

**Міністерство освіти і науки України
Харківський національний педагогічний університет
імені Г.С. Сковороди**

Костіна В.В.

МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Методичні рекомендації
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання спеціальності «Соціальна робота»

Харків – 2023

УДК 364:005.8](072), 005

Укладач: **В.В. Костіна**, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки ХНПУ імені Г.С. Сковороди.

Рецензенти: **О.І. Рассказова** – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія»;

І.А. Романова – доктор педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри соціальної роботи та соціальної роботи і соціальної педагогіки Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди.

Методичні рекомендації. Менеджмент соціальної роботи. Для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання спеціальності «Соціальна робота». Харків: ХНПУ імені Г.С. Сковороди, 2023. 79 с.

Затверджено редакційно-видавничою радою Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди
Протокол № 8 від 16 серпня 2023

Видано за рахунок укладача

© Харківський національний педагогічний університет імені Г.С. Сковороди
© Костіна В.В.

ЗМІСТ

Передмова	5
1. Програма курсу	6
2. Література для самостійної роботи за тематичними розділами лекційного курсу	18
Лекція №1 Менеджмент соціальної роботи як наука та галузь практичної діяльності	18
Лекція №2 Загальна характеристика закономірностей, принципів та методів менеджменту соціальної роботи	18
Лекція №3 Менеджмент на макрорівні	18
Лекція №4 Менеджмент на мікрорівні	19
Лекція №5 Наукове консультування і планування в управлінні соціальною роботою	20
Лекція №6 Технології мотивації праці в менеджменті соціальної роботи	20
Лекція №7 Технології вимірювання і контролю результатів праці в менеджменті соціальної роботи	21
Лекція №8 Комунікативна професійна компетентність як умова ефективної діяльності соціального працівника	21
Лекція №9 Сучасний керівник соціальної установи	22
Лекція №10 Менеджмент соціально-педагогічної діяльності	22
3. Матеріали для підготовки до семінарських занять (С/З)	24
СП/З №1 Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи	24
СП/З №2 Професійний відбір для претендентів на соціальну роботу	24
СП/З №3-4 Модель толерантного менеджменту персоналу	28
СП/З №5-6 Формування корпоративної культури цільового соціального управління в організації	32
СП/З №7 Мотивація персоналу соціальних служб	35
СП/З №8 Оцінювання персоналу соціальних служб	39

СП/З №9	Вибір стилю керівництва в роботі соціального працівника	40
СП/З №10	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування соціального працівника	41
СП/З №11-12	Захист рефератів та навчальних проєктів	42
СП/З №13	Підсумкове заняття	42
4.	Методичні рекомендації до виконання ІНДЗ	43
4.1	Правила написання ІНДЗ	43
4.2	Правила оформлення ІНДЗ	45
5.	Основні рекомендації з виконання самостійної роботи здобувачів вищої освіти	48
5.1	Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти	48
5.2	Організація змісту та оформлення методичної папки	50
	Додатки	52
Додаток А	Словник термінів	52
Додаток Б	Література до дисципліни	54
Додаток В	Титульний аркуш ІНДЗ	55
Додаток Г	Перелік тем для здійснення реферативних досліджень	56
Додаток Д	Контрольні питання до заліку з дисципліни «Менеджмент соціальної роботи»	57
Додаток Е	Практичні завдання з курсу «Менеджмент соціальної роботи»	60
Додаток Ж	Ключі до тестів	61
Додаток К	Контрольні завдання для самостійної роботи	64
Додаток Л	Практичне завдання до С/ПЗ№7 «Вибір стилю керівництва в роботі соціального працівника»	65
Додаток М	Практичне завдання до С/ПЗ№8 «Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування соціального працівника»	69
Додаток Н	Тренувальні вправи «Прийоми атракції»	72

ПЕРЕДМОВА

За умов впровадження кредитно-модульної системи організації навчання кількість годин, що відводиться на самостійну роботу здобувачів вищої освіти, збільшується, тому потребує розробки питання методичного забезпечення здобувачів вищої освіти щодо здійснення відповідного виду діяльності.

Дане видання складається з п'яти розділів. У першому наведено програму дисципліни «Менеджмент соціальної роботи», що допоможе здобувачам вищої освіти у мотивуванні власної самостійної роботи, розкритті логічної структури курсу.

Матеріал другого розділу надасть студентам можливості більш свідомого засвоєння основних питань лекційного курсу за допомогою самостійного опрацювання літератури за певними тематичними блоками, а також допоможе у підготовці реферативних робіт.

У третьому розділі містяться методичні вказівки щодо семінарсько-практичних занять, плану семінарського заняття у вигляді переліку питань для самостійної підготовки, а також практичних завдань для поповнення власних професійних здібностей та вмій. Маємо надію, що це сприятиме підвищенню якості знань, а також набуттю професійної компетентності здобувачами вищої освіти у процесі навчання.

Четвертий розділ методичних рекомендацій присвячено роз'ясненню особливостей індивідуальної самостійної роботи, а також підготовці ІНДЗ з дисципліни. Враховуючи специфіку даного виду діяльності, і труднощі, які виникають у здобувачів вищої освіти, тут подано методичні матеріали, за допомогою яких здобувачі вищої освіти більш ефективно зможуть виконати всі етапи роботи над рефератом та навчальним проєктом, починаючи від вибору теми і закінчуючи аналізом результатів індивідуального науково-дослідного завдання.

Зміст п'ятого розділу методичних рекомендацій сприятиме формуванню вмій здобувачів вищої освіти здійснювати самоконтроль й самооцінювання в процесі навчання, оскільки містить критерії оцінювання різних видів самостійної роботи, а також пояснення щодо особливостей її виконання.

У додатковій частині можна знайти інформацію щодо змісту основних термінів, підручників і посібників, які рекомендовано для засвоєння курсу, а також окремих методичних нарбок, що допоможуть в опануванні управлінської діяльності в галузі соціальної роботи.

Сподіваємося, що викладені рекомендації сприятимуть більш повному розкриттю можливостей та самовдосконаленню здобувачів вищої освіти у процесі самостійної роботи з курсу «Менеджмент соціальної роботи». Будемо особливо вдячні за конструктивну співпрацю здобувачам вищої освіти та викладачам.

1 ПРОГРАМА КУРСУ

1. Опис предмета навчального курсу

Предмет: менеджмент соціальної роботи

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 23 Соціальна робота (шифр і назва)	Нормативна	
	Напрямок підготовки 231 Соціальна робота (шифр і назва)		
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): 231 Соціальна робота	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідні завдання: наукові тези (наукова стаття), наукова доповідь (реферат) (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 120			
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувача вищої освіти – 6		Освітньо-кваліфікаційний рівень: другий (магістерський)	Лекції
	20 год.		8 год.
	Практичні, семінарські		
	20 год.		8 год.
	Лабораторні		
	- год.		- год.
	Самостійна робота		
50 год.	74 год.		
Індивідуальні завдання: 30 год.			
Вид контролю: іспит			

2. Мета курсу:

Метою вивчення дисципліни *Менеджмент соціальної роботи* є: формування у майбутніх фахівців соціальної галузі усвідомлення ролі теорії та практики менеджменту соціальної роботи як важливого складника професійної діяльності, а також засвоєння технологічного та методичного інструментарію його здійснення в сучасних умовах.

3. Програма

Вступ

Програма дисципліни передбачає ознайомлення з теорією та досвідом у галузі управління соціальною роботою. Програма курсу «Менеджмент соціальної роботи» складається з двох розділів: «Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи» та «Практика управління в соціальній сфері», що розраховано на 20/8 годин лекційних та 26/10 годин семінарсько-практичних занять.

Передумови вивчення дисципліни Вивченню ОК 10 «Менеджмент соціальної роботи» передують вивчення ОК 2 «Психологія», ОК 5 «Теорія і практика соціальної роботи», що передбачає засвоєння здобувачами тем: «Основи психологічного впливу в колективі», «Психологічні проблеми клієнтів сфери соціальної допомоги», «Соціальна робота як вид професійної діяльності», «Організаційні форми, методи, засоби соціальної роботи», «Характеристика діяльності різних соціальних інституцій у наданні соціальної допомоги різним категоріям клієнтів», у процесі вивчення яких здобувачі усвідомлюють суть і призначення професії соціального працівника та особливості професійної діяльності з соціальної допомоги, специфіку роботи у різних соціальних інституціях; ознайомлюються з основними категоріями населення як об'єктами соціальної роботи, сферами професійної соціальної діяльності, основами роботи соціального працівника у різних соціальних інституціях та його можливостями стосовно покращення взаємин у мікросоціумі.

У процесі вивчення дисципліни «Менеджмент соціальної роботи» студенти мають засвоїти:

знання щодо суті, змісту та особливостей здійснення менеджменту соціальної роботи та його методичного забезпечення;

уміння застосовувати на практиці знання з управління в соціальній роботі; проводити діагностику ресурсів особистості в галузі соціальної роботи; розробляти засоби, що дозволяють здійснювати управління в соціальній роботі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни відповідно до освітньої програми формуються такі **програмні компетентності**:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі менеджменту соціальної роботи або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог;

Загальні компетентності: ЗК 2. - Здатність розробляти і управляти проектами; ЗК 5. - Здатність проведення досліджень на відповідному рівні; ЗК 6. - Здатність виявляти ініціативу та підприємливість; ЗК 8. - здатність генерувати нові ідеї (креативність); ЗК. 9 - Навички міжособистісної взаємодії; ЗК 10. Здатність працювати в команді;

Фахові (спеціальні) компетентності: СК 2.- Здатність до виявлення соціально значимих проблем і факторів досягнення соціального благополуччя

різних груп населення; СК 3.- Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації; СК 4 - Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціальної роботи; СК 5. - Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей / видів економічної діяльності), налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій на підґрунті соціального партнерства; СК 6 - Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг; СК 7 - Здатність до професійної рефлексії; СК 8 - Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень; СК 9 - Здатність доводити знання та власні висновки до фахівців та нефахівці; СК 10 - Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг; СК 11 - Здатність виявляти професійну ідентичність та діяти згідно з цінностями соціальної роботи; СК 12 - Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства; СК 14 - Здатність до ефективного менеджменту організації у сфері соціальної роботи.

Навчальна програма розрахована на здобувачів вищої освіти, які навчаються за освітньо-кваліфікаційними програмами підготовки бакалаврів, а також для слухачів факультетів підвищення кваліфікації та перепідготовки соціальних педагогів. Вона може бути використана для проведення науково-методичних семінарів з працівниками соціальних служб, а також серед громадськості.

У результаті опанування змісту навчальної дисципліни здобувачі мають досягнути таких **програмних результатів навчання:**

ПРН 9 - Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи, формулювати висновки та рекомендації щодо їх впровадження;

ПРН 11 - Показувати глибинне знання та системне розуміння теоретичних концепцій, як із галузі соціальної роботи, так і з інших галузей соціогуманітарних наук;

ПРН 13 - Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності;

ПРН 15 - Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних;

ПРН 17 - Самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок.

Змістовні модулі 1-2. Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи

Тема 1. Менеджмент соціальної роботи як наука та галузь практичної діяльності

Місце та роль менеджменту в системі управлінських знань. Сутнісні характеристики менеджменту: єдність елементів цільового управління та управління за результатами; людино центристська орієнтація на зростання людського потенціалу; використання кваліметричних методів вимірювання та оцінювання результатів.

Принципи стратегічного управління: управління на основі контролю; управління на основі екстраполяції; управління на основі розробки принципово нових стратегій; управління на основі прийняття оперативних рішень.

Процес менеджменту: визначення цілей і розробка стратегічних планів; розробка нових спеціальних стратегій розвитку, формулювання проєктів цілей і підготовка директив для довгострокового планування, ранжирування стратегічних завдань за терміном виконання та важливістю, контроль за виконанням на основі виміру результатів, корекція організаційних заходів та системи мотивації працівників.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5 ; д: 1, 3].

Тема 2. Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи

Структура системи управління соціальною роботою та характеристика її основних елементів: управління соціальною роботою на індивідуальному рівні (сім'я, особа), управління соціальною роботою на груповому рівні, управління соціальною роботою на територіальному рівні, управління соціальною роботою на державному рівні.

Основні функції управління в соціальній роботі: планування; організація соціальної роботи на всіх структурних рівнях; мотивація соціальної роботи; контроль за результатами; прийняття рішень щодо управління соціальною роботою; забезпечення комунікативного зв'язку у процесі управління; забезпечення керівництва та робота з персоналом.

Методи управління соціальною роботою та їх характеристики: організаційні методи управління соціальною роботою, економічні методи, соціально-психологічні методи, методи кваліметричної оцінки та контролю за результатами.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3].

Тема 3. Менеджмент соціальної роботи на макрорівні

Соціальна служба як організаційна форма реалізації державної соціальної політики. Цільове призначення і роль соціальних служб у системі соціальної роботи. Організаційні та правові засади діяльності соціальних служб. Сучасна мережа соціальних служб в Україні, тенденції та шляхи їх розвитку.

Організація діяльності соціальних служб. Організаційна структура соціальної служби (органограма, положення про структурні підрозділи). Посадова інструкція та штатний розпис. Організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби. Взаємодія соціальних служб. Інформування населення про соціальні послуги та їх надання соціальними службами. Діджиталізація та інформаційні технології в роботі соціальних служб. Загальні критерії роботи соціальної служби. Основні форми та методи роботи соціальних служб. Використання соціальних технологій у діяльності соціальних служб. Шляхи підвищення ефективності роботи соціальних служб в Україні.

Закупівля товарів, робіт і послуг.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 4].

Тема 4-5. Менеджмент соціальної роботи на мікрорівні

Управління на рівні організації соціальної роботи. Модель толерантного менеджменту персоналу. Добір персоналу й активізація особистісного потенціалу клієнтів. Особливості проявів особистісних та професійних рис відносно моделі толерантності.

Організація процесу надання соціальних послуг надавачами. Державні стандарти надання соціальних послуг. Етапи надання соціальних послуг згідно зі стандартами. Реєстр отримувачів та надавачів соціальних послуг.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4].

Змістовні модулі 3-4. Практика управління в соціальній сфері

Тема 6. Наукове консультування і планування в управлінні соціальною роботою

Суть планування соціальної роботи. Планування основних видів управлінської діяльності в соціальній роботі: розподілу організаційних ресурсів, адаптації до зовнішнього середовища з метою поліпшення відносин системи соціальних служб з їх оточенням, внутрішньої координації для

досягнення ефективної інтеграції внутрішніх дій, усвідомлення організаційних стратегій соціальної роботи менеджерами.

Модель процесу планування соціальної роботи: розробка місії організації; формулювання цілей; оцінювання й аналіз зовнішнього середовища; управлінське обстеження сильних і слабких сторін організації; аналіз стратегічних альтернатив; вибір стратегії соціальної роботи; оцінювання стратегії щодо її відповідності місії соціальної роботи; реалізація стратегії; корекція місії соціальної роботи.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2].

Тема 7. Технології мотивації праці в менеджменті соціальної роботи

Мотивація як процес спонукання до професійної діяльності в соціальній сфері. Суть мотивації соціальної роботи. Соціальний механізм мотивації в соціальній сфері як взаємодія внутрішніх і зовнішніх спонукань до соціальної роботи. Ціннісні орієнтації, потреби та інтереси соціальних працівників як регулятори трудової діяльності в соціальній сфері. Мотиваційне ядро особистості соціального працівника, його структура та зміст основних елементів. Механізм цілеорієнтованої мотивації праці в соціальній сфері на основі її кваліметричної оцінки. Основні типи трудової мотивації соціальних працівників. Особливості прояву типів мотивації в сучасних умовах та їх використання в соціальній роботі.

Література: [б:1, 2, 4, 5; д: 1, 2].

Тема 8. Технологія вимірювання і контролю результатів праці в менеджменті соціальної роботи

Контроль як функція управління соціальною роботою. Суть і призначення контролю в соціальній роботі. Види контролю в соціальній роботі: попередній, поточний та заключний. Процес контролю в соціальній роботі, його основні етапи. Моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг. Розробка стандартів у соціальній роботі. Порівняння реальних показників соціальної роботи зі стандартами, визначення масштабів допустимих відхилень. Вимірювання результатів соціальної роботи, порівняння їх із заданими стандартами, визначення наступних дій з корекції соціальної роботи. Кваліметрична оцінка праці соціальних працівників. Модель оцінювання результатів праці соціальних працівників. Критерії ефективності контролю в соціальній роботі: стратегічний характер контролю; спрямованість на

досягнення конкретних результатів; своєчасність контролю; гнучкість, простота та економічність контролю.

Відбір та оцінка (атестація) персоналу.

Література: [б:1, 2, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4].

Тема 9. Комунікативна сфера управління соціальною роботою. Управління персоналом у соціальній сфері

Комунікація як процес обміну інформацією, необхідний для здійснення управління соціальною роботою. Зміст і особливості процесу комунікації в соціальній роботі. Зворотний зв'язок у процесі комунікації. Відмінності у сприйнятті інформації та у фізичній взаємодії, а також мовні відмінності в комунікаційному процесі. Цільовий підхід до формування системи управління персоналом соціальної сфери. Задоволення потреб соціальних служб та організацій у кадрах та ефективне їх використання у соціальній роботі – цільове призначення управління персоналом. Кваліметрична оцінка соціальних працівників як цільова функція управління персоналом у соціальній сфері.

Система управління персоналом соціальної сфери: побудова моделі (принципи, методи, етапи, засоби); прогнозування та планування потреби в соціальних працівниках, пошук джерел її покриття; підбір та розстановка кадрів, їх облік та соціальна адаптація; соціальний розвиток колективу та система стимулювання; підвищення кваліфікації, освіта та перепідготовка кадрів; оцінка персоналу (поточна та періодична); переміщення в посадах із відповідними змінами в оплаті; висування в управлінський резерв та управління кар'єрою працівника.

Регулювання трудової діяльності персоналу (штатний розпис, внутрішній трудовий розпорядок, колективний договір, посадові інструкції). Стили керівництва та управлінські ролі керівників. Лідерство команди в роботі соціальної служби. Соціально-психологічний клімат в колективі. Управління робочим часом працівників. Методи аналізу ефективності робочого часу.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Проведення супервізії персоналу. Дотримання прав та охорона праці персоналу. Залучення додаткових ресурсів (фандрейзинг, волонтерські ініціативи, соціально-проектна діяльність).

Оцінка ефективності управління персоналом.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5].

4. Структура залікових кредитів

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	сем	індз	с.р.		л	п	сем	індз	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовні модулі 1-2.						Змістовні модулі 1-2.						
Тема 1. Менеджмент соціальної роботи як наука та галузь практичної діяльності	25	2	-	2	15	6	25	1	-	2	15	7
Тема 2. Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи	10	2	-	2		6	10	1	-	-		9
Тема 3. Менеджмент соціальної роботи на макрорівні	10	2	-	2		6	10	1	-	1		8
Тема 4-5 Менеджмент соціальної роботи на мікрорівні	15	4		4		7	15	1		1		13
Разом за змістовими модулями 1-2	60	10	-	10	15	25	60	4	-	4	15	37
Модуль 2												
Змістовні модулі 3-4.						Змістовні модулі 3-4.						
Тема 6. Наукове консультування і планування в управлінні соціальною роботою	25	2	-	2	15	6	25	1	-	1	15	8
Тема 7. Технології мотивації праці в менеджменті соціальної роботи	10	2	-	2		6	10	1	-	1		8
Тема 8. Технологія вимірювання і контролю результатів праці в менеджменті соціальної роботи	10	2	-	2		6	10	1	-	1		8

Тема 9. Комунікативна сфера управління соціальною роботою. Управління персоналом у соціальной сфері	15	4		4		7	15	1		1		13
Разом за змістовими модулями 3-4	60	10	-	10	15	25	75	4	-	4	15	37

5. Теми семінарських занять

<i>№ п/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>Години</i>	<i>Кількість балів</i>
1.	Теоретичні основи менеджменту соціальної роботи	4/2	4
2.	Професійний відбір для претендентів на соціальну роботу	2/1	2
3.	Модель толерантного менеджменту персоналу	4/1	4
4.	Формування корпоративної культури цільового соціального управління в організації	1/1	1
5.	Мотивація персоналу соціальних служб	2/0,5	2
6.	Оцінювання персоналу соціальних служб	2/0,5	2
7.	Вибір стилю керівництва в роботі соціального працівника	2/0,5	2
8.	Менеджмент та управління в роботі фахівців соціальної галузі	1/0,5	1
9.	Підсумкове заняття	2/1	2
	<i>Разом</i>	20/8	<i>Максимальна кількість балів – 20</i>

6. Завдання для самостійної роботи

1) Виберіть один з напрямів соціального управління та підготуйте доповідь; оформіть у вигляді таблиці за ознаками.

Таблиця 6.1 – Управлінські аспекти соціальної роботи

№	Напрямок соціального управління	Характерні ознаки	Представники

2) За тестом для претендентів на роботу в соціальних службах. Проведіть тестування, й ознайомившись з його результатами, складіть план подальшої діяльності та підберіть відповідні методики розвитку чи корекції певних характеристик.

3) Розробіть проєкт та запропонуйте певні засоби, що дозволять управляти в певній соціальній організації найбільш оптимально, враховуючи всі позитивні та негативні моменти кожної з характеристик: приватизм, велфаризм, клієнталізм, толерантність.

4) Здійсніть самооцінювання власного потенціалу за методиками: тест «Оцінка організаторських та комунікативних здібностей»; тест «Рішучість»; тест «Упевненість у собі», а також визначте чинники, що дозволяють сформуванню культуру цільового соціального управління.

5) Ознайомтеся з методикою визначення ступеня мотивації особистості до успіху, проведіть самообстеження, визначте власний потенціал.

6) Ознайомтеся з методикою «Ієрархія потреб» за А. Маслоу, проведіть самообстеження, визначте власний потенціал.

7) Ознайомтеся з методикою визначення спрямованості особистості (орієнтувальна анкета Б. Басса), проведіть самообстеження, визначте власний потенціал.

8) Ознайомтеся з методикою «Психогіометрія менеджера», проведіть самообстеження, визначте власний потенціал.

9) Користуючись анкетною для проведення моніторингу потреб, визначте потреби в певному колективі (відділі соціальної служби, серед працівників соціальних установ), узагальніть результати у вигляді таблиці або діаграми та запропонуйте на розгляд на занятті, після чого сформулюйте рекомендації керівнику колективу або підрозділу щодо мотивації персоналу установи.

10) Ознайомтеся з соціограмою керівника центру соціальних служб, угрупуйте певні характеристики за такими ознаками: а) особисті якості; б) професійна кваліфікація; в) ділові якості; г) соціальні якості.

11) Ознайомтеся з методикою проведення ділової гри «Оцінка «менеджером» і «працівником» ступеня важливості особистісно-професійних якостей посади «соціальний працівник», визначте її мету та методичний потенціал.

12) Ознайомтеся з методикою проведення ділової гри «Атестація», визначте її мету та методичний потенціал.

13) Ознайомтеся з методикою визначення власних обмежень та власних характеристик керівника.

14) Підготуйте власну методику оцінювання персоналу соціальних служб, спираючись на запропоновані методи: ділова гра «Управління соціальною службою»; психогімнастична вправа «Стиль поведінки»; ділова гра «Жорсткий чи м'який керівник».

15) Проаналізуйте яскраво виражені стилі керівництва у спілкуванні серед знайомих вам людей, ситуації їх прояву та результати впливу на взаємовідносини з оточуючими і ефективність діяльності;

18) Ознайомтеся із психогімнастичними вправами на розвиток навичок проведення індивідуальної бесіди: вправа «Прогнозування висловлювання»; вправа «Я-повідомлення»; рольова гра «Індивідуальна бесіда соціального працівника з людьми різного типу».

19) Наведіть приклади бесід людей, за якими ви спостерігаєте. Проаналізуйте побачені типи, конструктивні прийоми та промахи в бесідах.

20) Наведіть приклади власних індивідуальних бесід з людьми з критичним аналізом виходу з них, або розробіть самостійно.

7. Індивідуальні навчально-дослідні завдання

Завдання №1. Написання реферату з історії або теорії менеджменту соціальної роботи

Методика виконання ІНДЗ

Під час виконання завдання здобувач вищої освіти має зібрати матеріал щодо сутності, змісту, форми та методів управління в соціальній сфері, зробити його аналіз, а також передбачити можливості його використання у сучасних умовах розвитку України. Реферат має містити два розділи: теоретичний розділ (аналіз джерельної бази); пропозиційний розділ (власні пропозиції щодо можливостей використання матеріалу в сучасних умовах).

Структура написання реферату (обсяг реферату – 10 – 15 сторінок):

- а) вступ (актуальність, мета, завдання, практичне значення дослідження);
- б) аналіз літературних джерел (не менше 7);
- в) пропозиції щодо використання методів та форм управління соціальною діяльністю у сучасних умовах (оформіть у вигляді таблиці або схеми-моделі);
- г) висновки;
- д) список використаних джерел.

Перелік тем для здійснення реферативних досліджень наведено у додатку Г.

Завдання №2. Розробка навчального проєкту системи управління певною соціальною організацією чи самоменеджменту

Методика виконання ІНДЗ

Під час виконання індивідуального науково-дослідного завдання здобувач вищої освіти має на основі матеріалу, зібраного під час виконання реферату, створити модель системи управління певною соціальною організацією чи самоменеджменту, а також дібрати методичні матеріали щодо реалізації запропонованого проєкту (методики добору та відбору, мотивації та оцінювання персоналу соціальної установи).

8. Методи навчання

Лекції, семінарські заняття, робота в Інтернеті, індивідуальна науково-дослідна робота, розв'язування творчих завдань.

9. Методи оцінювання та контролю

Контроль за роботою здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом виконання ІНДЗ, проведенням поточного оцінювання знань, тестування, написання модульного контролю та іспиту.

10. Розподіл балів, що надаються здобувачам освіти

Вид діяльності здобувача	Максимальна кількість балів за одиницю	Модуль 1-2		Модуль 3-4	
		Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів
Відвідування лекцій та активність	1/ 2,5	5/2	5	5/2	5
Відвідування семінарських занять	0,5/1,25	5/2	2,5	5	2,5
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	0,5/1,25	5	2,5	5	2,5
Робота на практичному занятті	-	-	-	-	-
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	-	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	1/ 2,5	5/2	5	5/2	5
Виконання модульної роботи	1	-	-	1	10
Виконання ІНДЗ	10	1	10	1	10
Разом		21	25	25	35
Усього	60				

Шкала оцінювання:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Значення оцінки
90 – 100	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з можливими незначними недоліками
74-89	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
60-73	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
35-59	Незадовільно з можливістю повторного складання – незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
1-34	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

11. Методичне забезпечення: опорні конспекти лекцій, комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД), відеофільми.

2 ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗА ТЕМАТИЧНИМИ РОЗДІЛАМИ ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ

Змістові модулі 1-2

Лекція № 1

Тема: МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
ЯК НАУКА ТА ГАЛУЗЬ ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Питання:

1. Місце та роль менеджменту в системі управлінських знань.
2. Сутнісні характеристики менеджменту соціальної роботи.
3. Типологія менеджменту соціальної роботи.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5 ; д: 1, 3]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Історія виникнення менеджменту соціальної роботи як науки.*
2. *Характеристика різних шкіл управління в менеджменті соціальної роботи.*

Лекція № 2

Тема: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИНЦИПІВ ТА МЕТОДІВ
МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Питання:

1. Закони та принципи менеджменту соціальної роботи.
2. Методи менеджменту соціальної роботи.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Закони та закономірності менеджменту соціальної роботи.*
2. *Характеристика принципів та правил у сучасному менеджменті соціальної роботи.*
3. *Методологія менеджменту соціальної роботи.*
4. *Типологія методів менеджерської діяльності.*

Лекція № 3

Тема: МЕНЕДЖМЕНТ НА МАКРОРІВНІ

Питання:

1. Роль і місце соціальної роботи в громадянському суспільстві.

2. Кадровий потенціал менеджменту соціальної роботи.
3. Ресурсне забезпечення менеджменту соціальної роботи.
4. Організаційна структура соціальної служби (органограма, положення про структурні підрозділи).
5. Посадова інструкція та штатний розпис.
6. Організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби.
7. Взаємодія соціальних служб.
8. Інформування населення про соціальні послуги та їх надання соціальними службами.
9. Діджиталізація та інформаційні технології в роботі соціальних служб.
10. Закупівля товарів, робіт і послуг.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 4].

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Управління персоналом в системі соціальної роботи.*
2. *Ресурси та резерви в менеджменті соціальної роботи.*
3. *Набір та відбір персоналу в менеджменті соціальної роботи.*
4. *Організаційні аспекти роботи менеджера соціальної служби.*

Лекція № 4

Тема: МЕНЕДЖМЕНТ НА МІКРОРІВНІ

Питання:

1. Добір персоналу й активізація особистого потенціалу клієнтів.
2. Модель толерантності.
3. Особливості проявів особистісних та професійних рис відносно моделі толерантності.
4. Організація процесу надання соціальних послуг надавачами.
5. Державні стандарти надання соціальних послуг.
6. Етапи надання соціальних послуг згідно зі стандартами.
7. Реєстр отримувачів та надавачів соціальних послуг.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Професіоналізм менеджерів соціальної роботи.*
2. *Самоменеджмент як умова ефективності праці у сфері соціальної роботи.*
3. *Особливості управлінської праці менеджерів соціальної роботи.*
4. *Стандартизація надання соціальних послуг: реалії та тенденції.*

Змістові модулі 3-4

Лекція № 5

Тема: НАУКОВЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ І ПЛАНУВАННЯ В УПРАВЛІННІ СОЦІАЛЬНОЮ РОБОТОЮ

Питання:

1. Місце та роль консалтингу в системі управління соціальною роботою.
2. Методи підвищення ефективності роботи з персоналом соціальної служби.
3. Суть планування соціальної роботи, різновиди планування управлінської діяльності в соціальній роботі.
4. Складники процесу планування соціальної роботи (розробка місії організації; формулювання цілей; оцінювання й аналіз зовнішнього середовища; управлінське обстеження сильних і слабких сторін організації; аналіз стратегічних альтернатив; вибір стратегії соціальної роботи; оцінювання стратегії щодо її відповідності місії соціальної роботи; реалізація стратегії; корекція місії соціальної роботи).

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Консультант у сфері управління соціальною роботою.*
2. *Методи консультування у сфері управління соціальною роботою.*
3. *Планування в роботі соціальної служби.*
- 4.

Лекція № 6

Тема: ТЕХНОЛОГІЇ МОТИВАЦІЙ ПРАЦІ В МЕНЕДЖМЕНТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Питання:

1. Мотивація діяльності персоналу соціальних служб.
2. Управління мотивацією персоналу соціальних служб.
3. Механізм цілеорієнтованої мотивації праці в соціальній сфері на основі її кваліметричної оцінки.
4. Основні типи трудової мотивації соціальних працівників.
5. Західний досвід мотивації працівників у соціальній сфері.

□ *Література:* [1, 2, 4, 5; д: 1, 2]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Теорії мотивації.*
2. *Мотивація та емоції в процесі міжособистісної взаємодії.*
3. *Негативна мотивація та покарання.*

4. *Гроші як мотиваційний фактор.*

Лекція № 7

Тема: ТЕХНОЛОГІЇ ВИМІРЮВАННЯ І КОНТРОЛЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАЦІ
В МЕНЕДЖМЕНТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Питання:

1. Сутність процесу оцінювання персоналу.
2. Суть і призначення моніторингу і оцінки як важливих складників менеджменту соціальної роботи.
3. Розробка та дотримання стандартів у соціальній роботі.
4. Система оцінювання персоналу соціальних служб.
5. Методи оцінювання персоналу.
6. Атестація соціальних працівників.

□ *Література:* [б:1, 2, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Типологія методів оцінювання персоналу в менеджменті соціальної роботи.*
2. *Технологія атестації працівників у сфері менеджменту соціальної роботи.*

Лекція № 8

Тема: КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ
ЯК УМОВА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Питання:

1. Комунікативна професійна компетентність соціального працівника.
2. Комунікативні професійно значущі якості соціального працівника.
3. Методика вступу в контакт і ведення діалогу.
4. Шляхи встановлення контакту.
5. Рівні спілкування.
6. Імідж у роботі соціального працівника.
7. Система управління персоналом соціальної сфери: побудова моделі.
8. Колективний договір.
9. Посадові інструкції.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5].

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Комунікативна культура соціального працівника.*
2. *Закономірності та принципи процесу спілкування та їх використання у сфері соціальної роботи.*
3. *Бар'єри комунікації та їх подолання в соціальній роботі.*
4. *Система управління персоналом в соціальній сфері: реалії та перспективи.*

Лекція № 9

Тема: СУЧАСНИЙ КЕРІВНИК СОЦІАЛЬНОЇ УСТАНОВИ

Питання:

1. Стили керівництва та управлінські ролі керівників.
2. Лідерство команди в роботі соціальної служби.
3. Управління робочим часом працівників. Методи аналізу ефективності робочого часу.
4. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу.
5. Проведення супервізії персоналу. Дотримання прав та охорона праці персоналу.
6. Залучення додаткових ресурсів (фандрейзинг, волонтерські ініціативи, соціально-проектна діяльність).
7. Оцінка ефективності управління персоналом.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5].

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Лідерство в роботі соціального працівника.*
2. *Супервізія в соціальній роботі: суть та особливості використання.*
3. *Охорона праці в соціальній роботі.*
4. *Роль керівника в залученні волонтерів.*

Лекція № 10

Тема: МЕНЕДЖЕМЕНТ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Питання:

1. Роль соціального педагога в гармонізації міжособистісних взаємодій.
2. Мале та велике коло професійної взаємодії соціального педагога.
3. Система дій соціального педагога: статика і динаміка.
4. Етапи діяльності соціального педагога з гармонізації міжособистісних взаємодій у колективі.
5. Самоменеджмент в роботі соціального педагога.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5]

Теми рефератів для самостійної роботи

1. *Принципи та правила в управлінській діяльності соціального педагога.*
2. *Роль документування в менеджерській діяльності соціального педагога.*
3. *Психотерапевтичні ігри та вправи в менеджерській діяльності соціального педагога.*
4. *Самодіагностика та саморозвиток особистості як шляхи професійного удосконалення майбутнього менеджера соціально педагогічної діяльності.*

3 МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ (С/З)

Змістовний модуль 1

Семінарсько-практичне заняття №1

Тема: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Мета: вивчити основні категорії менеджменту соціальної роботи, ознайомитись з типологією менеджменту соціальної роботи.

Питання:

1. Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи.
2. Сутність та зміст менеджменту соціальної роботи.
3. Типологія менеджменту соціальної роботи.

Вивчіть поняття: менеджмент соціальної роботи; види менеджменту соціальної роботи; підвиди менеджменту соціальної роботи; форми менеджменту соціальної роботи.

Виконайте завдання: виберіть один з напрямів соціального управління та підготуйте доповідь; оформіть у вигляді таблиці за ознаками.

Таблиця 1 – Управлінські аспекти соціальної роботи

№	Напрямок соціального управління	Характерні ознаки	Представники

Література: [б: 1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3].

Семінарсько-практичне заняття №2

Тема: ПРОФЕСІЙНИЙ ВІДБІР ДЛЯ ПРЕТЕНДЕНТІВ
НА СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ

Мета: ознайомитись з методикою тестування претендентів на роботу в соціальних службах, провести самооцінювання власних потенційних професійних можливостей, скласти план подальшої роботи із вдосконалення власних можливостей.

Питання:

1. Особистісні характеристики соціального працівника.
2. Професійні характеристики соціального працівника.
3. Вимоги до працівника соціальної сфери.

Вивчіть поняття: професійні характеристики, відбір персоналу, набір персоналу.

Виконайте завдання: проведіть тестування (тест для претендентів на роботу в соціальних службах), й ознайомившись з його результатами, складіть план подальшої діяльності та підберіть відповідні методики розвитку чи корекції певних значущих професійних характеристик.

Розподіліть 3 бали між двома варіантами відповідей на кожне питання. Виберіть відповідь, яка найбільше відповідає Вашим поглядам у цей момент.

Наприклад, якщо Ви надасте повну перевагу варіанту відповіді А, то запишіть 3 бали в рядку з позначенням А і 0 у рядку з позначенням Б.

Можливі комбінації:

А – 3 А – 0 А – 2 А – 1

Б – 0 Б – 3 Б – 1 Б – 2

Вибір треба зробити для кожної пари відповідей на кожне питання.

1. Якщо клієнт не погоджується з соціальним працівником щодо способів і цілей соціальної роботи, то працівник повинен:

А – перейти до розгляду іншого питання, щоб не зіпсувати стосунки з клієнтом.

Б – простежити, щоб клієнт дотримувався рекомендацій працівника.

2. Якщо у клієнта виникнуть труднощі при виконанні рекомендацій соціального працівника, то працівник повинен:

А – підтримати і підбадьорити клієнта; клієнт повинен бути впевненим у тому, що на соціального працівника можна покластися.

Б – опрацювати цю проблему з клієнтом і дійти однієї думки, щоб усунути всі складнощі на майбутнє.

3. У разі виникнення розбіжностей між соціальним працівником і клієнтом, працівник повинен:

А – не намагатися розв'язувати конфлікт з позицій сили, інакше він переросте у кризу.

Б – відверто розглянути конфліктну ситуацію, намагаючись вирішити проблеми, що виникли у клієнта, і досягти згоди та порозуміння.

4. Соціальний працівник повинен погодитися з тим, що коли клієнти для виконання рекомендацій соціального агентства намагаються робити мінімум з того, що вони можуть, то:

А – їх варто притиснути, навіть якщо це викличе у них невдоволення.

Б – нічого не зробиш, доведеться залишити їх у спокої.

5. Для того, щоб краще себе проявити під час бесіди з працівником, клієнт повинен повідомити йому:

А – факти, які характеризують проблему сповна, незалежно від того, добре чи погано йдуть справи.

Б – тільки факти, які демонструють відхилення ситуації від норми і потребують безпосереднього втручання працівника.

6. Результати соціальної роботи повинні бути:

А – максимальними, навіть якщо це передбачає збільшення вимог до клієнта.

Б – такими, щоб не допускати її припинення.

7. Соціальний працівник повинен уникати перебоїв (тимчасового припинення діяльності) під час роботи з клієнтом:

А – прийняти без коментарів той темп, який клієнт сам собі встановив.

Б – запропонувати клієнту встановити такий темп, який сприятиме позитивній роботі з вирішення поточної проблеми.

8. Для того, щоб зусилля давали позитивні результати, необхідно важливі рішення приймати:

А – спільно, що забезпечує можливість координації зусиль.

Б – на основі особистих контактів між працівником і клієнтом, що забезпечує їх ефективність і можливість контролю.

9. У разі виникнення конфлікту соціальний працівник повинен:

А – запропонувати допомогу клієнту, щоб зняти «вибухову» напругу.

Б – спробувати уникнути його.

10. Після виконання клієнтом складного завдання працівник повинен:

А – допускаючи деякі потурання, показати клієнту, що його зусилля оцінені.

Б – знайти наступне завдання і негайно скерувати клієнта на його виконання.

11. Плануючи соціальну роботу, працівник повинен залучати клієнта, якого цей план стосується:

А – однак, дозволяти клієнтові обговорювати цей план, якщо йому того захочеться.

Б – і обговорювати його спільно доти, доки не буде складено план, прийнятний для обох сторін.

12. Ефективно підтримати участь клієнта в роботі можна:

А – активно залучаючи його до вирішення проблем, які виникають у цій роботі.

Б – розповідаючи про людей, які вже вирішили такі ж проблеми.

13. Залишаючись такими, як вони є насправді, люди:

А – намагатимуться виконати завдання, якщо соціальний працівник буде турбуватися про їхній настрій, підбадьорюючи їх і створюючи атмосферу підтримки.

Б – прагнутимуть вирішити проблему якнайліпше за умови, що їх стимулюватимуть до цього, врахувавши усі задіяні чинники.

14. У разі виникнення перебоїв у роботі клієнта над завданням працівник повинен:

А – чітко та швидко вжити заходів для виправлення ситуації і простежити, щоб подібні ситуації не виникали.

Б – простежити за розвитком подій; найкращий спосіб навчання – на власних помилках.

15. Плануючи роботу, соціальні працівники повинні:

А – пояснити кожному клієнту його завдання і розповісти, як належить його виконувати.

Б – обговорити поставлене завдання з кожним клієнтом і дозволити виконувати його так, як їм це зручніше.

16. Соціальний працівник повинен:

А – усвідомлювати, що клієнти не хочуть працювати занадто багато, а прагнуть докладати зусиль стільки, щоб усе йшло нормально.

Б – домагатися високого ступеня участі, роблячи працю клієнта осмисленою.

17. Щоб не змінювати своїх рішень, соціальний працівник повинен приймати їх:

А – на основі зрілих міркувань і всієї доступної інформації, щоб не викликати саботажу з боку клієнтів.

Б – дотримуючись офіційної лінії адміністрації, щоб у разі відмови клієнта не виникало сумнівів у тому, хто правий.

18. Слідкуючи за успіхами клієнта, працівник повинен:

А – не «стояти за спиною»; якщо виникнуть ускладнення, він дізнається про це з інших джерел.

Б – постійно особисто цікавитися, як ідуть справи, і переконатися, що клієнт знає, що соціальний працівник бере в них участь і зацікавлений в їхньому вирішенні.

19. Після того, як проблему вирішено, працівник повинен обговорити її з клієнтом:

А – з метою підвищення особистої самооцінки клієнта, вказуючи на успішні спільні дії, а також аналізуючи помилки і способи виправлення їх.

Б – щоб ознайомитися з ходом вирішення проблеми і з'ясувати, чия це була заслуга.

20. Організовувати зустрічі кількох клієнтів з подібними проблемами корисно, якщо такі зустрічі використовуються:

А – щоб отримати інформацію для прийняття оптимальних рішень.

Б – щоб повідомити рішення, що стосуються вирішення проблем цього типу.

21. Соціальний працівник повинен відповідати за:

А – підтримку у клієнтів позитивного ставлення до соціальної роботи, і тоді результати не забаряться позначитися на її продуктивності.

Б – забезпечення найвищого результату, а клієнти самостійно відреагують на це належним чином.

22. Після того, як план роботи з клієнтом складений, працівник повинен:

А – стежити за виконанням основних пунктів і в разі потреби разом з клієнтом вносити зміни.

Б – дати клієнтові можливість проявити ініціативу, то виявить приховані та важливі проблеми.

23. Працівник може зменшити опір змінам:

А – розкриваючи клієнтам позитивні аспекти.

Б – обравши потрібний момент, щоб не порушити звичний спосіб життя клієнтів.

24. У разі виникнення розбіжностей між соціальним працівником і клієнтом:

А – потрібно відкрито обговорити причину розбіжностей і розв'язати їх.

Б – за працівником повинно залишитися останнє слово.

Переконайтеся, що Ви використовували лише цифри «0», «1», «2» або «3».

Найвищий бал у будь-якій графі означає основний тип взаємодії, а наступний – запасний, тобто той до якого зазвичай вдаються за критичних обставин. Якщо і це не спрацьовує, пробують той, що нижче. У разі постійних конфліктів людина у кінцевому підсумку зупиняється на тому типі поведінки, який кілька разів поспіль допоміг вийти з конфлікту. Тип соціальної взаємодії може кардинально змінитися внаслідок свідомого надбання нового позитивного досвіду, для чого необхідно створити певні умови. Не захоплюйтеся удаваною простотою моделі – її неможливо опанувати шляхом «пасивної медитації», без колективного аналізу, зворотного зв'язку та вирішення реальних завдань і проблем.

Для узагальнення результатів див. Додаток Ж.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 4.]

Семінарсько-практичне заняття №3-4

Тема: МОДЕЛЬ ТОЛЕРАНТНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ

Мета: на основі визначених на попередньому занятті характеристик створити модель управління персоналом.

Питання:

1. Охарактеризуйте модель толерантності.
2. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з клієнталізмом.
3. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з велфаризмом
4. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з приватизмом.

Вивчіть поняття: клієнталізм, велфаризм, приватизм, толерантність.

Виконайте завдання: спираючись на зміст табл. 1, розробіть проєкт та запропонуйте певні засоби, що дозволять управляти в певній соціальній організації найбільш оптимально, враховуючи всі позитивні та негативні моменти кожної з характеристик: приватизм, велфаризм, клієнталізм, толерантність.

Таблиця 1

Взаємодія соціального працівника (управлінця) і клієнта (підлеглого) за типом соціального спрямування [2]

	Приватизм	Велфаризм	Клієнталізм	Толерантність
1	2	3	4	5
Мета	Контроль, влада	Зручність, комфорт	Спокій, незворушність	Взаємний прогрес
Сильна сторона керівництва	Регламентация дій клієнта (короткочасна ефективність)	Турбота про клієнта		Координація спільних дій
Слабка сторона керівництва	Ігнорування думки клієнта, відсутність координації	Турбота про клієнта має поверховий характер, відсутність загальних цілей	Присутній, але не бере участь, відстороненість від діяльності (відсутнє планування і турбота про клієнта)	
Ставлення до клієнтів (підлеглих)	«Людьми необхідно керувати». Маніпулятивне, егоїстичне	«Люди не хочуть щоб ними керували». Безвідповідальне» альтруїстичне	«Головне – ні і що не втручатися». Безвідповідальне» байдужне	Активізація потенціалу клієнта, взаємовигідна співпраця. Толерантне
Планування роботи з клієнтом (підлеглим)	«Я особисто планую роботу і заходи з реалізації поточних завдань»	«Я пропоную клієнтам завдання і висловлюю впевненість, що вони самі знають, як його краще	«Я ставлю стратегічні завдання, не вникаючи в конкретні питання. Клієнти самі	«Ми спільно виробляємо можливу модель і форми роботи від початку до кінця»

		виконати»	несуть за них відповідальність»	
Організація роботи з клієнтом (підлеглим)	«Я визначаю, що» де і як буде робити клієнт, навіть якщо він і не розуміє навіщо це потрібно»	«Клієнти самі знають, що для них краще. Якщо їм потрібні поради, я їх завжди готовий за пропонувати»	«Люди самі виконують доручені їм завдання. Я сподіваюся, вони зможуть спільно вирішити будь-яке ускладнення»	«Ми разом визначаємо, хто з нас і за що відповідає, порядок роботи, основні правила та процедури»
Моніторинг і поточне керівництво	«Я в курсі усіх подій і бачу як виконуються мої розпорядження»	«Мої двері завжди відкриті. Я завжди готовий надати необхідну допомогу»	«Я є проміжною ланкою між вищим керівництвом і клієнтом»	«Ми з клієнтом встановлюємо графік зустрічей з метою коригування й аналізу надбаного досвіду» цілей і стадій роботи»
Контроль виконання	«Я роблю зауваження і коригую роботу»	«Не потрібно стояти за плечима у клієнтів. Вони і таї працюють в міру своїх сил, і можливостей»	«Я спілкуюся з клієнтами і ніколи не втручаюся без крайньої необхідності»	«Постійний аналіз Інформації» яка надходить звідусіль, про хід справ, пошук і аналіз можливостей поліпшення роботи»
Добір виконавців і помічників (клієнтів)	«Найголовніше, щоб клієнти були максимально виконавцями»	«Я намагаюся доручати клієнтам такі завдання, які їм подобаються»	«Я працюю з усіма, кого мені доручають»	«Вимоги до характеру» змісту і темпу роботи узгоджуються з індивідуальними здібностями клієнта»
Вплив на результат у довгостроковій перспективі	Клієнти (співробітники) починають формально ставитися до діяльності внаслідок високої конфліктності і «приватизації» результату (їхнього внеску у справу) керівником.	Якщо клієнт чогось і не виконав, то на це у нього були вагомні причини. Клієнти роблять тільки те, що їм подобається.	Клієнти відпускаються на самоплив, не одержуючи ні підтримки, ні критики.	Чітко сформульовані цілі, повна інформація і толерантні стосунки дають змогу ефективно розв'язувати конфлікти і приймати обґрунтовані рішення.

	Результат неухильно падає	Результат часто не передбачуваний, відсутність стабільності	Результат завжди негативний	Результат постійно поліпшується, клієнт і керівник постійно навчаються і швидко адаптуються до мінливих умов
Вплив на творче ставлення клієнтів (співробітників) до справи	Зниження особистої мотивації клієнтів (співробітників), саботаж, порушення інформаційного метаболізму	Нововведення можуть порушити сформований баланс і призвести до конфліктів	Мінімально достатні зусилля для збереження місця в організації, Чим менше нововведень, тим стабільніше становище клієнталіста	Повне володіння інформацією про проблеми клієнтів і толерантний спосіб розв'язання конфліктів ведуть до зростання синергічності і сприяють взаємному розвитку керівника і виконавця.
Ставлення до конфлікту	У випадку відкритого конфлікту ставиться питання» хто правий, а правий завжди керівник.	Якщо назриває конфлікт, віддають перевагу відмові від нововведень	Конфліктна ситуація ігнорується	Ситуативне лідерство, тому що при конфлікті ставиться питання, у чому істина
Ініціативність клієнтів (співробітників)	Придушується	Обмежена	Не потрібна і не цінується	Зростає
Вплив на моральне задоволення клієнта (співробітника)	Відстороненість клієнта, зростає пасивність. Перехід на інше місце, плинність кадрів	Люди спрямування «велфаризм» і «клієнталізм» задоволені, інші – ні	Оскільки клієнталісту все байдуже, то моральне задоволення – особиста справа клієнта	Виникає від усвідомлення особистого внеску в досягнений результат і максимальної реалізації своїх можливостей.
Вплив типу взаємодії на особисту кар'єру	Негативне	Двоїсте	Нейтральне	Позитивне
Оцінка зробленого	Короткочасна ефективність	Нейтральний	Мінімальний	Максимальний
	«Я особисто вирішую, кого варто захопити, а кого покарати».	«Що б не трапилося, головне – морально підтримати виконавця».	«Я намагаюся оцінити всіх приблизно однаково».	Критерії оцінки виробляються на самому початку роботи і тоді ж визначаються конкретні показники.
	Суб'єктивна	Суб'єктивна	Перекручена	Об'єктивна

<p>Узагальнені ознаки поведінки</p>	<p>Придушує інших; тримає усе під контролем; приймає рішення і вимагає виконання від залежних і підлеглих; суворий і вимогливий; визнає тільки власну ініціативу; домагається слухняності; вишукує хиби; змушує працювати; завжди і в усьому правий; нетерплячий; упертий; тримає людей на дистанції; завжди швидко знаходить винуватих; привласнює собі всі позитивні результати роботи співробітників; любить роль «наглядача» і йому подобається вселяти страх; часто різкий і грубий</p>	<p>Прагне до гармонії людських стосунків; приємний у спілкуванні; уважний; уникає конфліктів; не може відмовити; шанобливий; не скупиться на похвалу і компліменти; готовий допомогти; надмірно довіряє клієнтам і співробітникам, а вони цим користуються; любить співчувати і розраджувати; йде на поступки для збереження добрих стосунків на шкоду справі; не робить закидів; популіст</p>	<p>Апатичний, займає позицію стороннього спостерігача; відмовляється від відповідальності; повільний; не радиться з підлеглими та клієнтами; легко поступається; неакуратний; непомітний; уникає змін; зберігає нейтралітет; байдужий; тягне час; заглиблений у себе; мовчазний, бо боїться сказати щось зайве; не ініціативний; не послідовний у виконанні завдань; очікує дій від інших; завжди тримається в тіні та намагається не виділятися</p>	<p>Щирий, відкритий; працездатний; упевнений у своїх силах; спроможний приймати і відстоювати рішення; аналізує інформацію, що надходить; зосереджує увагу на реальних проблемах; послідовний; прагне нововведень; чітко виділяє пріоритети кожного етапу роботи, не випускаючи з уваги стратегічну мету; розкутий; товариський; має почуття гумору; фаховий; заохочує й активізує особисте зростання оточуючих; користується ретроспективним аналізом і знаходить першопричину проблеми; цілеспрямований; піклується не тільки про свій добробут, а й оточуючих; чемний і терплячий з клієнтами і співробітниками</p>
-------------------------------------	--	--	--	--

□ Література: [б: 1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4]

Семінарсько-практичне заняття №5-6

Тема: КУЛЬТУРА ЦІЛЬОВОГО СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

Мета: ознайомитись з методикою оцінки організаторських та комунікативних здібностей особистості, здійснити самооцінювання власного потенціалу.

Питання:

1. Особливості управління в соціальній організації.
2. Культура цільового соціального управління.
3. Модель керівника установи соціальної сфери.
4. Лідерство команди.
5. Розвиток лідерських якостей у фахівця соціальної галузі.

Вивчіть поняття: культура цільового соціального управління.

Виконайте завдання: здійсніть самооцінювання власного потенціалу щодо управлінських можливостей, а також визначте чинники, що дозволяють сформуванню культуру цільового соціального управління.

Тест «Оцінка організаторських та комунікативних здібностей»

Інструкція. Організаторські та комунікативні здібності відіграють важливу роль в організації результативного і безконфліктного спілкування.

Дайте відповідь на запитання «так» або «ні» і відмічайте варіант в таблиці.

Запитання

Так Ні

1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
2. Чи часто вам вдається схилити своїх друзів до вашої точки зору?
3. Чи тривалий час вас турбує почуття образи, спричиненої кимось із ваших друзів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися у критичній ситуації?
5. Чи прагнете ви нових знайомств?
6. Чи подобається вам організовувати свята, спільний відпочинок?
7. Чи правильно те, що вам приємніше проводити час за книжками або комп'ютером, ніж з людьми?
8. Якщо виникають перешкоди у здійсненні ваших намірів, то чи легко ви поступаєтеся ними?
9. Чи легко встановлюєте контакти з людьми, старшими вас за віком?
10. Чи любляете організовувати з друзями ігри та розваги?
11. Чи важко включатись у нову незнайому компанію?
12. Чи часто відкладаєте на наступні дні справи, які необхідно було вирішити сьогодні?
13. Чи можете ви розпочати розмову з незнайомою людиною?
14. Чи прагнете ви того, щоб друзі обов'язково враховували вашу думку?
15. Чи важко пристосовуєтесь до нового колективу?
16. Чи правильно те, що у вас не буває конфліктів з друзями через невиконання ними своїх обіцянок?

17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися з новою людиною?
 18. Чи часто у відповідальних справах берете ініціативу на себе?
 19. Чи часто виникає роздратування від спілкування і вам хочеться побути наодинці?
 20. Чи правильно те, що ви зазвичай погано орієнтуєтесь у незвичному для вас оточенні?
 21. Чи подобається постійно знаходитися серед людей?
 22. Чи виникає у вас роздратування через те, що не можете завершити розпочату справу?
 23. Чи переживаєте ви скупість, сором'язливість, якщо доводиться виявляти ініціативу при знайомстві з новою людиною?
 24. Чи втомлюєтесь від постійного спілкування з близькими і друзями?
 25. Чи подобається брати участь у загальних розвагах, заходах?
 26. Чи виявляєте ініціативу при вирішенні питань, які важливі для ваших друзів?
 27. Чи слухне припущення про те, що ви почуваєте себе невпевнено у присутності малознайомих людей?
 28. Чи слухне припущення про те, що майже ніколи не відстоюєте власну правоту?
 29. Чи вважаєте ви, що вам дуже легко внести пожвавлення у нову для вас компанію?
 30. Ви є ініціатором вечірок і відпочинку з друзями?
 31. Чи прагнете обмежувати коло своїх знайомих?
 32. Чи будете відстоювати думку, яка спочатку не сподобалась вашим друзям?
 33. Чи почуваєте себе вільно при великій кількості людей у незнайомому колективі?
 34. Чи є у вас бажання організувати наступну зустріч для своїх друзів?
 35. Чи правильно, що спокійно себе почуваєте, коли говорите щось великій кількості людей?
 36. Чи запізнюєтесь на зустріч, побачення?
 37. Чи правильно те, що у вас багато друзів?
 38. Чи часто ви опиняєтесь у центрі уваги колег?
 39. Чи часто ви відчуваєте невпевненість, хвилювання в розмові з малознайомими людьми?
 40. Чи часто ви відчуваєте невпевненість, хвилювання в оточенні знайомих людей?
- Для узагальнення результатів скористуйтеся Додатком Ж.

Тест «Рішучість»

1. Чи легко ви пристосовуєтесь до нових обставин?
2. Чи виключаєте ви телевізор, коли стає ясно, що цього вечора нічого цікавого не буде?

3. Чи здатні ви все відкласти вбік заради улюбленого заняття?
 4. Якщо вам пропонують винагороду за роботу, то чи погоджуєтесь ви без вагання?
 5. Чи одразу ви визнаєте свої помилки?
 6. Чи розгублюєтесь ви від несподіваних гостей?
 7. Чи змінюєте ви свою думку в результаті серйозної дискусії?
 8. Чи купуєте ви річ, яка сподобалась вам у вітрині, хоча на даний момент вона вам не потрібна?
 9. Чи погоджуєтесь ви після довгих умовлянь на такі вчинки, які б ви ніколи не зробили з власної волі?
 10. Чи знаєте ви достеменно, що будете робити в найближчі вихідні?
 11. Чи завжди ви виконуєте свої обіцянки?
- Для узагальнення результатів скористуйтеся Додатком Ж.

Тест «Упевненість у собі»

Запитання

Так Ні

1. Чи часто ви відчуваєте раптову втому, хоча, по суті, ви і не перевтомлювалися?
2. Чи буває з вами таке, що ви раптом відчули невпевненість – чи зачинили ви за собою двері?
3. Чи часто ви засмучуєтесь без певної причини?
4. Чи байдуже вам, коли, знаходячись у театрі, ви сидите в середині ряду?
5. Чи тяжко вам налаштуватися на чийсь несподіваний візит?
6. Чи лякає вас інколи, якщо раптом задзвонить телефон?
7. Чи часто вам сняться сни?
8. Чи швидко ви зазвичай приймаєте рішення?
9. Чи неприємно, якщо ви на своїй одежі знаходите пляму і в такому вигляді вам доводиться кудись іти?
10. Чи буває з вами таке, що перед відпускнуою поїздкою ви раптом захотіли відмовитись від неї?
11. Чи неприємно вам, коли ви бачите, що хтось вас розглядає?
12. Чи просинаєтесь ви вночі з почуттям сильного голоду?
13. Чи виникає у вас бажання інколи залишитись наодинці з самим собою?
14. Якщо ви прийшли в ресторан сам (сама), то чи сідаєте ви за стіл, за яким уже сидять відвідувачі, хоча є вільний столик?
15. Чи керуєтесь ви у своїх вчинках головним чином тим, чого очікують від вас інші?

Для узагальнення результатів скористуйтеся Додатком Ж.

На основі результатів тестування визначте резерви та перспективи власного професійного зростання щодо підвищення управлінської культури. Запишіть у вигляді перспективного плану.

□ *Література:* [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5]

Змістовний модуль 3-4
Семінарсько-практичне заняття №7
Тема: МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Мета: за допомогою спеціальних методик усвідомити особливості мотивації персоналу соціальних служб.

Питання:

1. Мотивація особистості до успіху та мотивація уникнення невдач.
2. Ієрархія потреб А. Маслоу і їх використання в мотивації працівників соціальної сфери.
3. Екстринсивна та інтринсивна мотивація в професійній сфері: позитивне та негативне.
4. Сучасні підходи (тенденції) до мотивації персоналу в соціальній сфері.

Вивчіть поняття: мотивація персоналу, екстринсивна мотивація, інтринсивна мотивація.

Виконайте завдання:

1) Ознайомтеся з методикою визначення ступеня мотивації особистості до успіху, проведіть самообстеження, визначте власний потенціал. URL: <http://um.co.ua/14/14-5/14-58142.html> .

2) За літературним джерелом [3, с. 297–299] ознайомтеся з методикою «Ієрархія потреб» за А. Маслоу, проведіть самообстеження, визначте власний потенціал.

3) Ознайомтеся з психологічною методикою визначення спрямованості особистості (орієнтувальна анкета Б. Басса), проведіть самообстеження, визначте власний потенціал. URL: <https://studfile.net/preview/5043653/page:15/> .

4) Ознайомтеся з психологічною методикою «Психогіометрія менеджера» (Психогіометричний тест Сьюзен Дилінгер), проведіть самообстеження, визначте власний потенціал URL: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/11prishak_osnovy_psiholog_pedagogiki_lab_praktik/14.html .

5) Користуючись анкетною для проведення моніторингу потреб, визначте потреби в певному колективі (відділі соціальної служби, серед працівників соціальних установ, узагальніть результати у вигляді таблиці або діаграми та запропонуйте на розгляд на занятті, після чого сформулюйте рекомендації керівнику колективу або підрозділу щодо мотивації персоналу установи.

Анкета для проведення моніторингу потреб [3]

1. Демографічно-професійні характеристики

1. Вік

- а) до 25;
- б) 25-35;

- в) 36-50;
- г) понад 50.

2. Стать

- а) чоловіча;
- б) жіноча.

3. Освіта

- а) середньо-спеціальна;
- б) неповна вища;
- в) вища за фахом «соціальна робота»;
- г) вища неспеціальна.

4. До якої категорії належить Ваша посада?

- а) керівники;
- б) спеціалісти;
- в) технічні виконавці.

5. Стаж у сфері соціальної роботи

- а) до 1 року;
- б) від 1 до 3 років;
- в) від 3 до 5 років;
- г) від 5 до 7 років;
- д) від 7 до 10 років;
- є) більше 10 років.

6. Оцініть Ваш рівень кваліфікації

- а) високий;
- б) достатній;
- в) недостатній.

7. Чи потребує підвищення Ваша кваліфікація?

- а) потребує підвищення;
- б) не потребує підвищення.

2. Ставлення до праці

8. Фактична тривалість Вашого робочого часу щоденно (в середньому)

- а) менше 8 годин;
- б) 8 годин;
- в) 9 годин;
- г) 10 годин;
- д) понад 10 годин.

9. Чи вважаєте діяльність на Вашій посаді ефективною і необхідною для організації та її клієнтів?

- а) так;
- б) ні;
- в) не все, чим доводиться займатися, ефективно і необхідно.

10. Що Вас утримує саме на цій роботі? (можливі кілька варіантів відповідей)

- а) інтерес до роботи й змістовність праці;
- б) можливість здійснення кар'єри;

- в) можливість творчого самовираження;
- г) висока оплата праці;
- д) невисока, але гарантована оплата праці;
- е) сприятливі умови праці;
- є) сприятливий соціально-психологічний клімат;
- ж) додаткові соціальні блага;
- з) відсутність трудового вибору.

11. Що Вас не влаштовує в роботі? (можливі кілька варіантів відповідей)

- а) низька оплата праці;
- б) незадовільні умови праці;
- в) несправедливий розподіл функціональних обов'язків між службовцями;
- г) стосунки з керівництвом;
- д) стосунки з колегами;
- е) незадовільний рівень комунікації та інформованості в колективі.

12. Оцініть напруженість своєї праці протягом останніх років (можливі кілька варіантів відповідей)

- а) підвищилася напруженість роботи;
- б) збільшилися обсяги роботи;
- в) посилюється стресовий характер роботи;
- г) не змінилась.

3. Види стимулювання

13. Вкажіть види матеріального стимулювання, до яких Ви залучалися за останні роки (можливі кілька варіантів відповідей)

- а) основна заробітна плата (посадові оклади);
- б) персональна надбавка до посадового окладу;
- в) премія (основна);
- г) «13 заробітна плата»;
- д) винагорода за вислугу років;
- е) премія за економію фонду заробітної плати;
- є) премія за виконання особливо важливих завдань;
- ж) матеріальна допомога на оздоровлення;
- з) матеріальна допомога на утримання малолітніх дітей;
- і) матеріальна допомога при народженні дітей та похованні родичів;
- ї) медична страховка;
- й) оплата Вашого навчання чи Ваших дітей;
- к) понаднормова оплата відряджень (в тому числі закордонних);
- л) надання в користування мобільного зв'язку;
- м) надання в користування автомобілів;
- н) надання пільгових кредитів;
- о) інші виплати, компенсації та надання інших соціальних благ (розшифрувати);

14. Вкажіть види морального заохочення, до яких Ви залучалися за останні роки (можливі кілька варіантів відповідей)

- а) оголошення подяки від керівництва;
- б) занесення подяки в трудову книжку;
- в) Почесні грамоти;
- г) Почесні знаки;
- д) Почесні дипломи;
- е) залучення до програм підвищення кваліфікації;
- є) направлення на стажування;
- ж) занесення до резерву керівних працівників;
- з) участь у рекреаційних програмах (спільно організовані відпочинок, екскурсії, туризм, спорт, святкування ювілеїв, інше);
- і) інше (розшифрувати),

15. Який рівень оплати Ви вважаєте мінімально достатнім для себе? (в грн.)

- а) до 3000;
- б) від 3000 до 5000;
- в) від 5000 до 10000;
- г) від і 000.

16. Вкажіть значимі для Вас види і форми стимулювання та заохочення, які не знайшли свого відображення в попередніх пунктах анкети, а) б)...

4. Оцінка справедливості винагороди

17. Чи вважаєте Ви свою заробітну плату справедливою щодо;

- 1) Ваших трудових зусиль
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) не зовсім.
- 2) заробітків інших працівників, які виконують аналогічні функції
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) не зовсім.
- 3) вартості життя
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) не зовсім.

18. Чи залежить Ваша заробітна плата від:

- 1) Ваших трудових зусиль
 - а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить.
- 2) Вашої освіти
 - а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить.
- 3) рівня кваліфікації
 - а) повністю залежить;

- б) частково залежить;
 - в) практично не залежить.
- 4) стажу роботи
- а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить,
- 5) Вашої ініціативності
- а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить.
- 6) загального фінансового стану
- а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить,
- 7) відносин з керівництвом
- а) повністю залежить;
 - б) частково залежить;
 - в) практично не залежить.

Проранжуйте сукупність факторів, які найбільше впливають на привабливість роботи соціального працівника:

- робота в колективі, який подобається;
- гнучкий темп роботи;
- справедливий розподіл обсягів роботи і винагороди;
- стабільна заробітна плата;
- робота, яка розвиває здібності;
- відчуття корисності й доцільності роботи;
- визнання і схвалення результатів роботи та ін.

Доповніть вищенаведений перелік власними параметрами за бажанням.

На основі результатів діагностувань визначте резерви та перспективи власної професійної мотивації. Запишіть у вигляді переліку необхідних умов для розмови з вашими майбутніми (або теперішніми) керівниками, вбо як основу для подання мотиваційного листа до бажаної соціальної інституції.

□ *Література:* [б: 1, 2, 4, 5; д: 1, 2]

Семінарсько-практичне заняття №8

Тема: ОЦІНЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Мета: ознайомитись з методиками оцінювання персоналу і здійснити оцінювання власних можливостей.

Питання:

1. Загальна характеристика методів оцінювання персоналу; їх класифікація.
2. Сучасні методи оцінювання в соціальній сфері.
3. Моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг. Розробка стандартів у соціальній роботі
4. Сучасні підходи (тенденції) у вимірюванні результатів праці в соціальній сфері.
5. Модель оцінювання результатів праці соціальних працівників.
6. Критерії ефективності контролю в соціальній роботі: стратегічний характер контролю; спрямованість на досягнення конкретних результатів; своєчасність контролю; гнучкість, простота та економічність контролю.
7. . Кваліметрична оцінка праці соціальних працівників.

Вивчіть поняття: оцінювання персоналу, методи оцінювання персоналу, атестація персоналу, моніторинг, оцінювання.

Виконайте завдання:

1. Ознайомтеся з тестовими методиками (Тест «Чи можете Ви бути керівником», Тест управлінських стилів «Сценарії»*), що оцінюють ваш потенціал керівника URL:

https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/204879/mod_resource/content/1/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B5%20%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F%203.pdf ;
<https://shl.com.ua/produkti-i-uslugi/instrumenti-po-ocenke/testi-sposobnostej/scenarios>.

2. Ознайомтеся з методиками, що визначають менеджерський потенціал керівника за посібником «Самоменеджмент» : навчальний посібник / Г. З. Леськів, Г. Я. Левків, М. М. Бліхар, В. В. Гобела, О. П. Подра, Г. В. Коваль. Львів : Львівський державний університет внут рішніх справ, 2021. 280 с. (с. 235-265) та визначте власні обмеження.
http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/3873/3/%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6_30-08-2021.pdf

3. За літературним джерелом [2, с. 310–311] ознайомтеся з соціограмою керівника центру соціальних служб, угрупуйте певні характеристики за такими ознаками: а) особисті якості; б) професійна кваліфікація; в) ділові якості; г) соціальні якості.

4. За літературним джерелом [2, с. 315–317] ознайомтеся з методикою проведення ділової гри «Оцінка «менеджером» і «працівником» ступеня важливості особистісно-професійних якостей посади «соціальний працівник», визначте її мету та методичний потенціал.

5. За літературним джерелом [2, с. 317–335] ознайомтеся з методикою проведення ділової гри «Атестація», визначте її мету та методичний потенціал.

6. Підготуйте власну комплексну методику оцінювання персоналу соціальних служб, спираючись на запропоновані методи.

Література: [б:1, 2, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4]

Семінарсько-практичне заняття №9
Тема: СХИЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА
ДО ПЕВНОГО СТИЛЮ КЕРІВНИЦТВА

Мета: усвідомити особливості різних стилів керівництва, їх недоліки і переваги та власну схильність до певного стилю керівництва.

Питання:

1. Поняття про стиль керівництва групою.
2. Види стилів керівництва та їх характеристика.
3. Реакції підлеглих, клієнтів на стиль керівництва та ефективність діяльності.
4. Порівняльна характеристика стилів керівництва: задачоцентрованості та антропоцентрованості.
5. Теорія ситуативного управління.
6. Лідерство та його розвиток в команді соціальної установи.
 - Вивчіть поняття: стиль поведінки, стиль керівництва, лідерство.
 - Виконайте завдання:

1. Ознайомтеся з методиками проведення ділових ігор та вправ за матеріалами додатку Л: ділова гра «Управління соціальною службою»; психогімнастична вправа «Стиль поведінки»; ділова гра «Жорсткий чи м'який керівник» та визначте їх методичний матеріал .

2. Проаналізуйте яскраво виражені стилі керівництва у спілкуванні серед знайомих вам людей, ситуації їх прояву та результати впливу на взаємовідносини з оточуючими і ефективність діяльності; зробіть нотатки-висновки за планом: а) назва стилю; б) характерні ознаки; в) можливості; г) обмеження.

Література: [б: 1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5]

Семінарсько-практичне заняття №10
Тема: ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Мета: виявити особливості проведення та виробити уміння організації індивідуальної бесіди соціального працівника з клієнтом.

Питання:

1. Поняття про бесіду, її функції і види.
2. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
3. Психологічні правила формулювання прохання, звертання, розпорядження.
4. Підготовка до бесіди як умова її результативності.
5. Встановлення контакту та вихід з нього в бесіді.

6. Особливості бесіди по телефону.
7. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами.

Вивчіть поняття: індивідуальна бесіда, прохання, звернення, розпорядження.

Виконайте завдання:

1) Ознайомтесь із психогімнастичними вправами та іграми на розвиток навичок проведення індивідуальної бесіди (додаток М): вправа «Прогнозування висловлювання»; вправа «Я-повідомлення»; рольова гра «Індивідуальна бесіда соціального працівника з людьми різного типу».

2). Наведіть приклади бесід людей, за якими ви спостерігаєте. Проаналізуйте побачені типи, конструктивні прийоми та промахи в бесідах.

3) Наведіть приклади власних індивідуальних бесід з людьми з критичним аналізом виходу з них, або розробіть сценарій можливої бесіди.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 3, 4, 5]

Семінарсько-практичне заняття №11-12

Тема: ЗАХИСТ ІНДЗ

Мета: набути вміння публічного захисту творчої роботи.

Хід заняття:

1. Виступ зі стендовою доповіддю(презентація навчального проєкту).
2. Захист і обговорення рефератів.
3. Обговорення навчальних проєктів.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4, 5]

Семінарсько-практичне заняття №13

Тема: ПІДСУМКОВЕ ЗАНЯТТЯ

Мета: визначити підсумковий рівень набутих знань, вмінь та компетентностей.

Хід заняття:

1. Виступ з питанням.
2. Тестування.

Література: [б:1, 2, 3, 4, 5; д: 1, 2, 3, 4, 5]

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ІНДЗ

Мета здійснення індивідуального науково-дослідного завдання полягає в подальшій систематизації, засвоєнні та поглибленні теоретичних знань з даного курсу, а також у набутті досвіду реалізації умінь зі здійснення управління в соціальній сфері.

Одним з найважливіших надбань, що набувають студенти, є розвиток навичок самостійного пошуку оптимальних рішень з урахуванням сучасних суспільних вимог, використанням досягнень вітчизняного й зарубіжного досвіду керівництва в соціальних установах, а також засвоєння загальних методів й технологій управління в соціальній сфері.

ІНДЗ з дисципліни «Менеджмент соціальної роботи» є реферат та навчальний проєкт. Тему роботи студенти обирають самостійно (додаток Г, Е).

4.1 Правила написання реферату та навчального проєкту

Реферат є *самостійним теоретичним дослідженням*, що містить ґрунтовний аналіз літературних джерел, які розкривають суть наробок в галузі обраної автором проблематики, а також власні пропозиції щодо використання проаналізованого (накопиченого) досвіду для розв'язання проблеми управління соціальною роботою в сучасних умовах.

Роботу над написанням реферату починають з вибору напряму (теми) дослідження, який має бути проблемним в науці або в практиці роботи менеджерів соціальної сфери.

Наступним кроком є робота в бібліотеці (Інтернеті) над ознайомленням зі ступенем розробленості проблеми в науці (виявлення різних аспектів проблеми в підручниках, посібниках, монографіях та наукових виданнях), а також в практиці роботи (періодичні видання, методики, методичні рекомендації для проведення діяльності в галузі соціальної допомоги тощо). Результатом цієї роботи є складання анотованого опису літературних джерел.

Далі іде коректування та чітке визначення теми власного реферату, а також написання апарату дослідження (актуальність, об'єкт, предмет, мета, завдання, практичне значення дослідження), який допоможе більш чітко та повно висвітлити тему реферативного дослідження.

Тема – назва ІНДЗ, що локально відображає проблему і складається з двох компонентів: об'єкта та предмета дослідження. Орієнтовні теми реферативних робіт з дисципліни «Менеджмент соціальної роботи» наведені у Додатку Г.

Актуальність дослідження – обґрунтування необхідності й потрібності певного наукового дослідження: а) на мікрорівні (для працівників соціальної галузі та клієнтів); б) на макрорівні (на рівні держави); в) для науки та практики соціальної роботи.

Проблема – виявлення певного питання, на яке має дати відповідь наукове дослідження (саме Ви під час здійснення реферативного дослідження).

Мета дослідження – загальний передбачуваний результат Вашого наукового пошуку.

Завдання дослідження – виділення етапів діяльності в досягненні мети (тобто конкретизація загальної мети).

Практичне значення – визначення сфер, де можуть бути використані результати даного наукового дослідження, а також суб'єктів, яким дана інформація може бути корисною.

Правильне й своєчасне визначення апарату наукового дослідження є першим етапом на шляху здобуття успішних наукових результатів, що допоможе автору уникнути помилок загального характеру.

Потім має бути описано структуру роботи, виділено розділи та підрозділи дослідження, пам'ятаючи, що виділення інформації в певний підрозділ вимагає чітке виділення її за змістом та кількістю (підрозділ має бути не меншим за три аркуші). Якщо інформація за змістом та стилем не відповідає вимогам основного тексту (анкети, таблиці, рисунки тощо), але є потрібною для уточнення змісту, то її розміщують у додатках, зробивши відповідне посилання.

Робота над змістом першого розділу реферативного дослідження передбачає проведення ґрунтовного аналізу наукових досліджень та практики з визначеної управлінської проблеми. У цьому розділі може бути наведено також історико-логічний підрозділ, в якому розглянуто етапи розвитку визначеної проблеми, наведено відомості про дослідників та проаналізовано їхній внесок у розв'язання наукової проблеми.

Матеріали другого розділу реферату мають містити власні пропозиції стосовно використання проаналізованого в огляді літератури матеріалу у вигляді таблиці, схеми, моделі, які можуть бути корисними у практичній діяльності з розв'язання обраної управлінської проблеми в соціальній роботі.

Останньою частиною реферату є написання загальних висновків, де здобувач вищої освіти має визначити, як він розв'язав поставлені у вступі завдання, а також, на основі проведеної роботи, сформулювати власні теоретичні узагальнення (висновки).

Навчальний проєкт є *самостійним науково-методичним дослідженням*, яке складається з двох розділів: *теоретичного* (що містить матеріали стосовно власної моделі системи діяльності з управління у соціальній інституції або самоменеджменту) та *методичного* (це методичні матеріали, що потрібні для реалізації запропонованої моделі діяльності з управління в соціальній установі або самоменеджменту).

Робота над теоретичним розділом передбачає ознайомлення з роботами, які висвітлюють вітчизняні методики та зарубіжний досвід здійснення діяльності з управління в соціальній сфері їх класифікації та узагальнення.

Написання другого методичного розділу передбачає створення власних методичних матеріалів, які можна використовувати під час розв'язання зазначеної проблеми, а також рекомендації щодо умов їх використання.

4.2 Правила оформлення ІНДЗ

Оформлення результатів дослідження, а також формулювання загальних висновків потребують дотримання вимог для будь-якого наукового дослідження: точність, логічність, послідовність, доказовість, аргументованість, вірогідність.

ІНДЗ виконують у комп'ютерний спосіб і роздруковують на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210x297 мм). Текст та інші надруковані і вписані елементи за насиченістю мають бути чорними, контури літер і знаків чіткими, без ореола і розшиту фарби. Насиченість літер і знаків має бути однаковою в межах усього оригіналу. При комп'ютерному набиранні тексту дозволяється використовувати всі можливості редактора Word (версії 6.0, 7.0).

Основний текст набирається на сторінці формату А4 з полями зверху 2,0 см, знизу 2,0 см, зліва 2,0 см, справа 1,0 см, поле для колонцифри 1,5 см. Для набору використовується шрифт Times New Roman, 14 кегль. Рядки вирівнюють за шириною, абзацний відступ 1,2 см; міжрядковий інтервал – полуторний). Обов'язково має бути включений перенос слів.

Іноземні імена і назви. Прізвища іноземних вчених, назви зарубіжних фірм, компаній і установ пишуть в українській транскрипції, але при першому згадуванні наводять у дужках назву мовою оригіналу. Назви фірм, компаній, установ пишуть у лапках (за виключенням назв, які є літерною аббревіатурою).

Скорочення в тексті. Скорочують слова, які стоять перед цифрою і позначають посилання на той чи інший елемент у тексті: том – т.; випуск – вип.; видання – вид.; розділ – розд.; додаток – дод.; частина – ч.; сторінка – с.; рисунок – рис.; таблиця – табл.; номер – №, пункт – п.

Скорочують пояснювальні слова і словосполучення: та інше – та ін.; таке інше – т.ін.; дивись – див.; порівняй – пор. Але ці ж слова всередині речення не скорочують.

В тексті, включаючи таблиці та ілюстрації, можна використовувати тільки скорочення слів та словосполучень, встановлених правилами орфографії та нормативними документами, зокрема, стандартом. Інші способи скорочення не припускаються.

В тексті використовують тільки ті аббревіатури, які попередньо пояснені.

При поділенні тексту на розділи, підрозділи, пункти і підпункти кожний з них нумерують арабськими цифрами, наприклад, 1 – перший розділ, 1.1 – перший підрозділ першого розділу, 1.1.1 – перший пункт першого підрозділу, 1.1.1.1 – перший підпункт першого пункту. Після номера розділу, підрозділу, пункту, підпункту крапку не ставлять.

Заголовки розділів необхідно розміщувати по центру рядка і набирати прописними літерами без крапки в кінці, без підкреслення. Переноси слів у заголовках не дозволяються.

Заголовки підрозділів слід починати з абзацного відступу і набирати рядковими літерами, крім першої прописної, без крапки в кінці. Відстань між

заголовками і наступним або попереднім текстом дорівнює одному пустому рядку.

Розміщують таблиці у науковій праці безпосередньо після посилання на них у тексті. Коли таблиця займає багато місця, тоді її виконують на окремій сторінці і розміщують відразу після тієї сторінки, де є посилання на неї. Якщо таблиця безпосередньо з текстом не пов'язана, то її можна навести у додатках. Над таблицею пишуть її назву, яка стисло характеризує значення зібраних у таблиці даних. Назву таблиці розміщують симетрично до тексту та друкують рядковими літерами (окрім першої прописної) і розміщують справа над таблицею.

Таблиця 4.1

НАЗВА ТАБЛИЦІ (зразок)

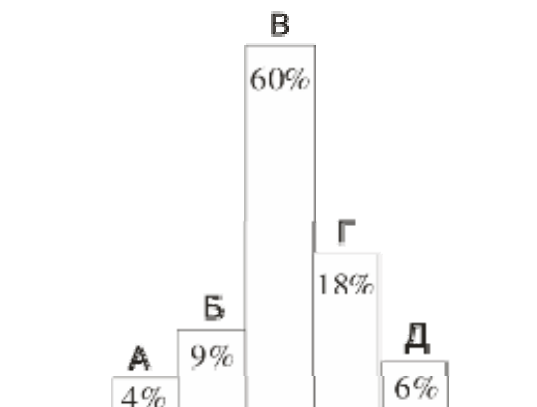
Методи соціальної допомоги сім'ям	Кількісний показник
Індивідуальна матеріальна допомога	73
Психологічний тренінг для батьків	8

Таблиці нумерують в межах розділу, номер таблиці складається з номера розділу та порядкового номера таблиці, відокремлених крапкою.

Слово «Таблиця _____» вказують один раз зправа над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть: «Продовження таблиці _____» та вказують її номер.

Ілюстрації (креслення, рисунки, графіки, схеми, діаграми, фотознімки) нумерують арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу. За необхідності під ілюстрацією розміщують пояснювальні дані. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, які розділені крапкою. Ілюстрації можуть мати назву, яку розміщують після пояснювальних даних, наприклад, «Рис. 4.1 – Порівняльна діаграма втрат часу». Розмір ілюстрацій має бути мінімальним, але з урахуванням зменшення в масштабі 1:2.

Наприклад:



А – відрядження; Б – незаплановані зустрічі; В – засідання, інструктивні наради, збори; Г – робота з документацією; Д – розмови по телефону.

Рис. 4.1 – Порівняльна діаграма витрат часу

Додатки оформлюють як продовження тексту навчальної книги, що позначаються прописними буквами української абетки (за виключенням Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ђ). Якщо у додатку є рисунки, таблиці і формули, вони нумеруються наскрізною нумерацією у межах кожного додатка.

Список літературних джерел є обов'язковим елементом ІНДЗ. Зміст списку дає уявлення про те, наскільки його автор зумів вивчити стан досліджуваної проблеми, а також наскільки він володіє інформацією щодо об'єкта й предмета власного дослідження. До списку літератури до ІНДЗ включають тільки використані або цитовані інформаційні джерела. Розміщують список у кінці роботи, після загальних висновків.

5 ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

5.1 Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти

5.1.1 Критерії підсумкового оцінювання здобувачів вищої освіти з дисципліни «Менеджмент соціальної роботи».

Оцінка «90-100» ставиться здобувачу/чці вищої освіти, коли він/вона дає обґрунтовані, логічні, послідовні, теоретичні та правильні відповіді на поставлені запитання, а також правильно застосовує теоретичні знання при розв'язуванні конкретного практичного завдання з дисципліни МСР. Здобувач вищої освіти демонструє знання основних функцій та методів менеджменту соціальної роботи, сутність стратегічного та оперативного управління в соціальній галузі, правильно і в логічній послідовності може давати відповідь як на питання, що стосуються управління на рівні роботи з клієнтом, так і на вирішення проблемних ситуацій з прийняття управлінських рішень у якості менеджера в соціальній інституції (налагодження комунікаційного процесу, вирішення конфліктних ситуацій в колективі тощо), а також виявляє творчі здібності у розумінні та використанні навчального матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань у напрямі менеджменту соціальної роботи.

Оцінка «74-89» ставиться здобувачу/чці вищої освіти тоді, коли відповідь на питання є логічною та послідовною, але містить деякі неточностями несуттєвого характеру, або здобувач/ка допускає незначні помилки при вирішенні практичного завдання.

Оцінка «60-73 » ставиться здобувачу/чці вищої освіти тоді, коли у відповіді є суттєві помилки хоча б на одне із поставлених питань або надано відповіді не в повному обсязі до поставлених питань, або порушена логічність і послідовність у відпові на питання. Здобувач/ка також допускає незначні помилки при вирішенні практичного завдання.

Оцінка «35-59» ставиться здобувачу/чці вищої освіти тоді, коли у відповіді є суттєві помилки на кілька питань білету, або надано відповіді, що не розкривають суті поставлених питань, містять лише окремі відомості з питань курсу. Здобувач/ка також допускає значні помилки при вирішенні практичного завдання.

Оцінка «0-34» ставиться, якщо здобувач/ка вищої освіти не надав ніякої відповіді, практичне завдання не вирішене або містить значні помилки, для виправлення яких є необхідність у повторному прослуховуванні курсу.

5.1.2 Критерії оцінювання розв'язання здобувачами вищої освіти завдань на іспиті

Оцінювання навчальної діяльності здобувачів вищої освіти відбувається у 2 етапи. Спочатку викладач встановлює, до якого з чотирьох рівнів належить діяльність здобувачів вищої освіти, потім у межах даного рівня визначає повноту діяльності здобувачів вищої освіти.

I рівень – незадовільний (1–9 бали)

Здобувач вищої освіти намагається відповідати на питання, чи розв'язати типове завдання, але встановлює лише деякі з його елементів. Аналізує завдання однобічно, як статичний об'єкт, не надаючи суттєвих характеристик. Розв'язує завдання він, як правило, на підставі свого власного досвіду, застосовуючи лише окремі елементи знань з курсу «Менеджмент соціальної роботи» й інших пов'язаних дисциплін.

II рівень – середній (10–20 бали)

Здобувач вищої освіти розв'язує типове управлінське завдання, встановлює проблему, об'єкт і суб'єкт діяльності з управління в соціальній сфері, визначає мету, пропонує окремі засоби і частково прогнозує результат діяльності. У процесі розв'язання завдання він застосовує лише частково знання з курсу «Менеджмент соціальної роботи», .

III рівень – достатній (21-30 бали)

Здобувач вищої освіти розв'язує нове для себе управлінське завдання, виявляючи при цьому протиріччя на підставі аналізу дії декількох факторів, чітко формулює проблему, встановлює об'єкт і суб'єкт управління, визначає мету, пропонує засоби і прогнозує результат управління в соціальній сфері. У процесі розв'язання завдання він застосовує наукові знання з курсу «Менеджмент соціальної роботи», а також знання з інших соціально-педагогічних, психологічних дисциплін. Аналізує проблему з різних сторін, із застосуванням декількох факторів. У процесі виконання завдання може допустити несуттєві помилки, оперує системними знаннями з управління в соціальній сфері, прогнозує його можливі наслідки, виражає гуманне ставлення до підлеглих.

IV рівень – високий (31-40 бали)

Здобувач вищої освіти розв'язує нове для себе управлінське завдання, виявляючи при цьому протиріччя на підставі аналізу дії багатьох факторів, чітко формулює проблему, встановлює об'єкт і суб'єкт управління, обґрунтовано визначає мету менеджерської діяльності, пропонує декілька можливих засобів і прогнозує результат управління в соціальній сфері. У процесі розв'язання завдання він застосовує системні наукові знання з курсу «Менеджмент соціальної роботи», а також знання з інших соціально-педагогічних, психологічних дисциплін; генерує нові ідеї, підходи, гіпотези щодо вирішення проблеми. Аналізує проблему різнобічно, із застосуванням багатьох факторів. Розуміє імовірнісний характер результатів управлінської діяльності. У процесі розв'язання завдання оцінює діяльність її учасників і прогнозує можливі наслідки, виражає гуманне ставлення до підлеглих, а також використовує вітчизняний та зарубіжний досвід для ефективного вирішення

проблеми управління. Здійснює рефлексію щодо своєї можливої управлінської діяльності у певній ситуації.

5.1.3 Критерії оцінювання якості виконання ІНДЗ

Оцінювання ІНДЗ здобувачів вищої освіти із менеджменту соціальної роботи відбувається за трьома напрямками:

1. За виконане теоретичне дослідження. Оцінюється зроблений аналіз літературних джерел, вміння самостійно викладати матеріал, використання категорій менеджменту соціальної роботи.

2. За пропозиційну частину. Оцінюється новизна, самостійність роботи автора, можливість практичного застосування розроблених засобів.

3. За доповідь-захист. Оцінювання здійснюється відповідно до критеріїв, наведених у таб. 5.1.

5.2 Організація змісту та оформлення методичної папки

Методична папка є скарбничкою самостійного доробку здобувача вищої освіти з дисципліни «Менеджмент соціальної роботи». До змісту методичної папки входять як обов'язкові матеріали для здійснення відповідного виду діяльності, так і додаткові методичні нароби, аналіз яких дає можливість викладачеві об'єктивно визначити рівень опанування знаннями та вміннями, необхідними для виконання управлінської діяльності у соціальній сфері.

До методичної папки мають бути оформлені усі індивідуальні та групові завдання семінарських та лекційних занять.

До основних матеріалів відносяться усі завдання, що позначено □, а також словник термінів □.

Допоміжними матеріалами є завдання, що не мають позначок біля тексту.

Матеріали методичної папки оформлюють на аркушах формату А4 окремо для кожного семінарського заняття, визначаючи його тему, та збирають у вигляді папки.

Критерії оцінювання якості доповіді з захисту ІНДЗ

Характеристики якості доповіді	Критерії якості доповіді			
	1 рівень	2 рівень	3 рівень	4 рівень
Актуальність	Актуальність дослідження не обґрунтовано.	Актуальність дослідження обґрунтовано недостатньо, лише з однієї сторони.	Актуальність дослідження обґрунтовано з різних сторін.	Актуальність дослідження обґрунтовано різнобічно, з урахуванням сучасних тенденцій розвитку освіти і соціальної політики.
Практична значущість	Матеріал дослідження не можна використати у практичній діяльності.	Після доробки деякі матеріали дослідження можна використати у практичній діяльності.	Усі матеріали дослідження під-готовлено до використання у практичній діяльності.	Подано методичні рекомендації із застосування наведених матеріалів
Особистий внесок автора дослідження	Автором наведено окремі з існуючих теоретичних досліджень та методичних матеріалів	Автором наведено велику кількість існуючих теоретичних досліджень, а також зроблено спробу їх класифікації	Автором зроблено узагальнення теоретичних досліджень з даної проблеми, здійснено обробку існуючих методичних матеріалів	Автором самостійно зроблено теоретичний аналіз даної проблеми, розроблено власні методичні матеріали
Обґрунтованість	Основні положення доповіді не обґрунтовано.	Положення доповіді обґрунтовано недостатньо.	Окремі положення доповіді обґрунтовано недостатньо	Всі положення доповіді обґрунтовано.
Культура доповіді	У доповіді відсутні основні її частини (постанова проблеми, шляхи її вирішення, висновки). Мова доповідача неграмотна, наукові терміни і категорії не використовуються. Неправильно використано час, відведений для доповіді.	У доповіді недостатньо виділено основні її частини (постанова проблеми, шляхи її вирішення, висновки). Доповідач неправильно використовує наукові терміни і категорії. Нераціонально використано час, відведений для доповіді.	У доповіді поставлено проблему, визначено шляхи її вирішення. Окремі терміни і наукові категорії використано неправильно, але зроблено правильні висновки. Мова доповідача в цілому грамотна	У доповіді поставлено проблему, визначено шляхи її вирішення, зроблено висновки. Мова доповідача грамотна, правильно використано наукові терміни і категорії. Правильно використано час, відведений для доповіді.

**Словник термінів з дисципліни
«Менеджмент соціальної роботи»**

Відбір персоналу – це процес вибору критеріїв, оцінки кандидата і прийняття рішення про його прийом на роботу чи відмову йому

Головною функцією менеджменту соціальної роботи визначають обґрунтування загальної мети соціальної роботи у вигляді чітко виокремленої причини її існування або її місії

Загальна працездатність – здатність людини до праці

Кадри – це соціально-економічна категорія, що характеризує людські ресурси підприємства, організації, закладу, галузі, регіону, країни; це постійний (штатний) склад соціальних працівників в обраній сфері

Кадрова політика в державі є системою, яка розрахована на тривалий термін лінії розвитку людських ресурсів, що задіяні в соціальній сфері, і націлена на створення організаційного фундаменту для розвитку особистості та формування громадянського суспільства в Україні

Комунікативність – готовність людини до організаційно-комунікативної діяльності, яка оцінюється не тільки кількістю контактів соціального працівника з іншими людьми, а й якістю «емоційного тону» цих контактів

Консалтинг – це допомога у вирішенні проблем замовника, що включає комплекс послуг щодо діагностування та «лікування» системи управління соціальною роботою

Консультавання – це вид соціальної діяльності з розв'язання певної проблеми за допомогою певних порад

Людські ресурси – це сукупність різних якостей людей, що визначають їх працездатність до виробництва матеріальних та духовних благ і є узагальнюючим показником людського фактору розвитку суспільного виробництва

Менеджмент соціальної роботи – 1) напрям управлінської діяльності, що визначився в практиці соціальної роботи лише в другій половині ХХ століття; 2) це самостійний вид професійної діяльності, яка спрямована на досягнення установою соціальної роботи, що діє в ринкових умовах, визначених цілей шляхом раціонального використання матеріальних, людських та інших ресурсів із застосуванням науково обґрунтованих реформ, принципів, функцій та методів управління

Методи менеджменту соціальної роботи – це способи або прийоми впливу суб'єкта управління на об'єкт управління, тобто керівника установи соціальної роботи на колектив усієї установи соціальної роботи

Мотивація – це сукупність факторів, що спонукають особистість до прояву активності й визначають спрямованість діяльності (мотиви, потреби, стимули, ситуативні фактори, що детермінують поведінку людини)

Набір персоналу – це залучення працівників для заповнення вакансій, що передбачає уважне планування і координацію зусиль

Персонал – на відміну від кадрів, являє собою більш широке поняття, це особистий склад закладу, підприємства чи організації, це постійні та тимчасові працівники (обслуговуючий персонал), а також волонтери і громадськість

Професійна працездатність – здатність людини до конкретної праці в конкретній галузі соціальної роботи

Ресурсне забезпечення менеджменту соціальної роботи – це пошук та залучення інноваційних можливостей системного управління, що дає додаткові потужності впливу на об'єкт управління

Робоча сила – 1) це спрямованість людини до праці, сукупність її фізичних та духовних здібностей, що використовуються у соціальній роботі; 2) це всі працездатні члени суспільства, фактичні або потенційні працівники соціальної сфери (волонтери, соціальні працівники, спеціалісти, менеджери соціальної роботи)

Соціальна політика – 1) це складова частина внутрішньої політики держави, яка втілена у її соціальних програмах та практиці і регулює відношення в суспільстві посередництвом інтересів провідних груп населення; 2) сукупність різноманітних заходів, форм діяльності суб'єктів соціально-політичного життя, спрямованих на формування та реалізацію соціальних потреб, що відображають життєві інтереси людини і суспільства

Стратегічне управління соціальною роботою – управління мережею соціальних закладів, що опирається на людський потенціал як основу організації, орієнтує виробничу діяльність на попит споживачів, оперативно реагує та здійснює своєчасно зміни в організації соціальної роботи, що відповідає виклику з боку соціального середовища та дозволяє досягти максимального ефекту у використанні людських, матеріальних, інформаційних, фінансових та інших можливостей мережі соціальної допомоги громадянам країни, що в сукупності дає змогу значно посилити процес саморозгортання громадянського суспільства в руслі загально-еволюційного процесу європейської та світової спільнот

Трудові ресурси – частина населення, яка володіє необхідним фізичним розвитком, здоров'ям, освітою, культурою, здібностями, кваліфікацією, професійними знаннями для діяльності в галузі соціальної роботи

Фандрейзинг – діяльність із залученням зовнішніх ресурсів

Література до дисципліни «Менеджмент соціальної роботи»

Базова:

1. Андрущенко В.П., Мигович І. І., Бех В.П. та ін. Соціальна робота: Менеджмент соціальної роботи: навч. посібн. Кн. 7. Київ: ДЦССН, 2003. 276 с.
2. Головатий М.Ф., Лукашевич М.П., Дмитренко Г.А. Управлінські аспекти соціальної роботи: курс лекцій. Київ: МАУП, 2002. 367 с.
3. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
4. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: навч. посібн. Київ: Каравела, 2007. 296 с.
5. Тернавська Т.А., Раєвська Я.М., Мельник Ж.В. Менеджмент соціальної роботи: навчально-методичн. посібн.. Кам'янець-Подільський: Видавець Панькова А.С., 2020. 262 с.

Додаткова:

1. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. проф. І. Д. Звереві. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.
2. Лукашевич М. П. Теорія та практика самоменеджменту: навч. Посіб. Київ: МАУП, 2002. 360 с
3. Назарчук Т.В., Косіюк О.М. Менеджмент організацій : навч. посібн. Київ :Центр учбової літератури, 2016. 560 с.
4. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ : К.І.С., 2013. 178 с.
5. Шубалий О. М., Рудь Н. Т., Гордійчук А. І., Шубала І. В., Дзямучич М. І., Потьомкіна О. В., Середа О. В. Управління персоналом : підручник / За заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.

Електронні ресурси:

1. Нові горизонти соціальної роботи»: Мінсоцполітики презентує візію майбутньої соціальної сфери. https://www.youtube.com/watch?v=lmN_k5qGmPE
2. Що таке кейс менеджмент і як він працює? https://www.youtube.com/watch?v=GLO3gd_43Bo
3. Електронний репозитарій бібліотеки ХНПУ імені Г. С. Сковороди на веб-сайті. URL: <http://dspace.hnpu.edu.ua/>
5. Нормативні документи МОН України. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/sertifikaciya-pedagogichnih-pracivnikiv/normativni-dokumenti>
6. Сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/>
7. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>.
8. Що таке лідерство, хто такий лідер і як ним стати? *Агрокебети*. <https://blog.agrokebety.com/shcho-take-liderstvo-khto-takyy-lider-i-yak-nym-staty>

Титульний аркуш індивідуального навчально-дослідного завдання

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Г.С. СКОВОРОДИ

Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

РЕФЕРАТ (НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЄКТ)

Тема: _____

Виконав: здобувача вищої освіти _____ групи
факультету _____

(прізвище, ім'я та по батькові здобувача вищої
освіти)

Перевірив: _____
(науковий ступінь, вчене звання викладача)

(прізвище, ім'я та по батькові викладача)

Харків 2023

Перелік тем для здійснення реферативних досліджень

1. Історія виникнення менеджменту соціальної роботи як науки.
2. Характеристика різних шкіл управління в менеджменті соціальної роботи.
3. Закони та закономірності менеджменту соціальної роботи.
4. Характеристика принципів та правил у сучасному менеджменті соціальної роботи.
5. Методологія менеджменту соціальної роботи.
6. Типологія методів менеджерської діяльності.
7. Управління персоналом в системі соціальної роботи.
8. Ресурси та резерви в менеджменті соціальної роботи.
9. Набір та відбір персоналу в менеджменті соціальної роботи.
10. Професіоналізм менеджерів соціальної роботи.
11. Самоменеджмент як умова ефективності праці у сфері соціальної роботи.
12. Особливості управлінської праці менеджерів соціальної роботи.
13. Консультант у сфері управління соціальною роботою.
14. Методи консультування.
15. Типологія методів оцінювання персоналу в менеджменті соціальної роботи.
16. Технологія атестації працівників у сфері менеджменту соціальної роботи.
17. Комунікативна культура соціального працівника.
18. Закономірності та принципи процесу спілкування та їх використання у сфері соціальної роботи.
19. Бар'єри комунікації та їх подолання в соціальній роботі.
20. Теорії мотивації.
21. Мотивація та емоції в процесі міжособистісної взаємодії.
22. Негативна мотивація та покарання.
23. Гроші як мотиваційний фактор.
24. Управління в роботі соціального педагога закладу загальної середньої освіти.
25. Управління в роботі фахівця соціальної галузі спеціалізованої соціальної інституції.
26. Стандартизація надання соціальних послуг в Україні.
27. Діджиталізація та інформаційні технології в менеджменті соціальної роботи.
28. Супервізія в системі надання соціальних послуг.
29. Організаційна структура в діяльності соціальної служби.
30. Реєстр отримувачів та надавачів соціальних послуг як ефективний механізм управління в соціальній сфері.

**Контрольні питання до іспиту з дисципліни
«Менеджмент соціальної роботи»**

1. Охарактеризуйте місце та роль менеджменту в системі управлінських знань.
2. Охарактеризуйте сутнісні характеристики менеджменту соціальної роботи.
3. Охарактеризуйте типологію менеджменту соціальної роботи.
4. Охарактеризуйте закони та закономірності менеджменту соціальної роботи.
5. Охарактеризуйте методи менеджменту соціальної роботи.
6. Охарактеризуйте роль і місце соціальної роботи в громадянському суспільстві.
7. Охарактеризуйте кадровий потенціал менеджменту соціальної роботи.
8. Охарактеризуйте ресурсне забезпечення менеджменту соціальної роботи.
9. Охарактеризуйте добір персоналу й активізацію особистого потенціалу клієнтів.
10. Охарактеризуйте модель толерантності.
11. Визначте особливості проявів особистісних та професійних рис відносно моделі толерантності.
12. Визначте місце і роль консалтингу в системі управління соціальною роботою.
13. Охарактеризуйте методи підвищення ефективності роботи з персоналом соціальної служби.
14. Охарактеризуйте атестацію соціальних працівників.
15. Визначте особливості мотивації діяльності персоналу соціальних служб.
16. Охарактеризуйте управління мотивацією персоналу соціальних служб.
17. Висвітліть західний досвід мотивації працівників у соціальній сфері.
18. Охарактеризуйте сутність процесу оцінювання персоналу.
19. Охарактеризуйте систему оцінювання персоналу соціальних служб.
20. Визначте методи оцінювання персоналу.
21. Охарактеризуйте комунікативну професійну компетентність соціального працівника.
22. Визначте комунікативні професійно значущі якості соціального працівника.
23. Охарактеризуйте методика вступу в контакт і ведення діалогу.
24. Охарактеризуйте шляхи встановлення контакту.
25. Визначте рівні спілкування і охарактеризуйте значення вміння визначати рівні спілкування в роботі соціального працівника.
26. Охарактеризуйте значення іміджу у роботі соціального працівника.
27. Охарактеризуйте концептуальну еволюцію менеджменту соціальної роботи.
28. Визначте сутність та зміст менеджменту соціальної роботи.

29. Наведіть професійні характеристики соціального працівника.
30. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з клієнталізмом.
31. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з велфаризмом
32. Визначте труднощі в управлінні, пов'язані з приватизмом.
33. Визначте особливості управління в соціальній організації.
34. Охарактеризуйте культуру цільового соціального управління.
35. Наведіть модель керівника установи соціальної сфери.
36. Охарактеризуйте ієрархію потреб А. Маслоу і їх використання в мотивації працівників соціальної сфери.
37. Охарактеризуйте екстринсивну та інтринсивну мотивацію в професійній сфері: позитивне та негативне.
38. Наведіть сучасні підходи (тенденції) до мотивації персоналу у соціальній сфері.
39. Загальна характеристика методів оцінювання персоналу; їх класифікація.
40. Наведіть сучасні підходи (тенденції) у вимірюванні результатів праці в соціальній сфері.
41. Охарактеризуйте поняття про стиль керівництва групою.
42. Висвітліть види стилів керівництва та дайте характеристику їх використання у соціальній сфері.
43. Висвітліть реакції підлеглих, клієнтів на стиль керівництва та ефективність діяльності.
44. Дайте порівняльну характеристику стилів задачоцентрованості та антропоцентрованості.
45. Охарактеризуйте теорію ситуативного управління.
46. Охарактеризуйте поняття про бесіду, її функції і види.
47. Дайте характеристику та наведіть етапи індивідуальної бесіди.
48. Визначте психологічні правила формулювання прохання, звертання, розпорядження.
49. Охарактеризуйте роль підготовки до бесіди як умова її результативності.
50. Охарактеризуйте етап встановлення контакту та вихід з нього в бесіді.
51. Наведіть особливості бесіди по телефону.
52. Охарактеризуйте правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами.
53. Охарактеризуйте значення прийомів атракції в управлінні соціальною роботою.
54. Дайте характеристику методу уважного слухання.
55. Дайте характеристику методу «Т-висловлювання».
56. Охарактеризуйте метод «Дельфі».
57. Дайте характеристику тактичного управління в соціальній сфері.
58. Дайте характеристику стратегічного управління в соціальній сфері.
59. Охарактеризуйте проблеми сучасного менеджменту соціальної роботи.
60. Охарактеризуйте принципи менеджменту соціальної роботи.
61. Охарактеризуйте організаційну структуру соціальної служби (органограма, положення про структурні підрозділи).

62. Охарактеризуйте роль посадової інструкції та штатного розпису в управлінській діяльності фахівця соціальної галузі.
63. Охарактеризуйте як відбувається організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби.
64. Охарактеризуйте роль взаємодії соціальних служб в управлінні соціальною сферою.
65. Охарактеризуйте роль діджиталізації та інформаційних технологій в управлінні у соціальній галузі.
66. Охарактеризуйте значення закупівлі товарів, робіт та послуг у соціальній сфері.
67. Охарактеризуйте етапи організації процесу надання соціальних послуг та роль Державних стандартів у ньому.
68. Охарактеризуйте роль реєстру отримувачів та надавачів соціальних послуг в управлінні в соціальній галузі.
69. Охарактеризуйте роль супервізії в менеджменті соціальної роботи.
70. Охарактеризуйте засоби регулювання трудової діяльності персоналу (штатний розпис, внутрішній трудовий розпорядок, колективний договір, посадові інструкції)
71. Охарактеризуйте роль лідерства команди в сучасній соціальній роботі.
72. Охарактеризуйте як ефективно управляти робочим часом співробітників в соціальній службі?
73. Наведіть критерії та інструменти для оцінки ефективності управління персоналом соціальної установи.
74. Наведіть та охарактеризуйте модель системи управління персоналом соціальної сфери.
75. Охарактеризуйте як відбувається інформування населення про соціальні послуги та можливості їх надання соціальними службами.

**Практичні завдання з курсу
«Менеджмент соціальної роботи»**

1. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з сім'ями групи «соціального ризику».
2. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з інвалідами.
3. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з пенсіонерами.
4. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з хворими дорослими людьми.
5. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з хворими дітьми.
6. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з «дітьми вулиць».
7. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з мігрантами.
8. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з самотніми громадянами.
9. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з людьми з соціальною патологією.
10. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з засудженими до позбавлення волі.
11. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з жінками.
12. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з молоддю.
13. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з неповнолітніми.
14. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з безробітними.
15. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з військовослужбовцями.
16. Складіть проект управлінської діяльності фахівця соціальної роботи в організації, що працює з засудженими, та особами, які повернулися з місць позбавлення волі.
17. Складіть проект самоменеджменту згідно з направленістю Вашої майбутньої (або теперішньої) професійної діяльності.
18. Складіть проект управлінської діяльності керівника соціальної служби, що працює на рівні громади.
19. Складіть проект управлінської діяльності керівника, спрямованої на залучення додаткових ресурсів.
20. Складіть проект управлінської діяльності керівника, спрямованої на побудову моделі толерантного менеджменту.

**Ключі до тестів з дисципліни
«Менеджмент соціальної роботи»**

Матеріали до С/ПЗ №2.*Тема:* ТЕСТ ДЛЯ ПРЕТЕНДЕНТІВ НА СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ*Тест для претендентів на роботу в соціальних службах**Ключ до тесту*

Толерантність

A5	A8	A12	A19	A20	A22	A24	B2	B3	B11	B13	B16	=

Приватизм

A4	A6	A14	A15	A17	B1	B5	B8	B10	B20	B21	B24	=

Велфаризм

A1	A2	A9	A10	A13	A21	A23	B7	B12	B15	B18	B19	=

Клієкталізм

A3	A7	A11	A16	A18	B4	B6	B9	B14	B17	B22	B23	=

Загальна сума = 72

Матеріали до С/ПЗ №5-6.*Тема:* КУЛЬТУРА ЦІЛЬОВОГО СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ*Тест «Оцінка організаторських та комунікативних здібностей»*Відповідь порівняйте з наведеним нижче *ключем* окремо за організаційними і комунікативними здібностями.

Комунікативні здібності.

Так – питання 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 33, 37.

Ні – питання 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаційні здібності.

Так – питання 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 34, 38.

Ні – питання 4, 8, 12, 16, 20, 24, 32, 36, 40.

Обробка і інтерпретація результатів.Підрахуйте кількість балів і підрахуйте коефіцієнт окремо організаційних (К_о) і комунікативних (К_к) здібностей за формулою: $K = 0,05 C,$ С – кількість співпадінь $K_k = 0,05 C$

0,10–1,45 низький рівень; 0,46–0,55 нижчий за середній; 0,56–0,65 середній; 0,66–0,75 високий; 0,76–1,00 дуже високий.

 $K_o = 0,05 C$

0,20–0,55 низький; 0,56–0,65 нижчий за середній; 0,66 – 0,70 середній; 0,71–0,80 високий; 0,81–1,00 дуже високий.

Тест «Рішучість»

Таблиця-ключ

Номери запитань	Ціна відповіді в балах	
	ТАК	НІ
1	3	0
2	2	0
3	1	0
4	3	0
5	0	3
6	3	0
7	4	0
8	0	3
9	0	4
10	2	0
11	1	0

Інтерпретація результатів

Просумуйте кількість балів.

Від 0 до 12 балів. Ви нерішучі, постійно зважуєте всі «за» і «проти». Тому часто втрачаєте шанс. Але в певні моменти бути таким просто небезпечно. Намагайтеся бути жорсткішим, інколи потрібно ризикнути. І ви помітите, що оточенню стало легше з вами, та й самі відчуєте себе комфортніше. Не заспокоюйте себе, що це обережність, – ви часто просто боїтесь.

Від 13 до 22 балів. Рішення ви приймаєте обережно, але не уникаєте проблем, які треба вирішити негайно. Коливаєтесь зазвичай тоді, коли потрібно зробити щось стомлююче або обтяжливе для вас. Покладіться на свій досвід та інтуїцію, і вони підкажуть вам правильне рішення.

Від 23 до 29 балів. Ваша логіка, послідовність і твердість, а також те, що ви спираєтесь на практичний досвід, допомагають вам швидко і в більшості випадків правильно приймати рішення. Однак, ці ваші якості інколи пригнічують оточуючих. Непогано було б час від часу проявляти трошки легковажності.

Тест «Упевненість у собі»

Ключ

За відповідь «так» на запитання 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 15 отримуєте по 1 балу. За відповідь «ні» на запитання 7, 8, 9, 10, 13, 14 ви також отримуєте по 1 балу. Ви можете отримати максимум 15 балів.

Інтерпретація результатів

Підсумуйте кількість балів.

0 балів. Ви настільки самовпевнені, що ваші відповіді здаються не зовсім щирими.

1-4 бали. Ви вільні від необачних вчинків, властивих неврастенікам. Певна частка невпевненості не є недоліком, а скоріше доказом гнучкості вашої психіки.

5-8 балів. У вас яскраво виявлена потреба почувати себе впевнено. Інші люди майже завжди можуть на вас покластися. Проте, через цю вашу рису інколи страждає безпосередність висловлення почуттів.

9-12 балів. Ваша потреба бути впевненим у собі настільки сильна, що є небезпека частенько бачити речі не такими, якими вони є насправді, а такими, які відповідають вашим уявленням. Якщо ви не готові хоча б зрідка відважитися на «стрибок у невідоме», то у вашому житті буде вкрай мало щасливих миттєвостей.

13-15 балів. Ваш страх перед непередбаченими ситуаціями настільки великий, що навіть, приміром, вигравши в лото, ви перш за все відчуваєте якісь сумніви, побоювання. Потреба сталості і стабільності цілком зрозуміла, але коли вона виростає до надмірних розмірів, то щонайменші зміни обставин уже руйнують у вас почуття впевненості в собі. Якщо довести цю думку до логічного кінця, то мова піде про відмову від розвитку власної особистості. Якщо ви хочете себе переломити, то вам доведеться змиритися з тим, що певна частка невпевненості у вашому характері все-таки залишається.

**Контрольні завдання для самостійної роботи з дисципліни
«Менеджмент соціальної роботи»**

Варіант 1

1. Менеджмент: сутнісні характеристики та принципи управління.
2. Робота соціальних служб: основні стратегії, форми, методи та соціальні технології.
3. Основні концепції мотивації в сучасному менеджменті та специфіка їх застосування в управлінні соціальною роботою.
4. Процес прийняття рішення в соціальній роботі: етапи, фактори та обмеження.

Варіант 2

1. Менеджмент соціальної роботи як процес.
2. Суть планування соціальної роботи та вимоги до нього.
3. Соціальні механізми мотивації при управлінні соціальною роботою.
4. Комунікація як об'єднуючий процес в управлінні соціальною роботою.

Варіант 3

1. Структура системи управління соціальною роботою та характеристика її основних елементів.
2. Процес планування соціальної роботи: моделі та соціальні технології.
3. Контроль як функція управління соціальною роботою.
4. Комунікаційний процес у соціальній роботі: основні етапи, фактори та обмеження.

Варіант 4

1. Основні функції управління соціальною роботою.
2. Суть і зміст організації соціальної роботи як функції менеджменту.
3. Кваліметричний підхід до виміру та оцінки результатів соціальної роботи.
4. Менеджер як суб'єкт управління в соціальній роботі: основні характеристики та вимоги.

Варіант 5

1. Соціальні служби як організаційна форма реалізації державної соціальної політики: управлінські засади діяльності, основні функції.
2. Основні напрями та методи організації соціальної роботи як функції менеджменту.
3. Рішення як функція управління соціальною роботою: характеристика та типологізація.
4. Цільовий підхід до формування системи управління у соціальній роботі.

Практичне завдання до С/ПЗ№9
«Вибір стилю керівництва в роботі соціального працівника» [2]

1. Ділова гра «Управління соціальною службою».

Мета: усвідомити особливості різних стилів керівництва соціальною службою.

Група ділиться на дві команди і від кожної команди обирається один, хто буде виконувати роль керівника соціальної служби (перший – авторитарного, другий – демократичного).

Хід гри. Авторитарний керівник вибирає собі замісника. Замісник повинен у всьому підтримувати свого керівника, безвідмовно виконувати всі його вимоги. Він може проявити ініціативу, але ця ініціатива повинна лежати в рамках інтересів начальника. Останні члени Групи розбирають листочки паперу, три з яких помічені. Ті, кому дістались помічені листочки, повинні почати гру в ролі супротивників (опонентів) нового начальника, в ролі людей, які негативно відносяться до дій «нової мітли». Всі інші учасники гри не мають установок ні позитивних, ні негативних і їх дії в подальшому залежать від дій і поведінки керівника. Учасники не знають, який листок (чистий чи помічений) дістався один одному, а керівник не має права запитувати про це. По ходу гри кожен учасник може змінити своє ставлення до начальника, із нейтральних перейти в групу підтримки, або з «негативних» в «позитивні». Лише тільки ті три члени групи, які взяли помічені листки, повинні на першій стадії гри поставити мінуси в своїх бланках. Після того, як ми розібрались з симпатіями і антипатіями, кожному учаснику пропонується вибрати собі якусь посаду, які повинні бути приблизно одного рівня.

Після того, як кожен зайняв своє керівне місце, починається гра. Вона проводиться в три етапи (приблизно 15 хв.), кожен з яких закінчується по сигналу тренера.

На першому етапі керівник проводить нараду, на якій він сповіщає, що йому не подобається в роботі соціальної служби, що він збирається змінити і якими методами він хоче це зробити. Форму проведення наради обирає сам керівник. Він може зібрати всіх своїх підлеглих разом, поговорити з кожним окремо, з кимсь зовсім не говорити, а видати наказ, виступити по селектору і т.д. Вимога одна: він повинен дотримуватись авторитарного стилю керівництва.

Керівник, починаючи гру, знає, що по закінченні етапу кожен учасник гри виставить йому дві оцінки. Перша показує, в кращу чи в гіршу сторону змінилось ставлення цього учасника гри до керівника; а друга показує, чи є, на його думку, дії начальника корисними для соціальної служби. Якщо ставлення покращилось, то оцінка «+», якщо навпаки – оцінка «-»; якщо є корисними, то «+», якщо ні, то «-». І лише три учасники, які витягли помічені листочки, зобов'язані поставити мінуси в обох графах першого етапу гри.

У розпорядженні керівника всі засоби впливу на своїх співробітників, навіть звільнення, але він повинен розуміти, що навряд чи звільнений

співробітник поставить йому «+» у своєму бланку, оскільки навіть звільнений співробітник має право оцінювати дії керівника на всіх трьох етапах гри. Ще уточнення: якщо начальник збирає нараду, чи викликає до себе когось з підлеглих, то зустріч повинна відбутись, підлеглий не може захворіти, поїхати у відрадження і т.п.

Таблиця для підведення результатів роздається кожному:

Таблиця 4

	1-й етап	2-й етап	3-й етап	Сума
Особисте ставлення до керівника	–	+	–	–1
До покращення чи погіршення роботи соціальної служби веде діяльність керівника	+	+	+	+3

На другому етапі всі правила зберігаються, лише «помічені» учасники не зобов'язані ставити мінуси, якщо, на їх думку, діяльність керівника заслуговує схвалення, а можуть ставити «+».

На другому етапі керівник повинен розподілити премію і час відпусток. Загальна сума премії складає шість окладів присутніх, а у відпустку відправити лише одну людину в місяць. Керівник вирішує ці питання так, як вважає потрібним, учасники гри поводять себе так, як їм хочеться, не виходячи, звичайно, за межі ролі. По закінченню етапу всі знову виставляють оцінки.

На третьому етапі, на думку керівника, соціальна служба в цілому працює нормально, але дві структури, якими керують учасники (на вибір начальника) групи, працюють незадовільно, тоді як інші дві (також на вибір), керівники яких в групі, особливо добре. Керівник оголошує прізвища цих співробітників (і хороших, і поганих). Після цього на загальних зборах у відсутності керівника хороші і погані повинні вступити у конфлікт, в який втягуються і інші члени гри (конфлікт триває 5 хв.). Потім приходить начальник. В його розпорядженні 15 хв., щоб зрозуміти суть конфлікту і справитись з ним. Після цього учасники гри останній раз виставляють свої оцінки і підраховують суми. Правила підрахунків прості: «+» і «–» взаємно знищуються. Після цього тренер забирає всі бланки і підраховує загальну суму. Кінцевих оцінок дві: за першою шкалою (особисте ставлення) і за другою шкалою (оцінки міри успішності дій керівника). Якщо перша оцінка позитивна, то це означає, що керівник покращив ставлення до себе в цілому. Якщо друга оцінка вища нуля, то його професійна діяльність оцінюється підлеглими позитивно, і навпаки.

Оцінки, підраховані тренером, оголошуються групі лише після підведення результатів гри другого керівника.

Другий керівник, якого висунула команда. В, повинен грати роль демократичного управлінця. Відповідно цьому іміджу, він може вибрати із учасників гри трьох у свою команду. На першому етапі гри вони будуть однозначно підтримувати керівника і ставити йому плюси. На другому і третьому етапах вони можуть зрадити це правило, можуть робити зауваження начальнику, давати йому поради, проявляти більшу ініціативу, ніж це міг собі

дозволити замісник авторитарного керівника. Останні учасники гри вибирають листочки, три з яких помічені. Це – опоненти, їх роль – бути незадоволеними і заважати, на першому етапі гри вони ставлять мінуси.

Гра розгортається таким же чином, як і першого разу, лише керівник повинен притримуватись демократичного стилю, як він його розуміє.

По закінченні гри, тренер пропонує групі обговорити, хто з керівників більше відповідав своїй ролі. Той, хто на думку більшості, відповідав більше, отримує по три додаткових бали в кожну шкалу.

Після цього тренер зачитує оцінки, сповіщає, хто переміг, а група обговорює методи і стилі керівництва, який спосіб управління кращий в яких ситуаціях, які управлінські прийоми були використані кожним керівником, як проявив кожен з них свою комунікативну компетентність.

2. Психогімнастична вправа «Стиль поведінки»

Мета: визначити кожним учасником гри, до якого стилю поведінки (впевненого, невпевненого, агресивного) він більш схильний.

Інструкція. Кожному з вас зараз буде запропонована ситуація, в якій ви повинні відреагувати вербально, не задумуючись.

Ситуації зачитує тренер і сам фіксує відповіді членів групи.

Приклади ситуацій:

– Співбесідник продовжує займати вас розмовою, а ви хочете вже йти. Ви говорите йому: ...

– У ресторані вам подали несвіже блюдо. Ви говорите офіціанту: ...

– Ваш товариш влаштував вам зустріч з людиною, не попередивши, чим поставив вас у незручне становище. Ви говорите йому: ...

– Люди, які сидять на нараді позаду вас, розмовляють. Ви повертаєтесь і говорите їм: ...

– Ви ведете нараду. Співробітник запізнився. Ви робите йому зауваження: ...

– Секретарка не виконала доручене їй вчора завдання. Вранці ви їй говорите: ...

– Вам довго не повертають позичені гроші. Нарешті ви зустріли боржника і говорите йому:

– Вчитель поставив вашій дитині незаслужено двійку. Ви прийшли в школу і говорите: ...

– Ви дізнались, що ваш друг сказав неправду, чим поставив вас у незручне становище. Ви говорите йому: ...

– Вам нагрубмили у транспорті. Ви відповіли: ...

– Співробітник не подзвонив у домовлений час. Ви довго чекали. Завтра, побачивши, говорите: ...

– Колега несправедливо розкритикував вашу доповідь. Ви говорите йому: ...– Вам негайно треба попасти до начальника, а секретарка не пропускає. Ви говорите їй: ...

Обговорення відповідей дозволяє виявити переважаючі тенденції кожного до впевненого, невпевненого чи агресивного стилю поведінки.

3. Ділова гра «Жорсткий чи м'який керівник».

Мета: усвідомлення переваг і недоліків різних стилів спілкування соціальних працівників.

Процедура проведення: група розбивається на дві: в одну входять «жорсткі» (за попередніми даними) працівники, для яких важливий результат роботи, а не люди (група А); друга група – це м'які, чутливі працівники, які оберігають кожного, затрачують час навіть на шкоду виробничим результатам (група Б).

Члени групи, яких важко віднести до певної групи, стають суддями (не більше п'яти); їх завдання – оцінити роль ділової гри.

Обидві групи сідають за два окремих столи, перед кожною з них ставиться своє завдання. Для групи А («жорстких» працівників) ставиться завдання підібрати п'ять аргументів, які показують переваги «жорсткого» стилю спілкування. Відповідно група Б повинна придумати п'ять аргументів на користь «м'якого» спілкування з клієнтами.

Роль тренера – стимулювати, «підначувати» обидві групи.

Після визначення кожною групою своїх аргументів, їм пропонується вибрати капітанів.

Дошка ділиться на дві частини, на кожній з яких капітани пишуть заголовки: «Жорсткий стиль спілкування» і «М'який стиль спілкування» та виписують аргументи своїх команд. Після цього один висловлює аргумент, а другий разом зі своєю командою його спростовують. Так, послідовно капітани з дотриманням черговості, доводять переваги своїх позицій, а члени групи підтримують своїх капітанів. У цій грі спрацьовує психологічний механізм «групового егоїзму».

Після того як групи «заходять в тупик», виявляється марність суперечки, їм пропонуються протилежні завдання.

Тренер переконує в складності ситуації кожної групи і пропонує групі А подумати і написати три аргументи на користь «м'якого» спілкування, а групі Б пропонує усвідомити, що діяльність соціального працівника – це не лише доброзичливе спілкування. Група Б повинна обґрунтувати три аргументи на користь «жорсткого» спілкування. Після обдумування процедура дискусії повторюється.

Обговорення результатів зводиться до необхідності поєднання соціальним працівником як особистісно-зорієнтованого підходу до клієнтів, так і врахування інтересів соціальної служби.

Самоаналіз. Проаналізувати власну схильність до певного стилю поведінки та ті комунікативні якості, в яких проявляється цей стиль спілкування за схемою:

№ п/п	Схильність до стилю поведінки	Комунікативні якості, в яких проявляється ця схильність	Оцінка вираженості якостей (0–9 балів)

Обмін досвідом самоаналізу та оцінка заняття.

Практичне завдання до С/ПЗ№10 «Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування соціального працівника»

(За матеріалами джерела: Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред.. А.Й. Капської. Київ: ДЦССМ. 2003. 87 с.)

Вправа 1. «Прогнозування висловлювання»

Мета: усвідомлення своїх індивідуальних особливостей прогнозування ходу діалогу та вироблення відповідних умінь.

Для проведення вправи необхідно попередньо записати на магнітофонну плівку діалог двох людей (клієнт – соціальний працівник). Після кожної фрази клієнта магнітофон зупиняється і члени групи записують у зошит варіант фрази соціального працівника з їхньої точки зору. Потім кожен, не пояснюючи причин і не аргументуючи свою позицію, зачитує свій варіант, після чого включається магнітофон і група прослуховує записану на плівку відповідь.

Цю вправу варто повторювати кілька разів з прогнозуванням та наступним аналізом різноманітних професійних ситуацій.

Вправа 2. «Я-повідомлення»

Мета: усвідомлення кожним членом групи проблем у чужому та власному мовленні, того, що в мовленні інших ускладнює спілкування з ними та оволодіння такою моделлю побудови нашого сповіщення як «Я-повідомлення».

Перед початком інструкції варто пригадати точку зору Р. Ассаджіолі, автора концепції психосинтезу, про те, що недоліки та негативні прояви поведінки інших людей в спілкуванні з нами дають нам можливість виробити в собі певні позитивні якості. Наприклад, спілкування з людьми імпульсивними й нестриманими тренує нашу витримку, терпіння; надзвичайно говіркі люди вправляють нас в умінні слухання, неговіркі люди стимулюють навички «розговорити співбесідника», через чужі вади ми можемо усвідомити свої. Після такого вступу слід дати установку зосередитись один на одному та на особливостях мовлення, на тих труднощах і проблемах, які є в нього. Спочатку необхідно усвідомити цю проблему, недолік, а потім задуматись, яку цінну якість ця проблема дозволяє нам розвинути в собі, а потім сказати, звертаючись до конкретного співбесідника: «Оленко, спілкуючись з тобою, я розвиваю свою довільну увагу». Той, кому адресоване висловлювання, може уточнити причину: «Чому?» У такому випадку автор висловлювання називає її: «Тому, що інколи мені важко зрозуміти зміст довгих речень, якими ти говориш».

Обов'язкова умова, яку треба підкреслити для учасників групи: пояснення чинників висловлювань повинні подаватись лише в формі «Я-повідомлення», і ні в якому разі не в формі «Ти-повідомлення», так як в останньому випадку вправа може перетворитись у звичну повсякденну форму спілкування обміну взаємних звинувачень та претензій. Суть же вправи в тому,

щоб усвідомити проблему власного мовлення й спілкування й потім сповістити іншому, чому ця проблема виникає саме в спілкуванні з ним. Але зробити це необхідно особливим «психосинтетичним» методом, який дозволяє не порушити особистісної цілісності іншої людини.

«Я-повідомлення» говорить про те, що щось створює для мене проблему і, вирішуючи її, я стаю в чомусь кращим.

«Ти-повідомлення» говорить про те, що ти ставиш переді мною проблему й через тебе мені доводиться щось в собі змінювати. Якийсь час відводимо на тренування того, як можна «Ти-повідомлення» перетворити в «Я-повідомлення».

Таблиця 3

«Ти-повідомлення»	«Я-повідомлення»
Через те, що ти надто багато говориш, мені доводиться напружувати стою увагу.	Спілкуючись з тобою я розвиваю довільну увагу. (Пояснення, якщо його просять дати: «Це тому, що мені буває важко зрозуміти сутність довгих фраз»).
Ти постійно незворушний, а тому я ніяк не можу зрозуміти, який же ти насправді.	Я вдячний долі за спілкування з тобою! Розмовляючи з тобою, я постійно розвиваю свої перцептивні здібності, психологічну проникність. (Пояснення, якщо його просять надати: «Це тому, що мені важко читати тонкі й непомітні невербальні сигнали. Я зрозумів, що більше звертаю увагу на тих, хто голосно говорить, частіше сміється, вигукує, привертає до себе увагу»).
Ти дуже повільно говориш, а тому приходиться напружувати увагу, щоб не втратити твоєї думки.	Це просто чудово! Завдяки тобі я постійно треную стриманість і вміння зосереджувати увагу. (Пояснення при необхідності: «Це тому, що я нетерплячий і оскільки ти повільно говориш, то я відволікаюсь, перебиваю, поспішаю закінчувати думку за тебе»).
Ти дуже складно висловлюєшся і мені часто не зрозуміло, про що йде мова, що ти цим хочеш сказати.	Я дякую тобі за допомогу в розвитку моїх аналітичних здібностей! (Пояснення: «Це тому, що мені не все буває зрозуміло, особливо коли мова заходить на складні філософські теми. Я не звикла задумувались про такі речі і мені спочатку було складно»).

Приведені й подібні їм ритуалізовані звороти в східному стилі пом'якшують емоційну гостроту висловлювання.

Після того, як усі здобувачі вищої освіти висловлюються, група обговорює, що дала їм ця вправа. Частіше всього члени групи вказують на те, що завдяки цій вправі вони усвідомили свої недоліки, власні проблеми, які не дозволяють сприймати й розуміти людей такими, які вони є. Окрім того, цією вправою поглиблюється усвідомлення того, що в поведінці інших ускладнює спілкування з ними. Доцільно запитати: «Як може соціальний працівник використати модель «Я-повідомлення» при спілкуванні з клієнтами і що це дає?» Виникає, як правило, цікава дискусія з прикладами і спробами сформулювати звернення до клієнтів у формі «Я-повідомлень».

3. Рольова гра «Індивідуальна бесіда соціального працівника з людьми різного типу»

Всім членам групи роздаються карточки з описанням типів поведінки в індивідуальній бесіді.

1. «Безглузда людина» – нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою підштовхує співбесідника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами та твердженнями.

2. «Статечна людина» – доброзичлива та спокійна під час розмови.

3. «Всезнайко» – людина, у якої завжди і на все є «своя» думка; вона обов'язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника.

4. «Балакун» – не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу.

5. «Боягуз» – людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або здатися безглуздою.

6. «Неприступна людина» – має відсутній вигляд: те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль.

7. «Незацікавлена людина» – безцеремонно демонструє, що все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить,

8. «Велике «цабе»» – людина, яка не терпить критики, вважає себе кращою від інших, а власні пропозиції єдино правильними.

9. «Чомучка» – не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх.

Тренер призначає одного члена групи «соціальним працівником», до якого по черзі приходять на прийом люди різних типів. Всі інші члени групи, аналізуючи розмову менеджера з різними типами людей, письмово відмічають сильні і слабкі сторони кожної розмови, по закінченню яких відбувається їх колективне обговорення.

Самоаналіз. Учасники пропонують свої версії проведення бесід з різними типами людей відповідно до позицій у таблиці:

№ п/п	Тип людини	Моя поведінка у ролі соціального працівника

Обмін результатами самоаналізу та оцінка заняття.

Тренувальні вправи «Прийоми атракції»

(За матеріалами джерела: Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. А.Й. Капської. Київ: ДЦССМ. 2003. 87 с.)

Тема: Прийоми атракції

Мета: усвідомити можливість керівництва ситуаціями спілкування та оволодіння прийомами атракції.

1. Психогімнастична вправа «Ім'я».

Спочатку учасники групи за бажанням називають різні прийоми, як краще запам'ятати ім'я людини в різних ситуаціях знайомства. Потім обговорюють, чому це важливо в професії соціального працівника та які прийоми він може використовувати для кращого запам'ятовування імен підопічних.

Потім кожен по черзі називає повністю своє справжнє ім'я та по-батькові. Завдання групи – назвати, передаючи по колу, якомога більше варіантів імені.

По закінченню всі учасники діляться своїми почуттями щодо того, яке ім'я йому ближче в дружньому колі, офіційному, сімейному.

2. Рольова гра «Відгадай, хто керівник?»

За завданням тренера два учасники зображують сценку зустрічі вранці в коридорі офісу двох працівників:

- Добрий день, Іван Іванович!
- Добрий день!

Членам групи пропонується відгадати, хто з двох працівників керівник, а хто підлеглий і чому він так вважає.

3. Ділова гра «Реакція на шум».

Інструкція тренера. Ви проводите нараду з підлеглими. Мета наради: переконати їх у тому, що необхідно перебудувати стиль керівництва людьми, що пора відмовитись від командних прийомів, що необхідно працювати з людьми з врахуванням особистісного фактору і т.д.

У цей час заходить М., який запізнився, голосно вибачається, пробирається на вільне місце, перекидає стілець...

Ви повертаєтесь в його бік і говорите...

Хтось із членів групи починає грати роль керівника, інший – того, хто запізнився. За бажанням роль керівника програють всі, в кого є інші варіанти реакції, після чого група обговорює сильні і слабкі сторони запропонованих версій.

4. Психогімнастична вправа «Комплімент».

Мета: вироблення умінь адекватного вживання компліментів.

Інструкція тренера. По черзі кожен з вас сяде у центр кола, а вся група буде говорити йому компліменти з врахуванням правил їх застосування.

Після виконання вправи учасники висловлюються з приводу того, який комплімент був найбільш приємним і чому.

5. Психогімнастична вправа «Особисте життя».

Мета: усвідомити важливість ведення розмови зі співрозмовником в руслі його особистого життя та вироблення умінь концентруватись на людині для усвідомлення того, що її насправді хвилює.

Інструкція тренера. Привітайтеся з кількома членами групи, побажайте чогось значущого чи запитайте про щось важливе для цієї людини. При цьому ви можете підійти, потиснувши руку, обняти, зробити будь-що на невербальному рівні, що підсилить щирість сказаного вами (вправу бажано проводити на початку заняття, оскільки вона виконує також функцію позитивного психоемоційного настрою).

По закінченню вправи всі діляться враженнями та почуттями від почутого, висловлюють, чиє привітання дійсно було найбільш внутрішньо синтонним.

6. Рольова гра «Ранок працівника».

Мета: відпрацювати в реальній ситуації навички прийому «Особисте життя».

Тренер призначає того, хто буде програвати роль соціального працівника. Всі інші – колеги, працівники соціальної служби. Соціальний працівник приходить вранці на роботу і вітається з колегами...

Гру можна повторити кілька разів, до того часу, поки члени групи не будуть вільно знаходити один для одного особистісно-значущі слова-привітання.

7. Психогімнастична вправа «Прийоми активного слухання».

Мета: усвідомлення суті прийомів активного слухання, вправлення в їх використанні.

Перш ніж приступити до виконання вправи, знайомимо групу з прийомами активного слухання:

- **мовчазне слухання** – поза очікування, нахил вперед до співбесідника, підтримуючий вираз обличчя, кивки головою, як ознака готовності слухати далі;
- **уточнення** – звернення з проханням до співбесідника доповнити, пояснити щось із того, що він говорив, щоб більш точно зрозуміти його. Наприклад: соціальний працівник говорить підопічному: «Ви останнім часом чимось заклопотані». Уточнення: «Поясніть, будь ласка, що означає «Заклопотані»;
- **переказ** – виклад своїми словами того, що сказав співбесідник; на початку бесіди більш детально, а потім виділяючи й зберігаючи те, що здалось йому основним;
- **подальший розвиток думок** співбесідника – вербалізація підтексту висловлювань співбесідника.

Інструкція тренера. Я буду зачитувати вам різні висловлювання, а ви повинні написати відповідь, використовуючи спочатку уточнення, потім

переказ, а потім – подальший розвиток думок співбесідника. Приклад висловлювання: «Вчора начальник знову зробив мені зауваження в присутності колег. Ніби-то я працюю перший рік і мені необхідно пояснювати, як говорити з клієнтами. Надоїло все це, пора покінчити з цією справою».

Кожне висловлювання можна прочитати три рази: перший раз для того, щоб учасники написали відповідь з використанням уточнення, другий раз – використовуючи переказ і третій раз – подальший розвиток думок співбесідника.

Після того, як усі написали відповіді, тренер просить кожного зачитати відповіді.

Дана вправа дозволяє учасникам групи усвідомити сутність запропонованих прийомів активного слухання, потренуватися в їх використанні, що є першим кроком на шляху формування умінь слухати партнера по спілкуванню.

8. «Чи вміємо ми слухати?»

Мета: усвідомлення того, чи вдається нам слухати інших людей, тренування умінь активного слухання.

Інструкція тренера. Зараз кожен із вас по черзі буде розповідати про якусь свою проблему. Завдання другого – зрозуміти сутність проблеми, розібратись в ній, використовуючи при цьому лише певні прийоми: безмовне слухання, уточнення: переказ, подальший розвиток думок співбесідника.

У другому варіанті ми ускладнювали вправи: слухачу давали картки, на яких написані назви перерахованих в інструкції прийомів. Кожного разу, перш ніж вступити в розмову, він повинен вибрати і показати своєму співбесіднику картку з назвою прийому, який він збирається використати. Це підсилювало об'єктивацію поведінки і, як наслідок, тренувальний ефект.

По закінченню вправи обговорювались враження, частота та труднощі у використанні тих чи інших прийомів, усвідомлення результатів їх застосування.

Результати показують, що частіше учасники звертаються до розвитку думки співбесідника, опускаючи уточнення та переказ, що часто приводить до викривлення думок партнера. Дана вправа дозволяє членам групи усвідомити та проаналізувати те, як їм вдається слухати інших людей, якого типу помилки при цьому допускаються і чому, а також потренуватись в оволодінні уміннями слухати.

9. «Як ми розуміємо співбесідника?»

Мета: вправління в усвідомленні сутності проблеми співбесідника.

Інструкція тренера. Кожен з вас отримає зараз картку з текстом. Зверніть увагу, текст поділено на три частини: перша присвячена загальному опису ситуації і вона зачитується до початку бесіди. В цій частині підкреслено роль, яку буде програвати учасник, який тримає в руках картку. Друга частина тексту містить в собі те, про що ви відкрито будете говорити своєму співбесіднику, а в третій частині тексту викладена справжня позиція даного учасника в ситуації,

яку він з якихось причин не готовий висловити відверто. Завдання другого учасника, який приймає на себе іншу роль, вказану в картці – зрозуміти справжню позицію співбесідника. При цьому він повинен використати уточнення, переказ, подальший розвиток думок співбесідника, сповіщення про свій емоційний стан та співбесідника. Зверніть увагу на завдання: ви не повинні вирішувати проблему, а лише зрозуміти, в чому справа.

Вправа проводиться в парах і кожен по черзі буде розбиратися в проблемі іншого.

Приклади карток:

I

Співробітник приходить до начальника з проханням і говорить, що хоче звільнитись. _____

Говорить, що знайшов роботу недалеко від дому і буде менше витратити часу на поїздки. _____

Насправді він вважає, що його робота не оцінюється по заслугах, ображений на начальника і вирішив звільнитися саме цьому. _____

II

Співробітниця відмовляється їхати у відрядження. _____

Говорить, що без неї не справляться зі звітом у відділі. _____

Справжнім мотивом є небажання їхати з колегою, яку вона недолюблює. _____

III

Співробітник просить перевести його в інший відділ. _____

Говорить, що там цікавіша робота. _____

Насправді, він відчув, що напарник його підставляє і боїться зізнатись у цьому начальнику, не знаючи, як той зреагує. _____

IV

Помічник просить керівника звільнити з роботи секретарку. _____

Мотивує це тим, що вона грубить клієнтам. _____

Насправді він боїться, що дізнаються про його аморальні домагання. _____

Тренер у процесі виконання вправ підходить по черзі до кожної із пар, вносить при необхідності корективи в дії того, хто, використовуючи вище перераховані прийоми, повинен зрозуміти співбесідника.

Після завершення вправи відбувається обговорення щодо того, яку функцію виконував кожен, з яких прийомів активного слухання та які помилки допускалися учасникам.

10. «Правила хорошого слухання».

Мета: відпрацювання умінь зосереджуватись на партнерові, на невербальних засобах спілкування, безоцінному ставленні.

Інструкція тренера. Зараз ми будемо виконувати вправу, під час якої потрібні правила хорошого слухання. Запишіть їх:

1) Повністю сконцентруй свою увагу на співбесідникові. Звертай увагу не лише на слова, але й на позу, міміку, жести.

2) Перевірй, чи правильно ти зрозумів слова співбесідника, застосовуючи з цією метою прийоми активного слухання.

3) Не давай порад.

4) Не давай оцінок.

Вправу будемо виконувати в парах. Виберіть собі того, кого хотіли б пізнати краще. Тепер розподіліть між собою ролі: один з вас буде говорити, а другий слухати.

Завдання складається з кількох етапів:

1. Той, хто говорить, за домовленістю, впродовж п'яти хвилин розповідає слухачеві про свої труднощі, проблеми в спілкуванні. Особливу увагу він звертає на ті якості, що породжують ці труднощі. Слухач виконує правила хорошого слухання і тим самим допомагає товаришу розповідати про себе. Через п'ять хвилин тренер зупиняє бесіду.

2. Тепер той, що розповідав про себе, впродовж хвилини повинен сказати тому, хто слухав, що в його поведінці допомагало відкрито висловитись, розповісти про себе, а що заважало йому вільно висловлюватись. Віднесіться, будь ласка, до цього завдання дуже серйозно, тому що саме від вас ваш співбесідник може дізнатись, що в його поведінці спонукає інших людей висловлюватися відкрито, говорити про себе, а що ускладнює таку бесіду, оскільки знати кожному це дуже важливо.

3. Тепер (через хвилину) впродовж п'яти хвилин той же учасник групи розповідає «слухачеві» про свої сильні сторони у спілкуванні, про те, що йому допомагає встановлювати контакт, будувати взаємовідносини з людьми. «Слухач», дотримуючись правил хорошого вислуховування, повинен враховувати ту інформацію, яку він отримав від товариша впродовж хвилини на другому етапі. Через п'ять хвилин тренер зупиняє бесіду.

4. На цьому етапі «слухач» впродовж п'яти хвилин повинен повторити товаришеві, що він зрозумів з двох його розповідей про себе, тобто про труднощі й проблеми в спілкуванні та про його сильні сторони. Впродовж цих п'яти хвилин автор розповідей мовчить і тільки рухами голови показує, згоден він з тим, що говорить «слухач», чи ні. Якщо він робить заперечувальний рух головою в знак того, що його неправильно зрозуміли, то «слухач» повинен виправлятися до того часу, поки не отримає підтвердження правильності своїх слів. Після того, як «слухач» скаже все, що він запам'ятав з двох розповідей товариша, останній може сказати, що він пропустив, що викривив.

У другій частині вправи співбесідники обмінюються ролями.

По закінченню вправи обговорюються питання про те, як вдавалось виконати запропоновані правила, яке з них було виконувати легше, а яке – важче, про що складніше було говорити: про труднощі в спілкуванні чи про свої сильні сторони, як сприймалися різні ролі, яка з них справила сильніше враження.

Результати свідчать, що в процесі цієї вправи вдається відрефлексувати процес спілкування, сформувані вміння слухати іншого, а також усвідомити бар'єри слухання, такі як оцінювання, бажання дати пораду, розповісти щось з свого власного досвіду. На закінчення вправи майбутні соціальні працівники роблять висновок про значення активного слухання в соціальній роботі, про його вплив на встановлення контакту з клієнтами та колегами.

Самоаналіз. Учасники групи на основі узагальнення роботи з прийомами атракції аналізують власний рівень володіння ними відповідно до позицій у таблиці:

№ п/п	Приєм атракції	Оцінка сформованості у себе (0–9 балів)

Обмін досвідом самоаналізу та оцінка занять з даної теми.

Домашнє завдання:

1) вибрати 5–8 людей з близького оточення і поспостерігати, як їм вдається користуватися прийомами атракції та яке це справляє враження на людей;

2) якомога частіше застосовувати прийоми атракції у спілкуванні з людьми. Приклади, ефекти та враження фіксувати в щоденнику.

Навчальне видання

Костіна Валентина Вікторівна

Методичні рекомендації

Відповідальний за випуск: І.А. Романова

Комп'ютерна верстка: В.В. Костіна

Коректор: Б.П. Косіковська

Відповідальність за дотримання вимог академічної доброчесності несуть автори

План 2023, поз. ____.

Підп. до друку 16.08.2023. Формат 60x84_{1/16}. В електронному вигляді.
Умов. друк. арк. 4,7 Облік. вид. арк. 4,4. Об'єм даних 694 Кб

ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Україна. м. Харків, вул. Алчевських, 29
