деятельности служат:

-документы правового характера;

-базы данных получателей пенсий, пособий и мер социальной поддержки отдельных категорий граждан и семей, состоящих на учете;

-пенсии, пособия, компенсации и другие выплаты, отнесенные к компетенциям органов и учреждений социальной защиты населения, а также органов Пенсионного фонда Российской Федерации;

-государственные и муниципальные услуги отдельным лицам, семьям и категориям граждан, нуждающимся в социальной поддержке и защите;

-процессы управления персоналом структурного подразделения органов и учреждений социального обеспечения.

В этой связи, важно назвать необходимые личностные качества, способности, интересы и склонности, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста такие как: логическое и аналитическое мышление; высокий уровень развития понятийного мышления (владение научными понятиями и способность воспринимать и понимать различные термины); хорошее развитие концентрации и устойчивости внимания (способность в течение длительного времени сосредоточиваться на определенном виде деятельности); высокий уровень развития кратковременной и долговременной памяти; вербальные способности (умение правильно и понятно изъясняться); способность убеждения; коммуникативные навыки (навыки общения с людьми); склонность к исследовательской деятельности; хорошие познания в разных областях наук; высокий уровень развития дедуктивного мышления (умение мыслить от общего к частному); способность к всестороннему, адекватному восприятию ситуации; умение вести переговоры; организованность; аккуратность; уверенность в себе; эрудированность; честность и порядочность; деловая хватка; ответственность; объективность; коммуникабельность; хорошая интуиция; эмоционально-психическая устойчивость; энергичность; настойчивость, принципиальность; стремление к самосовершенствованию; умение быстро восстанавливать работоспособность.[[10]](#footnote-11)

Вместе с тем, есть и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности: отсутствие интереса к выполняемой работе; нерешительность; неумение быстро принимать решения; неумение противостоять внешним факторам (лицам, ситуациям); нечестность; неспособность глубоко осмысливать происходящее; беспечность; непогашенная судимость; плохое владение устной и письменной речью.

Специальные стандарты профессиональной деятельности юриста, включающие в себя этические принципы профессионального взаимодействия в Российской Федерации отражены в этических Кодексах. [[11]](#footnote-12) Этические кодексы призваны выполнять следующие функции: обеспечить адекватную профессии этическую регламентацию; создать единую морально-нравственную основу профессиональной деятельности; служить базовым критерием для определения профессиональной пригодности специалиста; унифицировать поведение специалистов на основе предъявляемых к ним единых этических требований; обеспечить однонаправленность действий на основе определенной общей системы ценностей; обеспечить непротиворечивость этических норм, положенных в основу деятельности; обеспечить этичность поведения и действий социальных работников, их коллективов и социальных служб; гарантировать осуществление прав клиентов; гарантировать возможность осуществления взаимозаменяемости работников; обеспечить преемственность действий, как отдельных специалистов, так и социальных служб; дать социальным работникам определенную свободу действий для решения поставленных задач в рамках этических норм и принципов; содействовать повышению уровня моральности - социальных работников, их клиентов и социального окружения клиентов, всего общества; обосновать необходимость постоянного нравственного совершенствования специалистов; повысить моральный авторитет социальной работы в обществе; гарантировать этическую чистоту профессии как таковой[[12]](#footnote-13).

В основе этических нормативов социальной работы можно выделить шесть базовых источников:

- общечеловеческие ценности;

- этические традиции благотворительности;

- ценности современного российского общества;

- этические нормативы зарубежных стран;

- специфические ценности современной российской социальной работы;

- личностные ценности и идеалы специалистов.

Требования в этическом кодексе - это, во-первых, требования к качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности; во-вторых - требования к личности профессионала. Этические требования к характеру профессиональной деятельности представлены в форме моральных норм, моральных правил и принципов:

-моральная норма - общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника, справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах. Можно говорить об общих нормах профессиональной морали (например, требование быть гуманным, добрым, объективным и т.п.) и частных нормах, конкретизирующих общие (например, честность в отношениях с клиентом и т.п.);

-моральные правила - конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда. Моральные правила наиболее гибки и подвижны, постоянно обогащаются по своему содержанию;

-принципы, которыми должен руководствоваться работник в своей повседневной деятельности.

Внешний вид специалиста органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, учреждениям социального обслуживания, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. Кодекс включает в себя следующие этические принципы:

-законность;

-профессионализм[[13]](#footnote-14)- способность человека систематически, эффективно и надежно выполнять сложную деятельность в самых разнообразных условиях.

Профессионализм предполагает: осуществление деятельности по принятым правилам и методикам; соблюдение признаваемых другими профессионалами требований к ее процессу и результатам. В понятии «профессионализм» отражается такая степень овладения человеком психологической структурой профессиональной деятельности, которая соответствует существующим в обществе стандартам и объективным требованиям: добросовестность; конфиденциальность; социальная справедливость; ответственность; поддержание морально-психологического климата; безопасность оказываемых услуг; добросовестность; толерантность; доверие, уважение и доброжелательность к коллегам по работе; корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами; соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения.

В служебном поведении специалиста учреждения социального обслуживания недопустимы:

-любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

-грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений.

Специалисты органа управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

Внешний вид специалиста органа управления социальной защиты населения, и учреждения социального обслуживания при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, учреждениям социального обслуживания, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.[[14]](#footnote-15) Факты соблюдения требований к служебному поведению работника учреждения социального обслуживания, по защите прав и интересов клиентов социальных служб учитываются при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях соответствующего работника.

Этические кодексы непременно содержат и требования к качествам личности специалиста. Соблюдение каждым юристом этического кодекса - критерий ее общественной значимости и ценности, условие роста авторитета профессии, самоуважения и самоутверждения личности специалиста в профессиональной группе и в обществе.

**2.2 Интерактивная сторона общения**

Следует отметить, что термин «интерактивная сторона общения» характеризует те компоненты общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, эффективной коммуникацией, поскольку коммуникативный процесс рождается на основе совместной совместных попытках.[[15]](#footnote-16) Для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать взаимодействие, спланировать их.

В структуру взаимодействия входят:

- субъекты взаимодействия;

- взаимная связь;

- взаимное воздействие друг на друга;

- взаимные изменения субъектов общения.

Взаимодействие представляет собой систематическое устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию партнера, причем вызванная реакция, в свою очередь, порождает реакцию воздействующего.

При этом наглядно видны социальные воздействия, которые могут быть самыми разнообразными.

Например, необходимо отметить виды социальных воздействий в профессиональной деятельности юриста:

- эмоционально-положительные: солидарность, ослабление напряжения, одобрение;

- деловые: предложение, мнение, информация, просьба дать информацию, просьба высказать мнение, просьба высказать обращение;

- эмоционально-негативные: отклонение, напряженность, антагонизм.

Важно подчеркнуть, что для общения как взаимодействия спецмалиста территориальных органов социального обеспечения характерны следующие особенности:

- равенство психологических позиций независимо от социального статуса;

- равное признание активной коммуникативной роли друг друга;

- психологическая поддержка друг друга.

Называя эти три основные особенности, подчеркнем еще раз: работник-личность, вступая в общение как систему социального взаимодействия, сохраняет при этом свою автономность и обеспечивает саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Таким образом, в этических нормах социальной работы отображаются основополагающие требования и меры поведения и действий специалиста социальной сферы, продиктованные характерными условиями и содержанием его труда. Этика социальной работы строится на моральных нормах, получаемых обществом в качестве одного из главных регуляторов коллективной деятельности.

Важно отметить, что особенность познания человека в ходе общения заключается в том, что воспринимающий субъект стремится понять не только обусловленность внешних признаков собеседника, но также его намерения, планы, его субъективный мир. Можно утверждать, что и сам процесс формирования первого впечатления логически распадается на несколько этапов. Первый - это восприятие объективных характеристик. Здесь собеседник по предстоящему общению воспринимается скорее как физический индивид с внешне понятными особенностями (пол, рост, мимика, одежда, походка, ролевые признаки и т. д.). Это качества, как бы говорящие сами за себя. В этой связи их и называют невербальными компонентами общения. Второй этап-это восприятие эмоциональных и поведенческих проявлений, общего психического состояния партнера по общению. Третий этап - это синтез наших рациональных умозаключений, эмоциональных впечатлений, увязки прошлого опыта и наших собственных намерений по отношению к человеку и создание так называемого динамического образа, который включает оценочные представления о другом как обладателе социально-ролевых и индивидуально-личностных черт, делающих его пригодным или непригодным для общения в данных условиях.[[16]](#footnote-17)

В процессе общения возникает симпатия или антипатия, которые складываются обычно на подсознательном уровне. Развитие контакта продолжается, естественно, только при наличии положительного отношения друг к другу, то есть когда имеет место взаимная симпатия. Вполне понятно, что для развития контакта работнику социальной сферы необходимо вызвать к себе чувство симпатии со стороны заинтересованного лица.

Психологические наблюдения показывают, что люди со сходными ценностными ориентациями имеют тенденцию сближаться, они вызывают симпатии друг у друга. Особенно важны для многих людей личностные ценности: отношение к добру и злу, общечеловеческим нормам морали, обогащению, познанию и т. д. Большую значимость также имеют социальные ценности и установки, регулирующие жизнь большинства людей. Специалист ищет сближения с теми, кто его поддерживает, тяготеет к тому, кто рассматривает их как личность, наделенную определенными положительными качествами. Одним из проявлений заботы является стремление понять внутренние переживания интересующего человека.

Специалист социальной сферы должен учитывать, что наибольший интерес к своей личности, а также к общению он может вызвать в процессе самой беседы. Даже в том случае, если объект будет первоначально испытывать определенное чувство неприязни, беседа может исправить положение. Следует учитывать, что общий разговор будет поддержан далеко не каждым собеседником. Неуместная тема разговора неприятна своими последствиями: она создает неловкость между общающимися и порождает барьер несовместимости. Планируя построение проблемной ситуации в беседе, надо принимать во внимание характерологические особенности объекта, его эрудицию, социально-психологические данные.

Таким образом, можно сделать вывод, что установление контакта – первый и очень важный этап общения. От того, как пройдет первая встреча, какое впечатление юрист произведет, зависит, какие отношения с этим человеком установятся в дальнейшем. Основой процесса установления контакта является обмен информацией. То есть контакт в ходе общения, взаимосвязи между лицами, вовлеченными в общее дело. Психологический контакт - это проявление взаимопонимания, уважения целей, доводов, интересов участников общения, приводящее к взаимному доверию и содействию друг другу, что важно в профессиональной деятельности юриста.

**2.3 Психологические особенности этики профессиональной деятельности специалиста**

В общении юриста необходимо выделить следующие компоненты: содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.

В многочисленных классификациях форм общения для этики специалиста наибольшее значение имеет прямое и межличностное общение. Межличностное общение, чаще всего диалоговое, – непременный компонент профессиональной деятельности работника. Оно во многом определяет те отношения, которые с самого начала складываются между специалистом и его клиентом, способствуют установлению между ними необходимых доверительных отношений. Важным аспектом психолого-этического содержания является поведение специалиста. Такие качества, как интеллигентность, толерантность, чувство такта, умение слушать и направлять ход мысли клиента, должны быть присущи специалисту и определять его профессионально-нравственный портрет. Выявление нравственного статуса общения связано с его количественными и качественными параметрами, которые предопределяют восприятие общения в качестве положительной или отрицательной моральной ценности (например, избыточность контактов – «бегство от других»; неполноценность общения – отказ от него). К наиболее важным нравственным основам общения относят:

-духовное «родство» (взаимопонимание) – возможность диалога;

-бескорыстность (признание самоценности другого) – толерантность;

-значимость другого (интерес, уважение, любовь) – стремление сохранить контакт;

-моральная совместимость (созвучие основных ценностных ориентаций).

В этой связи по *содержанию* общение может быть разделено:

-на материальное – обмен продуктами деятельности;

-когнитивное – обмен знаниями;

-мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;

-деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

В этическом общении проявляются моральные качества личности. Оно представляет собой непосредственную реализацию духовных принципов, идеалов и норм морали.[[17]](#footnote-18) Этическое общение как необходимая составная часть духовного общения людей является содержанием общественно-исторической практики человека и общества, это сфера поступков. Чтобы осмыслить нравственный смысл процесса общения, важно выявить его ценностные ориентиры – те морально значимые факторы, которые определяют его основные содержательные характеристики. Идеальное общение неотделимо, например, от таких моральных ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь.

В общении между специалистом и клиентом могут возникать специфические барьеры. Причины их появления разные. Для того чтобы дело не дошло до стресса, важно научиться предупреждать барьеры в общении, а если уж они появились, успешно их преодолевать. Рассмотрим основные барьеры общения в профессиональной деятельности юриста[[18]](#footnote-19).

1. Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер возникает, если у субъектов общения разные мотивы вступления в контакт. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

2. Барьер некомпетентности. Некомпетентность одного из субъектов общения вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если в диалоге возникает проблема, лучше вежливо «свернуть» разговор; если клиент владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою осведомленность.

3. Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с клиентом общения мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Для специалиста такой барьер актуален, поскольку клиентами часто являются люди, которые трудны в общении, что может быть вызвано как возрастными (например, снижение памяти), эмоциональными (например, гнев, нервозность), так и культурными (например, этическая невоспитанность) характеристиками клиента. Специалист должен быть терпелив с каждым, даже если это становится для него тяжелым испытанием. В таком случае перевоспитывать или стыдить обращающегося не рекомендуется. У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии. Поэтому, в деловом общении часто может возникать барьер стилей общения. Содержание стиля общения составляют:

- преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка собеседника и т. п.);

- отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость, жестокость, рационализм, эгоцентризм, предубежденность и т. п.);

- отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывание своего мнения и т. п.);

- характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство и т. п.). Чтобы, стиль общения обращающегося не стал препятствием в общении с ним, необходимо осознать, что стиль поведения человека – это проявление его глубинных сущностных характеристик, и если это не мешает делу, его следует принимать, каким бы ни было наше отношение.

4. Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер возникает в том случае, когда пенсионер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и, тем не менее, если этот контакт важен, нельзя показывать, что нас что-то коробит.

5. Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком. Если клиент, нелюбезен, разговаривает, не поднимая глаз, не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т. п. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь улучшить его эмоциональное состояние. Состояние здоровья человека, физическое или духовное, также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится. Психологическая защита, выстраиваемая инвалидом или пожилым человеком, – серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.[[19]](#footnote-20)

6. Барьер характера тоже создает сложности в общении. У каждого человека свой характер, но воспитанные люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

7. Невежливость – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать собеседника, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. К сожалению, проявления невоспитанности нередки даже в деловой коммуникации. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Бывают ситуации, когда специалист вынужден выслушать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помнить важно, что в цель – сотрудничество, а не конфликт. Когда человек груб, возникает желание тотчас резко поставить его на место. Но это может привести к перебранке. Лучше ответить холодным и спокойным тоном. На многих это действует отрезвляюще. Есть и другие способы успокоить возмущенного собеседника:

- прием «чужая роль»: если собеседник возмущается или кричит, можно войти в его положение, посмотреть на ситуацию его глазами; стоит сказать человеку: «Понимаю Вас» – и появляется возможность конструктивно повести разговор;

- сочувственное отношение к собеседнику: важно помнить, что признание правоты собеседника и сочувствие ему обычно гасят огонь возмущения;

- напряженную обстановку можно разрядить и шуткой, но она даст нужный эффект лишь тогда, когда у собеседника есть чувство юмора;

- прием отстранения: можно ненавязчиво рассматривать кричащего, сосредоточившись на какой-нибудь мелочи в его костюме или прическе; можно размышлять о его возрасте, семейном положении, любимом занятии; полезно также анализировать речь: особенности произношения слов, богатство лексики, интонации, удачные речевые обороты, ошибки в произношении слов и построении фраз.[[20]](#footnote-21)

Эти приемы позволяют перенести неблагоприятное воздействие без стресса. Чтобы, не возникал барьер невежливости в общении необходимо быть внимательным к собеседнику с первой минуты разговора. Важно, постоянно помнить, что соблюдение этикета и проявление такта - неотъемлемая часть духовной культуры специалиста как личности[[21]](#footnote-22). Чувство такта должно проявляться в различных формах его делового общения:

- повседневное служебное общение (прием посетителей, участие в совещаниях, заседаниях и т.д.);

- специфические формы служебного общения (руководитель и подчиненные, между коллегами);

- невербальные и неспецифические формы общения (телефон, деловая переписка, выступления по телевидению и т.п.). Эти и другие формы делового общения требуют своих принципов, правил и норм, которые раскрывают и дополняют чувство такта.

Корректность - сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.

Вежливость - внешнее проявление доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.

Любезность - готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.

Точность - своевременность выполнения обещанного или порученного дела.

Эффективность профессиональной деятельности, удовлетворенность процессом и результатами труда, перспективы профессиональной карьеры в значительной степени зависят от пригодности субъекта труда к выполнению конкретных рабочих функций. Важно отметить, что *профессиональная пригодность*как соответствие человека требованиям конкретной трудовой деятельности:

-определяется соотношением требований профессии и индивидуальных особенностей человека;

-имеет конкретный объект реализации (определенная категория людей и вид дельности, этап профессионализации);

-отражает состояние, степень развития совокупности индивидуальных качеств человека (качества личности, способности, физическое развитие).

Психологической основой профессиональной пригодности является проблема оценки и развития способностей человека и других индивидуальных качеств, необходимых для трудовой деятельности. Понятие «профессиональные способности» характеризует индивидуально-психологические возможности субъекта труда успешно осваивать и выполнять трудовую деятельность на всем протяжении профессионального пути с учетом развития личности и изменения требований деятельности. Профессиональные способности - это совокупность общих и специальных свойств отдельных психических функций и их системных отношений, которые имеют индивидуальное своеобразие (меру выраженности) в обеспечении успешного освоения и реализации деятельности.

Вся совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических, физиологических характеристик человека, которые влияют на успешность освоения и выполнения конкретной деятельности (или совокупности деятельностей) получила название «профессионально-важные качества субъекта труда». Конкретный перечень этих качеств для каждой деятельности специфичен и определяется по результатам психологического анализа деятельности (ПРИЛОЖЕНИЕ 1) и составления ее профессиограммы и психограммы (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), где используют психологические тесты на профессионализм специалиста.

Профессиональные способности находятся в постоянном развитии, которое заключается в совершенствовании отдельных профессионально значимых психических качеств (познавательных и психомоторных процессов и функций), а также в установлении между ними специфических взаимосвязей и взаимозависимостей (системных качеств), соответствующих этическим требованиям профессиональной деятельности.

Очевидно, что наряду с этическими стандартами взаимодействия работников между собой и с клиентами встает вопрос об этике взаимодействия социальных служб между собой и со сторонними организациями и структурами, вопрос об этике взаимодействия системы социальной защиты с обществом и государством.

Важным элементом профессионального общения в социальной работе является умение слушать и слышать клиента. Слушать - это не значит только молчать, это активный процесс восприятия и понимания другого человека, иногда просто выслушать клиента и будет решением его проблем. При эффективном общении с клиентом работники территориальных органов социального обеспечения должны соблюдать морально-этические принципы и нормы (конфиденциальность, уважение, корректность и т.д.)

Все эти морально-этические аспекты необходимо применять в своей профессиональной деятельности. Хороший специалист территориальных органов социального обеспечения обладает следующими качествами:

1. Симпатия или понимание - попытка видеть мир глазами другого человека.

2. Уважение, реагирование на проблему клиента таким образом, чтобы передать уверенность в том, что он сам может справиться с ней.

3. Конкретность, четкость, чтобы тот, кто консультирует, максимально четко понимал проблему.

4. Знание самого себя и оказание другим помощи в познании себя.

5. Искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.

6. Сиюминутность, иметь дело именно с тем, что происходит в настоящий момент встречи.

Таким образом, морально-этическая культура специалиста социальной сферы формируется в процессе осуществления субъектами деятельности своих должностных обязанностей и включает в себя следующие элементы: знание; профессионально-этические качества, профессиональную безупречность, служебную дисциплинированность, добросовестность и честность.

Роль профессиональной морали и этики в формировании нравственных знаний, убеждений и потребностей специалиста социальной сферы велика. Она помогает ему сопоставить собственные нравственные позиции с теми действиями, которых ожидают от него как от представителя профессии, помогает ориентироваться в многообразии морально-этических требований и предписаний. Нравственная составляющая профессиональной деятельности юриста определяет уровень социальности и демократичности государства, его авторитет. Особую роль здесь призваны играть этические кодексы специалиста.

Итак, можно сказать, что разностороннее изучение особенностей профессиональной деятельности юриста, позволяет решать многие задачи активизации ее деятельности, оптимизировать ее взаимодействия с институтами гражданского общества и населением.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Анализ результата нашей работы позволили сделать следующие выводы:

Все профессиональные знания, умения и навыки эффективного общения юрист должен применять в своей деятельности. Хороший юрист обладает следующими качествами:

1. Симпатия или понимание - попытка видеть мир глазами другого человека.

2. Уважение, реагирование на проблему лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию таким образом, чтобы передать уверенность в том, что он сам может справиться с ней.

3. Искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.

Исходя, из предписаний в Этическом кодексе специалисты социальной сферы должны: добросовестно исполнять свои обязанности, обеспечивать безопасность оказываемых услуг, соблюдать этические нормы, не выходить за рамки предоставленных полномочий.

Знание Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества профессиональной деятельности и служебного поведения юриста.

Итак, основными особенностями профессиональной деятельности юриста являются:

-правовая регламентация (нормативность) профессионального поведения, принимаемых решений, профессионально деятельности;

-властный, обязательный характер профессиональных полномочий должностных лиц социальной сферы;

-характер профессиональной деятельности многих юристов, особенно тех, кто работает в социальной сфере;

-нестандартный, творческий характер труда юриста;

-самостоятельность, персональная ответственность юристов, работающих в социальной сфере.

Таким образом, поскольку профессионализм юриста социальной сферы - это коммуникативная, то есть тесно связанная с общением специальность, которая обязывает каждого умению эффективно общаться, (быть компетентным в общении, как с обеспечиваемыми, так и в коллективе), и учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности коммуникации.

Профессионально-этическая компетенция и условия эффективной коммуникации расширяют рамки рассмотренной работы и могут быть рассмотрены в дальнейших исследованиях.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

**Нормативно-правовые акты:**

1. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работника системы Пенсионного фонда Российской Федерации [Текст]:/ Постановление Правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 20 августа 2013 №189п-М.:// ИНФРА.- М.2015
2. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания [Текст]:/ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2013 г. № 792-М.://ИНФРА-М.:2015

**Научные и учебно-методические издания**

1. Анисимов С.Ф. Мораль и поведение [Текст]:/ С.Ф. Анисимов. – М.: Мысль, 2015.
2. Бондаренко Э.О. Ваш друг этикет [Текст]: / Э.О. Бондаренко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Калининград: Янтарный сказ, 2016. – 334 с.
3. Букреев В.И. Этика права: от истоков этики и права к мировоззрению. [Текст]: /Учебное пособие. В.И. Букреев. – М.: Юрайт, 2014. – 334 с.
4. Выгорбина А.Е. Культура дискуссии (требования этики и логики в обсуждении спорных проблем) [Текст]: / А.Е. Выгорбина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Вузов. кн., 2016. – 55с.
5. Гуревич А.Я. Категории средневековой культуры [Текст]: А.Я. Гуревич /Гуревич, А.Я. Избранные произведения. Т. 2. – СПб.: 2013.
6. Гусейнов А.А. Краткая история этики [Текст]:/ А.А. Гусейнов, Г. Ирлитц. – М.: Мысль, 2015.
7. Зеленкова И.Л. Этика: Учебное пособие и практикум [Текст]:/ И.Л. Зеленкова, Е.В. Беляева. – 2-е изд., испр. и доп. – Минск: Тетра, 2014.
8. Золотухина-Аболина, Е.В. Современная этика: истоки и проблемы [Текст]: Учебник /Е.В. Золотухина-Аболина. – Ростов-на-Дону, 2014.
9. Истратова О.Н. Психодиагностика [Текст]: /О.Н. Истратова.-Изд.9-е.-Ростов н/Д: Феникс, 2016.-375с.
10. Медведев Д.С. Современные психотехники [Текст]:/ Д.С.Медведев. - Ростов н/Д: Феникс, 2013.-582с.
11. Очерк истории этики [Текст]:/Под ред. Б.А. Чагина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Мысль, 2015.
12. Психология и этика: Опыт построения дискуссий [Текст]: / Отв. ред. Б.С. Братусь. – Самара: БАХРАХ, 2015. – 127с.
13. Словарь по этике [Текст]: /словарь, отв. ред. А.А. Гусейнова – М.:, 2014. – 440 с.
14. Словарь социально-психологических понятий. Коллектив, личность, общение [Текст]: словарь/отв. ред. Е.С. Кузьмина - М., ТЕРРА, 2016.
15. Социальная работа [Текст]:учебник/под общей редакцией проф. В. И. Курбатова.- Ростов н/Д: Феникс 2015. - 576с.
16. Теория социальной работы: [Текст]: учебник/под ред. проф. Е. И. Холостовой. - М.: Юрист, 2016. -334 с.
17. Соловьев Э.Я. Этикет [Текст]:/ Э.Я. Соловьев. – М.: Антал, 2013. – 95 с
18. Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа [Текст]: Учебное пособие /Е.И. Холостова,– 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2016.
19. Энциклопедия хороших манер [Текст]:/ В. Пивовар. – СПб.: Диамант: 2014. – 512с.
20. Энциклопедия психологических тестов [Текст]: 2-е изд., перераб. и доп. М.:АСТ, 2015.
21. Энциклопедический словарь. [Текст]: /Под ред. Г.В. Осипова – М., 2016.

**Периодические издания:**

1. Воробьева И.В. Профессиональная социализация будущих специалистов социальной работы вопросы результативности //Социальная политика и социология № 4. [Текст]: / И.В. Воробьева, М.: Объединенная редакция РГСУ, 2014. - С. 64.

**Интернет-ресурсы**

25. Сборник психологических тестов on-line [Электронный ресурс]: - URL: http://www. ruvsetesti.ru. (Дата обращение 12.05.2017)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Тест: На коммуникабельность**

Насколько вы общительный человек и легко ли вам найти общий язык с вашими коллегами? Разобраться поможет следующий тест. Вы выясните к тому же, какая манера общения с коллегами вам характерна? Отвечайте на вопросы «Да», «Нет» или «Иногда».

1. У вас на завтра намечена деловая встреча. Выбивает ли ее ожидание вас из колеи?

2. Часто ли случается так, что вы откладываете визит к врачу до тех пор, пока не станет совсем плохо?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом на каком-либо совещании?

4. Вам предлагают выехать в командировку в другой город. Вы постараетесь избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем-нибудь?

6. Вас раздражает, когда на улице к вам обращаются с просьбой показать дорогу, назвать время?

7. Как вы считаете, людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому о том, что он занял у вас деньги несколько месяцев назад?

9. В ресторане вам подали некачественное блюдо. Вы промолчите, лишь рассержено отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы первым вступите в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Если в магазине или кассе кинотеатра длинная очередь, вы предпочтете отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост очереди и томиться в ожидании?

12. Боитесь ли вы выступать в составе какой-нибудь комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. Есть ли у вас собственные критерии оценки произведений искусства, литературы?

14. Если вы услышите ошибочную точку зрения по какому-нибудь вопросу, высказанную в беседе совершенно посторонних людей, вы предпочтете промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду и раздражение просьба помочь разобраться в каком-то служебном вопросе?

16. Вы охотнее излагаете свою точку зрения в письменном виде, чем в устной форме?

А теперь подведем итоги: за каждый ответ «Да» поставьте себе 2 балла, «Иногда» – 1 балл, «Нет» – 0 баллов. Теперь подсчитайте.

Если вы набрали от 0 до 3 баллов – ваша коммуникабельность носит почти болезненный характер. Вы любите говорить, очень многословны, часто «суете нос» не в свои дела. Вмешиваетесь в споры, по вопросам, в которых совершенно не компетентны. Вы часто становитесь причиной конфликтов, и вам это нравится. Вы очень вспыльчивы, обидчивы. С вами довольно тяжело общаться, поскольку собственное мнение вы привыкли считать истиной в последней инстанции.

Если вы набрали от 4 до 8 баллов – вас можно назвать «рубаха – парень». Вы всегда в курсе всех дел, все события крутятся вокруг вас. Вам нравится быть в центре внимания. Вы любите принимать участие в дискуссиях, но слишком серьезные темы наводят на вас тоску. Общительность бьет из вас ключом, но часто оказывается, что вы слишком поверхностно относитесь ко всему, что вокруг вас происходит.

Если вы набрали от 9 до 13 баллов – вы весьма общительный человек, порой, даже сверх меры. Вы очень разговорчивы, любопытны, любите высказывать свою точку зрения по любым вопросам, что иногда вызывает раздражение у окружающих. Вы охотно знакомитесь с новыми людьми и заводите новых знакомых. Но длительные контакты, как правило, наводят на вас скуку.

Если вы набрали от 14 до 18 баллов – ваша коммуникабельность в пределах нормы. Вы любознательны, охотно идете на контакт, если собеседник вам интересен. Достаточно терпимы к людям и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости и задиристости. На встречу с незнакомыми людьми идете без неприятных переживаний.

Если вы набрали от 19 до 24 баллов – вы довольно общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя весьма уверенно. Вас не пугает встреча с новыми людьми, хотя вы не всегда доверяете первому впечатлению. Перемены вас не страшат, вы с оптимизмом смотрите в будущее.

Если вы набрали от 25 до 29 баллов – у вас проблемы с общением. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. И именно по этой причине у вас так мало друзей. Смена работы и необходимость новых контактов ввергают вас в шок. Вам сложно ориентироваться в незнакомой обстановке. Общение с окружающими надолго выводит вас из равновесия.

Если вы набрали от 30 до 32 баллов – увы, о вас можно сказать, что вы явно не коммуникабельны. И от этого, прежде всего, страдаете вы сами. Хотя и близким вам людям нелегко. Их стремление наладить с вами контакт ни к чему не приводит. На вас трудно положиться в делах, которые требуют групповых усилий. Постарайтесь быть более общительным, заставляйте себя идти на контакт.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Профессиограмма на профессиональную пригодность**

Инструкция: «Вам нужно ответить на все предложенные вопросы. Свободно выражайте своё мнение по каждому вопросу и отвечайте так: если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то в соответствующей клетке листа ответов поставьте плюс, если же ваш ответ отрицателен (вы не согласны) – поставьте знак минус. Следите, чтобы номер вопроса и номер клетки, куда вы запишите свой ответ, совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо принятое впечатление. Нам важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов».

*ВОПРОСНИК*

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравиться ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими – либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вы включаетесь в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли вы в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравиться ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходиться проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую вам компанию?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходиться говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с незнакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Лист ответов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | 32 |
| 33 | 34 | 35 | 36 |
| 37 | 38 | 39 | 40 |

*Обработка результатов*

1. Сопоставить ответы испытуемого с дешифратором и подсчитать количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям.

*Дешифратор*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Склонности | Ответы | |
| положительные | отрицательные |
| Коммуникативные | Вопросы 1-го столбца | Вопросы 3-го столбца |
| Организаторские | Вопросы 2-го столбца | Вопросы 4-го столбца |

1. Вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных (Кк) и организаторских (Ко) склонностей как отношения количества совпадающих ответов по коммуникативным склонностями (Кх) и организаторских склонностями (Ох) к максимально возможному числу совпадений (20) по формулам.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками

*Шкала оценки коммуникативных и организаторских склонностей*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кк | Ко | Шкальная оценка |
| 0,10 – 0,45 | 0,20 – 0,55 | 1 |
| 0,45 – 0,55 | 0,56 - 0,65 | 2 |
| 0,56 – 0,65 | 0,66 - 0,70 | 3 |
| 0,66 – 0,75 | 0,71 – 0,80 | 4 |
| 0,75 – 1,00 | 0,81 – 1,00 | 5 |

*Интерпретация результатов.*

При анализе полученных данных необходимо учитывать следующие параметры:

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.
2. Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают производить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и, выступая перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиты; проявления инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.
3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.
4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.
5. Испытуемые, получившие высшую оценку- 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности, и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшей сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

1. Очерк истории этики [Текст]: / Под ред. Б.А. Чагина, – М.: Мысль, 2016.- С. 36. [↑](#footnote-ref-2)
2. 1 Соловьев Э.Я. Этикет [Текст]:/ Э.Я. Соловьев. – М.: Антал, 2017. – С.87 [↑](#footnote-ref-3)
3. 1 Зеленкова И.Л. Этика: Учебное пособие и практикум [Текст]:/ И.Л. Зеленкова, Е.В. Беляева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Тетра, 2014.-С. 46 [↑](#footnote-ref-4)
4. Букреев В.И. Этика права: от истоков этики и права к мировоззрению. [Текст]: /Учебное пособие. В.И. Букреев, – М.: Юрайт, 2014. – С.320 [↑](#footnote-ref-5)
5. 2Осипов Г.В. Энциклопедический словарь [Текст]: / Г.В. Осипов, М.:-С.187 [↑](#footnote-ref-6)
6. Осипов Г.В. Энциклопедический словарь [Текст]: /М.:-С.187 [↑](#footnote-ref-7)
7. 2 Там же - С.344 [↑](#footnote-ref-8)
8. 1 Золотухина-Аболина, Е.В. Современная этика: истоки и проблемы [Текст]: Учебник /Е.В. Золотухина-Аболина, – Ростов-на-Дону, 2013.- С.56 [↑](#footnote-ref-9)
9. 1Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа [Текст]: Учебное пособие /Е.И. Холостова,– 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2014.- С.57 [↑](#footnote-ref-10)
10. Андреева И.В. Этика деловых отношений [Текст]: / И.В.Андреева. - СПб.: Вектор, 2017.-С.89 [↑](#footnote-ref-11)
11. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения от 31 декабря 2013 № 792 [Электронный ресурс]: - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 08.05.2017) [↑](#footnote-ref-12)
12. Постановление Пенсионного фонда Российской федерации от 20.08.2013 № 189п Об утверждении кодекса профессиональной этики работников системы Пенсионного фонда РФ [Электронный ресурс]: - URL: http://www[pfrf.ru](http://www.pfrf.ru/labor_old_age_pension/). (дата обращения 08.05.2017) [↑](#footnote-ref-13)
13. Словарь по этике [Текст]: / Под ред. Кона И.С. - М.: , 2016.-С.129 [↑](#footnote-ref-14)
14. Основы социальной работы [Текст]: Учебник / Отв. ред. П.Д.Павленок. – 3-е изд., исп. и доп. – М.:ИНФРА – М.: 2013.– С.75 [↑](#footnote-ref-15)
15. Словарь по этике [Текст]: / Под ред. Кона И.С. - М.:, 2016. - С. 143 [↑](#footnote-ref-16)
16. Ерастов Н.П. Психология общения. [Текст]:/ Пособие для студентов. Ерастов Н.П.М.:/ Ярославль, 2017.-С.80 [↑](#footnote-ref-17)
17. Энциклопедия хороших манер [Текст]:/ В. Пивовар. – СПб.: Диамант: 2014. – С. 412 [↑](#footnote-ref-18)
18. Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. [Текст]:/Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2014. – С 34. [↑](#footnote-ref-19)
19. Социальная поддержка [Электронный ресурс]: - URL: http://www.sznkuban.ru (Дата обращение 21.05.2017) [↑](#footnote-ref-20)
20. Энциклопедия хороших манер [Текст]:/ В. Пивовар. – СПб.: Диамант: 2014. – С. 316 [↑](#footnote-ref-21)
21. Социальная поддержка [Электронный ресурс]: - URL: http://www.sznkuban.ru (Дата обращение 21.05.2017) [↑](#footnote-ref-22)