



Кафедра социологии и социальной работы

Министерство образования и науки
Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию

Курганский государственный
университет

*Профессиональные ценности и
практика социальной работы*

Методические рекомендации к выполнению заданий
учебной практики для студентов 3-го курса
специальности 040101 – Социальная работа

Курган 2006

Кафедра социологии и социальной работы

Учебная практика студентов 3-го курса (специальность 040101)

Составитель: Менщикова И.Ю., соискатель.

Утверждены на заседании кафедры 29 июня 2006 года.

**Рекомендованы методическим советом
университета**

« 4 » _____ октября _____ 2006 г.

ВВЕДЕНИЕ

Учебная практика студентов 3-го курса предусматривается Государственным стандартом высшего профессионального образования (ГОС ВПО) для специальности 040101 «Социальная работа» и предполагает освоение студентами специальности «Специалист по социальной работе». Эта практика проводится в 6-м семестре - в конце месяца (одна неделя) и в начале следующего месяца (одна неделя) без перерыва. Основными дисциплинами, готовящими студентов к такому виду деятельности, являются курсы «Теория социальной работы», «Психология малой группы», «Социальная психология детства».

Цель практики - углубленное знакомство с функциональными обязанностями специалиста по социальной работе, видами социальной работы, социальными службами и отделениями, особенностями профессиональной деятельности в них. Особое внимание уделяется отличию должностных обязанностей специалиста по социальной работе и социального работника и их реализации. **Важной задачей практики** выступает формирование этических ориентаций и гуманистических позиций будущего специалиста, поиск инновационных подходов в профессиональной деятельности. На решение этой задачи направлены следующие задания, индивидуально выполняемые студентами на рабочем этапе практики:

- изучить процедуру предоставления различных видов поддержки, помощи и услуг клиентам учреждения;
- познакомиться с основными методами работы наставника (специалиста) с клиентами; установить контакт с обслуживаемыми;
- ознакомиться с процедурой разрешения конфликтных ситуаций;
- изучить этику партнерских взаимоотношений сотрудников;
- проанализировать устную, письменную речь специалистов учреждения.

Вместе с тем поэтапный анализ программы практики показывает недостаток заданий, непосредственно ориентирующих студентов на практическое закрепление ценностных основ профессии. В связи с этим разработаны индивидуальные задания, обращающие внимание студентов на реализацию профессиональных ценностей в деятельности специалиста по социальной работе. Их выполнение студентами не обязательно, но **желательно**, поскольку решение составленных заданий развивает ценностный потенциал будущих специалистов за счет стимулирования их творческой, рефлексивной и добровольческой активности. Разработанные задания рекомендуем включить в дневник практиканта на рабочем этапе практики. Обобщение результатов выполнения заданий - в отчет студента.

В дневник практиканта рекомендуем включить следующие задания:

1. **Блок вопросов.**
2. **Карта наблюдения** реализации профессиональных ценностей в деятельности специалиста по социальной работе (в ситуациях взаимодействия с клиентом).

Итоги работы над этими заданиями не влияют на общую оценку по практике. Выполнение заданий обсуждается студентами с наставниками, кураторами практики. **Приветствуются** аргументированные и развернутые ответы на вопросы, подробное (без пропусков) заполнение карты наблюдения.

УВАЖАЕМЫЙ КОЛЛЕГА!

Мы надеемся, что эти задания помогут Вам в формировании профессиональных ценностей на практике. Владение профессиональными ценностями позволяет специалисту по социальной работе не только предупреждать возможные конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентом, но и (что наиболее важно) эффективно решать проблему клиента. Под профессиональными ценностями понимаются социально-профессиональные значения явлений и предметов действительности для специалистов по социальной работе; устойчивые этические представления специалистов об оказании помощи клиенту.

В процессе выполнения заданий анализируется ряд основных профессиональных ценностей: работа в интересах клиента, уникальность, уважение и принятие личности клиента, социальная справедливость, признание права клиента на помощь и самоопределение, стимулирование самопомощи клиента, партнерские взаимоотношения с клиентом, разделение личных и профессиональных отношений к клиенту, эмпатия, конфиденциальность и др.

Инструкции, помещенные в начале каждого задания, призваны облегчить его выполнение.

Желаем успехов!

ЗАДАНИЯ

1. Внимательно прочитайте вопросы, представленные ниже. В течение практики наблюдайте за действиями и поведением Вашего наставника при работе с конкретными клиентами. Дайте обоснованные, развернутые ответы на поставленные вопросы, фиксируя их в дневнике практиканта. При необходимости обсудите ответы с Вашим наставником, куратором практики. В конце практики обобщите итоги работы с блоком вопросов в отчете. Обратите внимание на значение этого задания для Вашего профессионального роста, на трудности, с которыми Вы столкнулись при его выполнении, и на способы их решения. Ответьте на следующие вопросы:

1. По каким признакам специалист относит ситуации к проблематике социальной работы.
2. Каким образом он определяет проблему клиента.
3. Что отличает успешную реализацию ценности на практике от неуспешной.
4. Как специалист определяет, какую ценность необходимо применить в данной ситуации в первую очередь.
5. Когда и какой план действий разрабатывает специалист, чтобы реализовать конкретную ценность.
6. Всегда ли соответствуют реальные действия специалиста тем действиям, которые им запланированы.
7. Как специалист анализирует свои действия, поведение и эмоциональное состояние, реакции клиента во время работы с ним.
8. Что делает специалист при неудачной реализации ценности.

2. Проанализируйте особенности реализации каждой профессиональной ценности в деятельности Вашего наставника с помощью карты наблюдения (см. ниже). Ознакомьтесь с содержанием карты. В конкретных ситуациях работы специалиста с теми или иными клиентами выберите ту ценность (ориентируясь на карту), которую, по Вашему мнению и мнению Вашего наставника, необходимо применить в первую очередь при решении проблемы определенного клиента. Заполните по порядку все пустые графы карты (с шестой по восьмую) для выбранной ценности. В девятой графе определите степень реализации конкретной ценности в деятельности специалиста при работе с клиентом. Для этого используйте такие обозначения, как:

- «полная» (при полной реализации ценности);
- «частичная» (при наличии затруднений для полной реализации ценности);
- прочерк (при отсутствии реализации ценности).

Заполняя карту, обратите внимание на то, что в графах 3-5 дается только типичное взаимодействие специалиста с клиентом как общая ситуация работы с ним. Реализация ценностей происходит во множестве конкретных ситуаций работы с отдельными клиентами (при диагностике проблемы определенного клиента, разработке стратегии решения проблемы, реализации выбранного клиентом варианта ее решения и т. д.). На практике Вам необходимо описать реальную ситуацию и проблему клиента, поведение в ней специалиста и клиента. Итоги работы с картой обсудите с Вашим наставником, куратором практики. Оформите их в отчете.

**КАРТА НАБЛЮДЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (В СИТУАЦИЯХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ)**

Профессиональная ценность	Содержание профессиональной ценности	Типичная ситуация взаимодействия с клиентом			Реальная ситуация взаимодействия с клиентом			Реализация ценности на практике (по моему наблюдению)
		Типичное поведение специалиста при полной реализации ценности	Типичное поведение специалиста при частичной реализации ценности	Типичное поведение специалиста при отсутствии реализации ценности	Характеристика ситуации (проблема клиента)	Реальное поведение специалиста	Реальное поведение клиента	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Работа в интересах клиента	Этичное и компетентное исполнение специалистом своих обязанностей перед клиентом даже при наличии отрицательных моментов в общении с клиентом	Специалист вежлив, тактичен с клиентом, несмотря на возможные трудности в общении с ним (недовольство, упреки, непонимание, настороженность, излишняя требовательность со стороны клиента); заинтересованно общается с ним, стараясь выявить его потребности, чтобы затем грамотно оказать помощь, при необходимости представляет интересы клиента в разных организациях	Не проявляет собственной инициативы в выявлении интересов, потребностей клиента; выполняет только те просьбы, которые исходят от клиента, представляет его интересы в организациях; может допускать ошибки, реализуя свои обязательства перед клиентом; игнорирует трудности в общении с ним	Не проявляет собственной инициативы в выявлении интересов, потребностей клиента; выполняет только те просьбы, которые выдвигаются специалисту наиболее легко осуществимыми, может выборочно выполнять просьбы клиента; при трудностях в общении с ним стремится уклониться от оказания помощи или конфликтует с клиентом				
Социальная справедливость	Равное распределение материальных ресурсов, доступ к здравоохранению, образованию, социальной защите и обеспечению, созданию равных условий (возможностей) для помощи каждому нуждающемуся человеку	Специалист активно расспрашивает клиента о его нуждах; консультирует его о новых, дополнительных видах услуг, старается предоставить все необходимые клиенту услуги и проконтролировать, чтобы услуги дошли до конкретного клиента	Специалист не спрашивает клиента о его нуждах, информирует клиента о новых, дополнительных видах услуг, только когда сам клиент спрашивает его об этом, предоставляет те услуги, о которых просит клиент, не старается контролировать адресность помощи клиенту	Специалист с неприятием воспринимает любые просьбы клиента о помощи, может игнорировать их, с неохотой, задержками, напоминаниями, уговорами со стороны клиента предоставляет ему какие-либо услуги, как будто делая клиенту одолжение				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Уважение личности клиента	Некритичное, в меру теплое отношение специалиста к клиенту, воспринимаемому как сформировавшаяся неповторимая личность со своими достоинствами и недостатками	С улыбкой приветствует клиента первым или обязательно отвечает на его приветствие; доброжелателен, внимателен, тактичен к клиенту, выражает готовность помочь ему (спрашивает, с интересом слушает, часто делает записи в блокноте и д. т.)	Без эмоций отвечает на приветствие клиента, сдержан, может казаться безразличным к клиенту, спрашивает у клиента то, что его интересует, вяло, «сонно» слушает клиента, редко делает записи в блокноте	Не приветствует клиента, раздражен, импульсивно выражает чувства, мысленно, независимо от того, насколько они приятны клиенту, критичен, не спрашивает или задает «неприятные» клиенту вопросы, невнимательно слушает клиента, ничего не записывает				
Принятие личности клиента	Восприятие клиента таким, какой он есть, без предъявления ему невыполнимых требований, несмотря даже на временные отрицательные эмоции, которые могут возникать у специалиста при общении с ним	Доброжелателен к клиенту, уважительно, спокойно отмечает для себя достоинства и недостатки клиента, не критикует его, стремится расположить к себе клиента, понять его, избежать конфликта, контролирует свое поведение	Безразличен к достоинствам и недостаткам клиента, не критикует, не стремится расположить его к себе, оставая все так, как есть; может заниматься другими делами при работе с ним, контролирует свое поведение	Изначально недоброжелателен, критикует клиента за его слабости, недостатки, преувеличивая их, опускает его достоинства, провоцирует конфликт, ведет себя импульсивно, старается быстрее закончить работу с клиентом				
Признание права клиента на помощь	Возможность каждого человека независимо от разных особенностей обратиться за помощью в социальную службу для получения хотя бы минимальной помощи	Первым стремится оказать помощь клиенту хотя бы в минимальной мере (в виде совета, рекомендации) в случае, если помощь необходима клиенту, не входит в круг его обязанностей; заинтересован в помощи клиенту, активно предлагает варианты решения проблемы	Ждет, когда клиент первым обратится за помощью к нему, не стремится проявлять инициативу, предпочитает направлять к другому специалисту или дает «сухие», краткие советы, если помощь, необходимая клиенту, не входит в круг его обязанностей	Отказывает в помощи, не предоставляя даже минимальной информации клиенту, или отправляет его к другому специалисту				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Привлечение клиента на самоопределение	Возможность клиента самостоятельно выбирать решение своей проблемы, подходящее для себя, из совокупности решений, предложенных специалистом	Предлагает круг решений проблемы клиенту, рассказывает обо всех достоинствах и недостатках каждого варианта, обсуждает их с клиентом; предоставляет ему свободу выбора решения проблемы, уважает выбор клиента, не навязывает своего решения клиенту	Предлагает круг решений проблемы клиенту, рассказывает обо всех достоинствах и недостатках нескольких вариантов, которые являются, по мнению специалиста, наиболее подходящими клиенту, лучше реализуемыми с учетом ресурсов, имеющихся у специалиста; убеждает выбрать определенный вариант решения проблемы	Предлагает клиенту единственное возможное, с точки зрения специалиста, решение проблемы, больше рассказывает о его достоинствах, чем о недостатках; если клиента не устраивает этот вариант, пытается навести его клиенту, приводя дополнительные доводы в его пользу; мыслит узко, с большим трудом идет на выработку альтернативных решений				
Стимулирование самопомощи клиента	Выработка у клиента активной жизненной позиции для того, чтобы он смог сам восстановить утраченные отношения и связи с миром, с конкретными людьми, с самим собой	Специалист стремится выявить и развить возможности, скрытые (физические, психические, др.) ресурсы клиента; настроить его на позитивное восприятие жизни, выработать у него желание, готовность изменить свою жизнь к лучшему (приводит положительные примеры, возможности улучшить материальное, социальное, др. положение; хвалит, подбадривает клиента в случае его любого достижения); работает индивидуально, т. е. понимает, что у каждого клиента есть свой потенциал, который он может задействовать	Предпочитает обслуживать клиента, помогать ему, не останавливаясь на выявлении его скрытых ресурсов; поддерживает инициативу клиента, только тогда, когда он сам ее проявляет; рассматривает активизацию сил клиента со своей стороны как вторжение в его жизнь при пассивности клиента, считает, что такое положение устраивает его, а большинство случаев работает с клиентами одинаково	Не пытается развивать и задействовать силы клиента, не интересуется его внутренним состоянием (желаниями, способностями, склонностями к чему-то), шаблонно, «по навязанной колее», работает со всеми клиентами, предоставляет им только ту помощь, в которой они нуждаются; считает, что активизация сил клиента не помощь ему, а лишение его возможности получить помощь от специалиста, преступление против клиента				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Партнерские взаимоотношения с клиентом	Такой контакт специалиста и клиента, при котором оба занимают одинаковые, равные позиции по отношению друг к другу, не ущемляют права и интересы друг друга, стремятся к сотрудничеству	Вежлив, внимателен, тактичен при общении с клиентом, ведет себя естественно, не показывает клиенту своего превосходства в чем-либо, не перебивает, когда клиент рассказывает; являясь инициатором в контакте с клиентом, стремится установить деловые, конструктивные отношения, избегая авторитаризма, конформизма в них	Вежлив, может быть раскован, недостаточно внимателен к тому, что говорит клиент (спрашивает об одном несколько раз и т. д.); вынуждает клиента проявить первую инициативу («выуживать» у специалиста интересующую клиента информацию); может допускать панибратство в отношениях (обращения на «ты»)	Резок с клиентом, задает ему вопросы в унизительной форме или вопросы, не относящиеся его к проблеме; может попутно заниматься другим делом (говорит с коллегой, по телефону, делает запись, др.), высокомерен, обращает внимание на то, что его интересует, несмотря на мнение клиента; во всем соглашается или спорит с клиентом				
Разделение личного и профессионального отношения к клиенту	Отделение личного отношения специалиста, определенного его ценностными ориентациями, эмоциями и чувствами, от профессионального (объективного, не пристрастного) отношения к клиенту в процессе работы с ним	Специалист вежлив, терпелив, понимает, что у каждого клиента есть свой внутренний мир, собственные взгляды на жизнь, которые он уважает, старается учесть при работе с клиентом; не критикует за них его, не пытается их в корне изменить; чуток, осторожен; избегает выражения личных чувств и мыслей, которые могут задеть клиента	Специалист вежлив, нейтрален, может быть холоден, отстранен с клиентом, оценивает его ситуацию беспристрастно, так, кака она есть в реальности; краток, не выражает никаких чувств по отношению к клиенту, не обращает внимания на жизненные взгляды клиента, больше работает с проблемой, а не с клиентом как личностью	Специалист нечуток, невнимателен, забывчив, критикует клиента за те жизненные взгляды, с которыми он не согласен; может увлечься спором с клиентом на темы, не относящиеся к проблеме, не скрывает своего личного отношения к нему, работает с ним с профессиональной и личной позиций, используя их по ситуации				
Эмпатия	Переживание специалистом состояния клиента и контролирование своих эмоций, чувств по отношению к клиенту	Понимает состояние, проблему клиента, проявляет те же чувства, которые испытывает клиент в данный момент, активно их выражает через мимику, разговор, при этом	Понимает состояние, проблему клиента, проявляет те же чувства, которые испытывает клиент в данный момент, активно их выражает через мимику, разговор; стремится	Сдержан в выражении своих чувств, мыслей перед клиентом, формально поддерживает контакт, отстранено относится к ситуации клиента, не стремится показать ему понимание проблемы,				

		подбирая слова и соблюдая меру в выражении чувств, чтобы не ухудшить состояние клиента и видеть ситуацию не только глазами клиента, но и со стороны	полностью погрузиться в проблему клиента, его переживания, видит ситуацию только со стороны клиента	сопереживание клиенту, настроен к тому, что сообщает клиент				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Аутентичность	Искреннее выражение специалистом своих чувств, личностных установок и соблюдение дистанции между собой и клиентом при общении	Специалист искренне выражает свои чувства, мысли клиенту по поводу его проблемы, но соблюдает дистанцию в отношениях с ним и меру в выражении чувств, мыслей для верного понимания ситуации, стремится установить доверительные, эмоциональные отношения с клиентом	Специалист старается сдерживать свои чувства и мысли по поводу проблемы клиента, вежливо обсуждает его проблему, используя обтекаемые, нейтральные фразы, соблюдает излишнюю дистанцию с клиентом, из-за чего кажется отстраненным, незаинтересованным в решении проблемы	Специалист старается полностью растворить свое профессиональное «Я» в «Я» клиента, увидеть ситуацию его глазами, непосредствен в выражении своих чувств, мыслей, не соблюдает дистанцию в отношениях с клиентом, допускает панибратство, нецензурные выражения, т. д.				
Уникальность личности клиента	Значимость социальной природы нуждающегося в помощи человека со своим уровнем общего развития как своеобразного, неповторимого создания, зависящего от специалиста для осуществления своей уникальности	Специалист внимателен к клиенту, спрашивает его и заинтересованно слушает, отмечает для себя особенности его личности для их учета в последующей работе с ним независимо от поведения клиента, его проблемы	Специалист сдержан, немногословен, не склонен выражать какие-либо чувства при работе с клиентом; задает только самые необходимые вопросы, учитывает особенности клиента в зависимости от своего настроения, поведения клиента и др.	Специалист недоволен, раздражен, груб при работе с клиентом, формально поддерживает контакт, не задает вопросов, высокомерен, безразличен к особенностям клиента				
Конфиденциальность	Осведомление клиента о целях получения от него информации о себе	Специалист сообщает клиенту, для чего ему нужна определенная информация о нем, о ее	Специалист сообщает клиенту, для чего ему нужна определенная информация о нем, о ее	Ничего не сообщает клиенту, не дает никаких гарантий по поводу сохранения в				

	границах, согласованные с клиентом возможности обсуждения его проблем с третьими лицами в случае профессиональной необходимости	границах; получает от него согласие о возможности обсуждения этой информации с третьими лицами в случае профессиональной необходимости или в научных целях; не разглашает сведения о клиенте без необходимости	границах, о том, что она ни с кем не будет обсуждаться; обсуждает сведения о клиенте, его проблеме после того, как прекращает взаимодействовать с ним	тайне сведений о нем; обсуждает полученную информацию с коллегами, близкими и т. д. в случае профессиональной необходимости и без нее; использует эту информацию в научных целях без согласия клиента				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ответственность	Грамотный подход специалиста к выявлению, к выработке решений проблемы клиента и предоставлению ему ресурсов для ее устранения	Специалист выявляет проблему клиента, стремится использовать современные методы и оборудование; предоставляет ему круг решений проблемы, ресурсы для ее устранения (материальную, натуральную, финансовую, др. помощь), отвечает за правильную диагностику проблемы, выработку вариантов ее решения, предоставляемую помощь	Специалист выявляет проблему клиента, использует те методы и оборудование, которое имеется у него в распоряжении в данный момент; отвечает за предоставляемую (материальную, натуральную, финансовую, др.) помощь; может с неточностями выявлять проблему из-за использования устаревших методов, оборудования или из-за незнания новых	Специалист не выявляет проблему клиента, ждет, когда клиент сам ее сформулирует; с трудом выработывает решение проблемы, может с задержкой предоставлять ресурсы для ее устранения; стремится контролировать внутреннюю работу клиента над собой, его личную жизнь, действия, направленные на устранение проблемы				
Надежность специалиста для клиента	Доверие клиента по отношению к специалисту, основанное на положительном образе специалиста у клиента, вселяющем в него надежду и уверенность в решении своих проблем	Стремится установить доверительные, открытые отношения с клиентом (через непринужденную, дружескую беседу, советы); доброжелателен, вежлив, чуток, терпелив; готов выполнять свои обязательства перед	Вежлив, выполняет свои обязанности перед клиентом так, как специалист считает правильным; специально не старается устанавливать доверительные отношения с клиентом, рассматривая это как пустую трату времени; считает, что если он	Старается разобраться в ситуации клиента беспристрастно, не проявляя каких-либо чувств, эмоций по поводу его проблемы; не стремится показать, что понимает его, холоден, подозрителен к словам клиента, безразличен к тому, будет ли клиент доверять ему или нет;				

		ним и выполняет их, заинтересован в решении его проблемы, чтобы вызвать уважение клиента к себе, не быть ему чужим	достойно выполняет работу, то клиент ее сам положительно оценит, в дальнейшем будет доверять специалисту	старается оказать ему помощь и быстрее закончить взаимодействие				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Доступ специалиста к ресурсам	Совокупность возможностей, имеющихся у специалиста и позволяющих ему пользоваться подходящими средствами (например, финансовыми, материальными) для решения проблем клиента	Специалист стремится устранить проблему клиента, задействуя необходимые для ее решения ресурсы; констатирует о предоставлении ресурсов, если их нет в его распоряжении в данный момент; ведет поиск новых дополнительных возможностей помощи клиентам	Специалист полностью или частично устраняет проблему клиента, задействуя те ресурсы, которые имеются у него в распоряжении сейчас; не склонен искать новые ресурсы для помощи клиентам; предпочитает довольствоваться тем, что есть	Специалист уклоняется от решения проблемы клиента, используя имеющиеся ресурсы для своих профессиональных и личных нужд (посещает курсы повышения квалификации, прены, др.); может решать свои проблемы за счет средств, возможностей клиента				
Индивидуальный подход к клиенту	Построение работы с учетом индивидуальных особенностей и интересов клиента, которые рассматриваются и реализуются специалистом в первую очередь по отношению к интересам общества	Специалист выявляет индивидуальные особенности и нужды клиента, учитывает их при работе с ним; удовлетворяет его потребности, оказывая помощь клиенту; считает, что нужды отдельных людей составляют нужды общества в целом	Оказывается клиенту та помощь, которая способна устранить его проблему, не стремится выявить его индивидуальные особенности; предпочитает работать, не задавая лишних вопросов, не задумывается о том, чьи потребности приоритетнее (человека или общества)	Специалист сравнивает особенности и нужды клиента с тенденциями развития общества, причем последние учитываются в первую очередь (возможен отказ в помощи под предлогом финансовой затратности проблемы клиента для общества, т. д.)				
Оперативность в оказании помощи клиенту	Такое обслуживание клиента, когда специалист вовремя предоставляет ему услуги, не заставляя его долго ожидать оказания помощи или	Специалист стремится как можно быстрее, вовремя, оказать помощь клиенту; целеустремлен, выполняет свои обязанности, не оталякаясь на другие дела, не имеющие прямого отношения к	Специалист оказывает помощь всем клиентам с той скоростью, с которой он привык работать, с трудом ускоряет темп работы, если клиенту срочно нужно помочь; может быть рассеян, выполнить работу с	Специалист не торопится помочь клиенту, может заниматься решением своих проблем, которые кажутся ему более важными, чем проблемы клиента; удивленно, раздраженно реагирует				

	напоминать специалисту о предоставлении тех услуг, в которых он нуждается	проблеме клиента; не заставляет его напоминать, просить о помощи	напоминаниями от клиента	на напоминания, просьбы клиента о помощи				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Пунктуальность в оказании помощи клиенту	Четкое, точное, аккуратное исполнение специалистом обязанностей перед клиентом	Стремится всегда четко, точно, аккуратно выполнять свои обязанности (правильно, грамотно заполнять бумаги, др.); старается не допускать неточностей, ошибок, постоянно проверяет правильность своих действий, немедленно исправляет ошибки	Старается решить проблему клиента, может допускать неточности, опечатки, ошибки в документах, действиях, игнорируя их при малом влиянии на итог работы или исправляя их; обращает внимание на правильность действий при обнаружении ошибок	Рассеян, небрежен в исполнении обязанностей перед клиентом, легко допускает ошибки из-за незнания, невнимательности, не торопится их исправлять, воспринимая их как мелочи, не влияющие на результат				

Менщикова Инесса Юрьевна

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ И
ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Методические рекомендации к выполнению заданий учебной практики
для студентов 3-го курса специальности 040101 —Социальная работа**

Редактор Н. А. Леготина

Подписано в печать 27.10.06	Формат 80 x 64 1/16	Бумага тип. №1
Печать трафаретная	Усл. печ. л. 1	Уч. - изд. л. 1
Заказ 223	Тираж 50	Цена свободная

Редакционно-издательский центр КГУ.
640669, г. Курган, ул. Гоголя, 25.
Курганский государственный университет.