

Министерство образования и науки Российской Федерации
Байкальский государственный университет экономики и права

У. В. Трохирова
Е. В. Зимина

**ПРОФЕССИОНАЛИЗМ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ:
СУЩНОСТЬ, КРИТЕРИИ, СПОСОБЫ ОЦЕНКИ**

Учебное пособие

Иркутск
Издательство БГУЭП
2013

УДК 364-43(075.8)
ББК 60.94я7
Т76

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Байкальского государственного университета экономики и права

Рецензенты канд. филос. наук, доц. Е. В. Решетникова
канд. экон. наук, доц. О. Г. Седых

Трохирова У. В.
Т76 Профессионализм специалистов социальной работы: сущность,
критерии, способы оценки : учеб. пособие / У. В. Трохирова, Е. В. Зимина ;
под науч. ред. проф. Б. Л. Токарского. — Иркутск : Изд-во БГУЭП,
2013. — 118 с.

ISBN 978-5-7253-2633-8

Рассмотрены теоретические и методические основы формирования и оценки профессионализма специалистов социальной работы. Описаны возможности SWOT-анализа как способа изучения проблем формирования их профессионализма. Представлена методика составления профессиограммы социального работника.

Рекомендуется для преподавателей, аспирантов, магистрантов, студентов, руководителей и специалистов системы социальной защиты и социального обслуживания населения. Может быть использовано в качестве одного из основных источников при изучении дисциплины «Кадровое обеспечение и подготовка специалистов в сфере социальной работы» студентами магистратуры программы «Экономика, право, организация и управление в социальной работе», а также при написании курсовых работ, подготовке дипломных проектов и магистерских диссертаций.

УДК 364-43(075.8)
ББК 60.94я7

ISBN 978-5-7253-2633-8

© Трохирова У. В.,
Зимина Е. В., 2013
© Издательство БГУЭП, 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	4
1. Теоретические и методологические подходы к пониманию профессионализма специалистов социальной работы	6
1.1. Понятие и компоненты профессионализма специалистов социальной работы.....	6
1.2. Особенности мотивации специалистов социальной работы и ее значение для формирования профессионализма	11
2. Методические подходы к оценке профессионализма кадров в области социальной работы.....	24
2.1. Показатели профессионализма социального работника и способы их оценки.....	24
2.2. Методы оценки мотивации как компонента профессионализма социального работника.....	31
2.3. SWOT-анализ как способ оценки проблем формирования профессионализма специалистов социальной работы	38
2.4. Профессиограмма специалиста социальной работы с различными категориями населения: специфические особенности, содержание и способы оценки	47
Заключение.....	63
Тестовые задания.....	65
Список рекомендуемой литературы.....	68
Приложение 1. Анкета для специалистов учреждения	70
Приложение 2. Методика определения ценностных ориентаций М. Рокича	77
Приложение 3. Анкета для граждан	79
Приложение 4. Примерное соответствие баллов вербальному описанию оцениваемых критериев профессионализма	82
Приложение 5. Профессиограммы специалистов социальной работы с разными категориями населения	86

ПРЕДИСЛОВИЕ

Возрастающий интерес к проблемам профессиональной деятельности, наблюдаемый в наши дни, обусловлен целым рядом причин, прежде всего потребностями практики. В настоящее время человечество находится на этапе перехода к постиндустриальной стадии развития, особенностью которого являются чрезвычайно быстрые темпы обновления технологий во всех сферах жизнедеятельности общества, обуславливающие повышенные требования к профессиональной мобильности и адаптационным способностям человека. Глубокие преобразования, происходящие в обществе, вызывают также существенное обострение многих социальных проблем, важнейшим направлением решения которых является профессиональная социальная работа.

Социальная работа, существующая за рубежом не одно десятилетие, в реестре службы занятости России появилась лишь с 1991 г. Именно с этого времени в нашей стране она начинает формироваться как профессия. В этом есть историческая закономерность. Смена социально-экономического строя, развитие рыночных отношений вызвали резкое снижение уровня и качества жизни всего населения, особенно маргинальных слоев. Существовавшие ранее системы государственного социального обеспечения стали разрушаться, будучи неспособными обеспечить экономическую, социальную и психологическую защиту многим группам населения, оказавшимся в последние годы в трудном положении. В связи с этим социальная работа стала выступать одним из реальных путей преодоления негативных последствий проведения реформ в российском обществе и более полного удовлетворения социальных потребностей различных категорий населения, в том числе наиболее уязвимых.

В настоящее время в нашей стране социальная работа как профессия находится в стадии становления и, в связи с «молодостью» данного вида профессиональной деятельности, интенсивно «переживает» процесс профессионализации. За период развития российской социальной работы как профессии сформировались те ее основы, которые в дальнейшем могут принести определенные результаты при условии постепенного развития, углубления, расширения данной сферы деятельности. Это прежде всего формирование и распространение практического опыта социального обслуживания населения, создание новых типов социальных учреждений, разработка нормативно-правовой базы на разных уровнях и методического обеспечения профессиональной деятельности и т.п. Одновременно возрастают требования к работе учреждений системы социальной защиты населения и к уровню профессионализма социальных работников, как рядовых, так и руководителей. Однако усилия по развитию профессиональной социальной работы в России наталкиваются на многочисленные трудности и проблемы, препятствующие ее выходу на качественно более высокий уровень. Одной из таких проблем является профессионализм кадров, занятых в этой специфической области профессиональной деятельности.

Данное учебное пособие посвящено анализу теоретических подходов к определению понятия «профессионализм», его критериев и показателей, а также изучению и разработке методики оценки профессионализма специалистов социальной работы. В разделе 1 рассматривается понятие «профессионализм» с точки зрения психологического, акмеологического, деятельностного, социологического подходов. Выделены особенности и компоненты профессионализма специалистов социальной работы. Более подробно проанализирована мотивационная составляющая профессионализма социальных работников.

В разделе 2 предлагаются возможные способы оценки профессионализма, позволяющие определить степень сформированности его отдельных компонентов и сделать вывод о профессиональном уровне специалиста в целом. Здесь же описаны возможности применения SWOT-анализа как способа оценки проблем формирования профессионализма специалистов социальной работы, а также методика составления профессиограммы социального работника. Представленная в учебном пособии система критериев и показателей профессионализма, поддающихся количественному и качественному анализу с использованием социологических методов, дает возможность комплексной оценки уровня профессионального развития кадров в области социальной работы, позволяет определить наиболее проблемные области и наметить приоритетные направления его повышения.

После каждого раздела приведены контрольные вопросы и задания, позволяющие закрепить прочитанный материал и углубить знания и представления о профессионализме специалиста социальной работы, его отдельных компонентах, способах их оценки, а также использовать эти знания для изучения уровня профессионализма кадров конкретного социального учреждения.

В приложениях представлен инструментарий для изучения профессионализма специалистов социальной работы с помощью различных методов и приведены профессиограммы специалистов социальной работе с разными категориями населения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Понятие и компоненты профессионализма специалистов социальной работы

В современной научной литературе при определении понятия «профессионализм» преобладают различные подходы. Изначально это понятие трактовалось узко — как способность личности к осуществлению профессиональной деятельности сообразно полученным в ходе специальной подготовки знаниям и практическим умениям, т.е. обладание определенным мастерством. Историческое развитие производства, возрастающая динамика профессиональной деятельности, усложнение и совершенствование социальных отношений в обществе привели к тому, что в XX в. необходимым условием профессионализма стало считаться творческое отношение человека к профессии, способность реализовывать в профессиональном труде все свои сущностные силы.

Наибольший исследовательский опыт в сфере профессионализма накоплен в психологических науках. В настоящее время даже имеется тенденция к выделению в качестве одного из разделов психологии труда психологии профессионализма, которая занимается выявлением условий и закономерностей продвижения человека к профессионализму в его труде, изучением изменений психики человека в процессе восхождения к вершинам профессионального развития.

В рамках психологического подхода профессионализм рассматривается прежде всего сквозь призму психофизиологических и функционально-психологических качеств личности. Так, Е. А. Климов под профессионализмом понимает «не просто новый высший уровень знаний и результаты человека в данной области деятельности, а определенную системную организацию сознания, психики человека...»¹. В более широком, социально-психологическом контексте дает определение профессионализма А. К. Маркова: «Профессионализм человека — это не только достижение им высоких профессиональных результатов, не только производительность труда, но и неременное наличие психологических компонентов — внутреннего отношения человека к труду, состояние его психических качеств... При рассмотрении и оценке профессионализма человека большое значение имеет то, из каких ценностных ориентаций он исходит... какие свои внутренние ресурсы добровольно и по внутреннему убеждению вкладывает в свой труд»². При анализе сущности профессионализма Маркова выделяет две стороны этого явления: мотивационно-целеполагающую (какие мотивы побуждают человека к действиям, какой смысл он видит в профес-

¹ Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях. М. : Изд-во МГУ, 1995. С. 9.

² Маркова А. К. Психология профессионализма. М. : Дело, 1996. С. 39–40.

сиональной деятельности, каких целей лично он стремится достичь) и операциональную (профессиональные средства, умения, навыки).

Категория «профессионализм» определяется также в рамках активно развивающейся в последние годы акмеологии как науки об условиях и факторах, обеспечивающих высший уровень достижений в какой-либо деятельности. Это новое направление выделилось из психологии сравнительно недавно (в конце XX в.) и изучает закономерности развития взрослого человека в характеристиках индивида, личности и субъекта деятельности. В центре внимания акмеологии — наиболее творческие периоды жизни человека, условия и механизмы продвижения человека к вершинам профессиональной деятельности и к зрелости личности³. Специфика акмеологического подхода заключается в выявлении условий мобилизации у человека установки на наивысшие достижения в труде, на наиболее полную самореализацию личности.

С точки зрения акмеологического подхода, с одной стороны, профессионализм включает качественные характеристики субъекта деятельности, в том числе его психофизиологические состояния и психические процессы, с другой стороны, под профессионализмом понимается использование субъектом средств и способов деятельности, обеспечивающих ее эффективность⁴. Профессионализм — это динамическая характеристика субъекта профессионального труда, которая изменяется и совершенствуется по мере его профессионального становления и отражает изменения навыков, способностей, квалификационных возможностей человека в направлении требований, предъявляемых профессией в соответствии с научно-техническим и интеллектуальным развитием общества.

Таким образом, психологические и акмеологические определения профессионализма в большей степени акцентируют внимание на личностной, субъективной составляющей этого явления, в то время как социальные факторы, обуславливающие профессиональную деятельность и профессиональное развитие, связанные с качеством социальной и профессиональной среды, остаются за рамками исследований.

Несмотря на важность психологической и акмеологической составляющих становления человека-профессионала, формирование профессионализма специалиста можно рассматривать как социальный процесс. Такую точку зрения можно проследить в деятельностном подходе, обозначенном в книге Г. В. Лазутиной, которая отмечает, что всякая деятельность рождается как любительская. Специфика любительской деятельности заключается в том, что она осуществляется человеком по личной склонности, вне рамок каких-либо должностных обязанностей, без специальной подготовки и без жесткой ответственности за результат.

³ Акмеология : учебник / под общ. ред. А. А. Деркача. М. : Изд-во РАГС, 2002; Бодалев А. А. Вершина в развитии взрослого человека: характеристики и условия достижения. М. : Флинта : Наука, 1998; Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала. М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2004.

⁴ Акмеология. С. 557.

На базе любительской деятельности в процессе общественного разделения труда формируется профессиональная деятельность, которая, однако, не поглощает первую, и обе формы деятельности продолжают существовать параллельно. Став для человека новым родом занятий, профессиональная деятельность приобретает новые черты: она протекает в виде исполнения соответствующих должностных обязанностей, связана с ответственностью за результат, требует специальной подготовки, т.е. превращается в профессию⁵. С точки зрения этого подхода профессионализм отождествляется с деятельностью, понимается как ее вид, требующий определенных навыков, знаний и умений.

Социальные аспекты становления профессионализма рассматриваются и при социологическом подходе, где профессионализм трактуется как высокая степень овладения какой-либо профессией, характеризующаяся мастерством и высокой компетентностью⁶. Достижение работником определенного уровня профессионализма базируется на приобретении им необходимого объема теоретических знаний, овладении трудовыми умениями и навыками практической деятельности, усвоении социально-профессиональных норм, ценностей, становлении профессиональной морали в процессе получения специального образования, повышения квалификации, специализации, т.е. в результате профессиональной социализации⁷. Пройдя профессиональную социализацию, человек становится полноправным членом профессионального сообщества, что внешне выражается в официальном признании его через присуждение соответствующей квалификации. Уровень профессионализма работника в значительной степени зависит от того, в какой степени общество, та или иная его сфера имеют потребность в профессионалах и могут соответствующим образом их оценить и стимулировать к работе⁸. Не менее важно и то, какова ценность, значимость в обществе той сферы, в которой работает человек. Высокий престиж сферы стимулирует развитие профессионального мастерства работающих; снижение престижа, напротив, снижает мотивацию к успеху. Значимым фактором, детерминирующим развитие профессионализма, является также наличие соответствующих норм, эталонов, на базе которых формируются требования к работнику той или иной сферы, занимающему в ней соответствующее положение, осуществляются корректировки этих норм с учетом социальных изменений, а также динамики функций, выполняемых каждым работником.

Профессионализм в его социологическом понимании является одной из важнейших качественных характеристик, определяющих социальный статус и престиж человека (профессионала) и социальной группы (в первую очередь профессиональной). Отличительной особенностью этого подхода является вы-

⁵ Лазутина Г. В. Профессиональная этика журналиста. М.: Аспект Пресс, 1999. С. 65–66.

⁶ Лукашова О. Г. Профессий престиж // Социологическая энциклопедия. Минск, 2003. С. 279.

⁷ Соловьев А. Процесс рождения новых профессий: социальная работа в США, Великобритании и России // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. М., 1997. С. 108–109; Цвык В. А. Профессионализм: социально-философский анализ : дис. ... д-ра филос. наук. М., 2004. С. 141.

⁸ Яблокова Е. А., Катаева Л. И. Теоретические проблемы профессионализма работников социальных служб // Профессиональное мастерство работников социальных служб : материалы II Нац. конф. Ассоциации работников соц. служб. М., 1998. С. 17.

явление социально-типичных характеристик, присущих представителям различных социально-профессиональных групп. В данном случае, опираясь на мнение Е. А. Жуковой, профессионализм можно представить как обобщенную типовую модель (образ) профессионала и устойчивую нормативную схему, отражающую требования профессии как института к человеку — представителю этой профессии⁹.

Рассмотрим основные типовые характеристики, которыми должен обладать профессионал (член профессиональной группы).

В современной научной литературе в структуре личности профессионала в любой области деятельности выделяют несколько компонентов (потенциалов): психологический, гносеологический (когнитивный, интеллектуальный), практический (продуктивный), аксиологический (ценностный), эмоционально-волевой¹⁰.

Психологический компонент образуют психологические особенности личности, определяющие ее способность и готовность к профессиональной деятельности, природные способности, задатки. В психологический компонент также входят черты характера личности, обуславливающие ее профессиональные возможности, интересы и склонности. Существенным элементом психологической составляющей профессиональной структуры личности и необходимым условием профессионализма является профессиональная пригодность. Профессиональная пригодность — это совокупность и структура психических и психофизиологических особенностей человека, необходимых для достижения общественно приемлемой эффективности в профессиональном труде¹¹. Профессиональная пригодность формируется в процессе обучения и последующей профессиональной деятельности при наличии положительной мотивации. Как отмечает В. А. Цвык, ее возникновению и упрочению способствует система материальной и моральной стимуляции¹². Посредством разнообразных стимулов общество, социальная среда активно участвует в становлении и развитии профессиональной пригодности, профессионализма в целом.

Важной составляющей психологического компонента также является мотивация, поскольку именно мотивы представляют собой основу направленности на профессиональную деятельность и от того, какими мотивами руководствуется личность, зависит, насколько успешно будет протекать процесс профессионального становления специалиста (более подробно см. раздел 1.2).

Гносеологический (когнитивный, интеллектуальный) компонент — это теоретические и исторические знания, необходимые для данного вида профессиональной деятельности; представления о предмете профессиональной деятельности, ее месте в обществе, о функциях и принципах данной профессии.

⁹ Жукова Е. А. Профессионализм: социально-философский аспект : дис. ... канд. филос. наук. Томск, 2002. С. 51–52.

¹⁰ Деркач А. А. Указ. соч.; Жукова Е. А. Указ. соч.; Каган М. С. Человеческая деятельность: (опыт системного анализа). М. : Политиздат, 1974; Цвык В. А. Указ. соч.

¹¹ Профессиональная пригодность [Электронный ресурс]. URL: [http:// www.businessvoc.ru](http://www.businessvoc.ru) (дата обращения: 20 февр. 2013 г.).

¹² Цвык В. А. Указ. соч. С. 70.

При этом гносеологический компонент предусматривает не механическое усвоение некоторой суммы знаний, а включение этих знаний в мировоззренческий облик специалиста.

Практический (продуктивный) компонент включает в себя полученные или самостоятельно выработанные практические умения и навыки, правила и нормы профессиональной деятельности, отражающие особенности процесса данного вида профессионального труда. Практический компонент характеризуется развитостью профессионально важных способностей, необходимых для успешной созидательной (в том числе творческой) деятельности, мерой их реализации в профессиональном труде, а также степенью владения методами и технологиями профессиональной деятельности. Этот компонент формируется в процессе осуществления профессиональной деятельности и является своего рода опытом работы.

Аксиологический (ценностный) компонент — это фундамент профессиональной морали представителей данной профессии. Его основу составляют профессиональные ценности. Субъект профессионального труда с помощью профессиональных ценностей определяет приемлемые цели, способы и технологии деятельности, критерии оценки достижения требуемых результатов. Ценности профессиональной деятельности, став личностно значимыми, становятся профессиональными ценностными ориентациями субъекта и приобретают побудительную силу мотива. Под воздействием профессиональных ценностных ориентаций формируется профессиональная направленность, которая отражает желание субъекта выполнять эту деятельность, стремление достигать определенных результатов в труде, предпочтение данной деятельности другим, стремление развивать себя как профессионала, оставаться в профессии.

Аксиологический компонент профессионального сознания зачастую складывается стихийно и представляет интуитивное обобщение профессионально-нравственного опыта практической и теоретической деятельности представителя той или иной профессии. Однако на его формирование оказывает существенное влияние профессиональная этика, которая отражает совокупность норм, правил, эталонов, кодексов поведения, усвоенных субъектом профессиональной деятельности, и их соответствие принятым в профессиональном сообществе нормам и правилам. Профессиональная этика — это нормативно-документальное выражение морали профессиональной группы.

Эмоционально-волевой компонент — внутренний регулятор саморазвития и самосовершенствования, включающий умения осуществлять волевые усилия, проявлять волевую стойкость, а также давать самооценку уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда. Самооценка профессионалом собственной профессиональной деятельности представляет собой определение им своих возможностей в выполнении реально осуществляемой или предстоящей деятельности и является важнейшим механизмом ее саморегуляции.

Таким образом, основными типовыми характеристиками, которыми должен обладать специалист в области социальной работы как профессионал и ко-

которые можно представить как критерии его профессионализма, являются следующие компоненты: гносеологический (когнитивный, интеллектуальный), практический (продуктивный), психологический, аксиологический (ценностный), эмоционально-волевой. В том случае если перечисленные компоненты личности субъекта профессиональной деятельности сформированы на достаточно высоком уровне, можно говорить о достижении им профессионализма. Следует обратить внимание, что содержание и соотношение этих компонентов определяются спецификой конкретной профессии. Поскольку социальная работа относится к сфере «человек — человек», то наибольшее значение приобретают те компоненты профессионализма, которые позволяют эффективно взаимодействовать с «человеческой составляющей».

Контрольные вопросы и задания

1. Как вы понимаете термин «профессионализм»?
2. Какие личностные и социальные факторы влияют на формирование профессионализма специалиста?
3. Какие из компонентов профессионализма, на ваш взгляд, являются наиболее значимыми для специалиста социальной работы?
4. Разработайте «модель» специалиста — профессионала социальной работы.

1.2. Особенности мотивации специалистов социальной работы и ее значение для формирования профессионализма

Изучение мотивов любого вида деятельности имеет важное практическое значение. Особенно актуальной эта проблема становится тогда, когда речь идет об инновационных видах деятельности, к числу которых относится и социальная работа. Экономические, политические, демографические процессы, происходящие в последние годы в России, изменили социальную сферу. В этих условиях естественно актуализируются проблемы, связанные с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией и социальным обслуживанием (граждан пожилого возраста; инвалидов; граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации; детей-сирот; безнадзорных; детей, оставшихся без попечения родителей; ветеранов труда; тружеников тыла; жертв политических репрессий; малоимущих граждан). Требуется предоставление материальной помощи отдельным категориям граждан, а также организация обеспечения деятельности подведомственных областных государственных учреждений, в том числе материально-технического и финансового. Это, в свою очередь, вызывает потребность в профессиональных кадрах — специалистах социальной работы, движимых определенной мотивацией. Для специалиста социальной работы, характеризующейся отношениями типа «человек — человек» и являющейся одним из самых многоплановых и трудоемких видов профессиональной деятельности, высокая внутренняя мотивация выступает главным условием успешности профессиональной деятельности, формирующим общий уровень конкурентоспособности.

Проблема становления профессионального признания и выбора профессии социального работника еще явно недостаточно изучена. Не каждый человек пригоден для социальной работы; основным определяющим фактором здесь является система ценностей будущего специалиста, которая в конечном счете обуславливает его профессиональную пригодность, эффективность практической деятельности и наконец — профессиональную самореализацию. Представление об абсолютной ценности каждого человеческого существа переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьезные «расхождения» между своими установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания. Поэтому социальная работа была и остается одной из самых трудных профессий. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением. Но социальная работа — один из самых благородных видов деятельности человека, и изучение мотивации специалистов в данной сфере является актуальным.

Прежде всего представляется необходимым рассмотреть понятия внутренней и внешней мотивации специалистов социальной работы. Мотивация, связанная с самореализацией, интерпретируется у разных авторов как внутренняя мотивация, а мотивация, ориентирующая индивида на отношение к труду как средству к существованию, — как внешняя мотивация. Внутренние мотивы в социальной работе не «зарождаются» сами по себе. Внутренняя мотивация определяется содержательностью и значимостью работы, т.е. формируется под влиянием стимулов, характеризующих сам процесс труда. Если профессиональная деятельность специалиста социальной работы позволяет реализовать его природные склонности и способности, то это само собой становится сильнейшим мотивом профессиональной самореализации. Существенным внутренним мотивом выступают значимость работы для развития определенных качеств человека, полезность и необходимость данного вида деятельности для общества в целом. Внешняя мотивация трудовой деятельности в сфере социальной работы — это прежде всего внутренний процесс восприятия внешних стимулов, формирование внутренних побудительных сил к действию (мотивов).

Общие мотивы труда реализуются в выборе конкретных видов профессиональной деятельности и места работы. В основе профессиональной деятельности специалистов социальной работы лежит сочетание мотивов — общетрудовых и специфических, которые образуют структуру мотивов. Мотивацию профессиональной деятельности можно представить в виде процесса, включающего три стадии:

- мотивацию трудовой деятельности, в которой труд выступает для человека как ценность, благо;
- мотивацию выбора профессии (специальности), связанную, с одной стороны, со способностями, склонностями и интересами человека, с другой — с социальной значимостью и престижем выбранного вида труда;
- мотивацию выбора конкретного места работы.

Расположение мотивов в порядке их значимости для человека определяется как иерархия мотивов. Некоторые мотивы постоянно присутствуют на всех стадиях мотивации профессиональной деятельности. Такое устойчивое сочетание мотивов, характеризующее отношение к труду, и составляет мотивационное ядро в структуре мотивов. Мотивационное ядро — относительно стабильный конструкт, который, с одной стороны, сохраняет свою целостность в определенных профессиональных сообществах, а с другой стороны, может модифицироваться под влиянием различных социально-экономических и социокультурных условий.

Конкретная деятельность определяется в конечном итоге всеми этими мотивами (мотивы трудовой деятельности обуславливают формирование мотивов выбора профессии, а последние — мотивов выбора места работы). Существует три группы причин, которые заставляют человека заниматься трудом. Первая группа причин — побуждения общественного характера. Это осознание необходимости приносить пользу обществу. Вторая группа — получение определенных материальных благ. И третья группа — удовлетворение потребности в самоактуализации, самовыражении, самореализации. Общие мотивы труда реализуются в конкретных профессиях. Выбор профессии — довольно сложный и порой долгий мотивационный процесс: ведь от правильного выбора профессии во многом зависит удовлетворенность человека своей профессиональной жизнью. Сознательный выбор профессии происходит с ориентацией человека на имеющиеся у него социальные ценности. Если главным для человека является общественный престиж, то профессия выбирается исходя из существующей моды, престижности профессии в обществе. Обычно отмечают две формы статуса профессии — экономическая и престижная. Экономический статус зависит от уровня материального вознаграждения, предполагаемого при выборе и реализации профессионального пути (выборе профессии, профессиональном самоопределении). Определенное влияние на экономический статус профессии оказывают устойчивость спроса на нее, конкурентоспособность лиц данной профессии на рынке труда в группе смежных профессий. Престижный статус (престижность) профессии определяется содержательностью (долей творческих функций, творческим характером) данного вида труда и степенью популярности профессии.

Так, при заметном росте престижа профессии социальной работы он все же остается в жизни общества недостаточно высоким. Объективные данные об экономическом статусе профессии и властных ресурсах профессиональной группы говорят о довольно низком социальном статусе профессии социального работника. М. Ю. Горбунова выделяет следующие факторы профессиональной мотивации (мотиваторы), которые проистекают из сущности самой деятельности в области социальной работы:

- *профессиональная компетентность*, включающая как теоретические знания, так и практические навыки;
- *профессиональные ценности*, основные принципы профессионального кодекса;

– *альтруистическая мотивация*. Это всегда внутренняя личностно-смысловая мотивация, основывающаяся на мотиве морального долга и мотиве сочувствия¹³.

Е. И. Комаров, базируясь на исследованиях, проведенных кафедрой менеджмента социальной работы Московского социального университета среди руководителей структурных подразделений социальных служб, предлагает следующую дифференцируемую систему их мотивов:

1. *Материальная мотивация*. Мотивы: стабильная заработная плата и своевременность ее выплаты, выплата премии, материальной помощи, стабильность рабочего места и т.д.

2. *Организационная мотивация*. Мотивы: возможность удобно добираться до места работы, близость дома к месту работы, гибкий график работы.

3. *Социальная мотивация*. Мотивы: достаточно большая общественная значимость выполняемой работы, возможность получения второго высшего образования, предоставление дополнительного отпуска, хорошие отношения с отдельными членами коллектива и т.д.

4. *Информационная мотивация*. Мотивы: доступность необходимой информации, возможность предоставления нужной информации людям, которые испытывают в ней потребность¹⁴.

Сложные виды деятельности обычно имеют несколько одновременно действующих и взаимодействующих мотивов, образующих разветвленную систему мотивации действий и поступков человека.

Каждая профессия характеризуется общими с другими профессиями и специфическими, присущими только ей ценностями. Особенности профессиональных ценностей обусловлены ролью и статусом профессии в жизни общества и отдельного человека. Успешность в индивидуальной карьере становится синонимом успешности в профессии. Данный тезис особенно хорошо «работает» применительно к профессиональной мотивации социальных работников. В России коллективные ценности общественной значимости тех или иных профессий в течение десятилетия сменились ценностями материального благополучия, приобретаемого разными способами. «Общественная польза» не воспринимается как критерий высокого статуса профессии или фактор, мотивирующий профессионалов оставаться в рамках своей профессии. Особенно важно то, что понятие «профессия» в нашей стране дестабилизировано и деконструировано. В современной России профессиональная стратификация в значительной степени теряет свою первостепенность в определении социального статуса и престижа, поскольку вознаграждения очень слабо соотносятся с системными (общефункциональными) ценностями профессии и с достигнутым уровнем профессионализма как таковым. «Дефицитная» в кадровом отношении область

¹³ Горбунова М. Ю. Социокультурная мотивация в структуре социальной работы. Саратов : Саратов. гос. техн. ун-т, 2004. С. 34.

¹⁴ Комаров Е. И. Мотивация труда социальных работников // Российская энциклопедия социальной работы. Т. 1. С. 361–364.

«система социальной защиты населения» заполнена большим количеством полупрофессионалов и непрофессионалов, деятельность которых изменила оценочные стандарты должного качества. Внутренняя альтруистическая мотивация социальных работников, нацеленных на получение материальных благ, крайне слаба, в то время как социологическое определение профессии, данное Т. Парсонсом, акцентируется на «озабоченности» профессионалов в первую очередь общественными интересами.

На успешность профессиональной деятельности социального работника большое влияние оказывает система ценностей. Одним из важнейших, базовых качеств представителя помогающих профессий, к которым относится социальная работа, является наличие у него собственной системы мотивов и ценностей, определяющей исходные предпосылки профессиональной деятельности такого рода. Под ценностями Н. Б. Шмелева понимает:

- ценности, отражающие альтруистический характер деятельности;
- ценности этической ответственности перед профессией;
- ценности, связанные с потребностью в самореализации, самоутверждении, самосовершенствовании личности, с достижением профессионализма в деятельности¹⁵.

Профессиональная система ценностей развивается, как правило, под влиянием высокой внутренней мотивации. Т. Парсонс полагает, что можно достаточно четко выделить критерии определения профессиональной роли. Первый из критериев — это требование формализованной специальной подготовки. Процесс обучения преобладает в передаче интеллектуального компонента, который создает ценностный вектор для профессионала, действующего в рамках инструментальной рациональности. Второй критерий — это наличие навыков реализации полученных профессиональных знаний. Третий критерий — это наличие у свободных профессионалов уверенности в том, что их компетенция используется в интересах всей социальной системы, т.е. имеет место альтруистическая мотивация труда.

Т. Парсонс, пытаясь выявить мотивацию профессионалов, основным мотивом считал достижение успеха, понимаемого в разных категориях¹⁶. Для одних успех — это достижение технических целей своей деятельности, таких как достижение успеха фирмой, за которую деловой человек принимает индивидуальную ответственность. Другая категория успеха — это достижение высокого положения в профессиональной группе, это «признание». В социальной работе это может быть подтверждено оценкой и характером практики, обладанием профессиональным достоинством и репутацией в своем сообществе. Е. А. Яблокова и Л. И. Катаева отмечают, что феномен успешности в социальной работе расположен на одном уровне с такими характеристиками, как эффективность, результативность, которые оцениваются по уровню достижения соци-

¹⁵ Шмелева Н. Б. Ценностные ориентации, мотивации и психологические установки в профессиональной подготовке социального работника // Российский журнал социальной работы. 1997. № 1. С. 115–124.

¹⁶ Парсонс Т. О структуре социального действия. М. : Акад. проект, 2000. С. 18.

ально значимого результата, сбалансированности целей и средств, целей и результатов деятельности, технологической культуре, организации труда. Это так называемый *объективированный* критерий успешности профессиональной деятельности. Существует и *субъективированный* критерий успешности, проявляющийся в личностном состоянии субъекта деятельности, которое может быть определено как удовлетворенность деятельностью и самим собой как ее субъектом¹⁷. «Сцементированность» этих критериев очевидна: достижение успеха в деятельности порождает состояние удовлетворенности, которое стимулирует, в свою очередь, мотивацию достижений, актуализирует потребности в саморазвитии, самосовершенствовании, самореализации, активизирует личностный потенциал в целом и повышает готовность личности к достижению еще более высоких результатов в деятельности.

Важной детерминантой самореализации в социальной работе являются основные мотивы, которыми руководствуется человек. Сущность мотива мы рассматриваем, опираясь на взгляды Е. П. Ильина, который предлагает понимание мотива как интегрального образования, являющегося основой для действий и поступков человека¹⁸. По мнению Э. Деки, имеют место две основные тенденции: стремление к компетентности и стремление к мастерству в профессиональной деятельности. Чем больше человек чувствует себя компетентным и эффективным в какой-либо деятельности, тем в большей мере у него выражена мотивация к мастерству в данном виде деятельности. Применительно к социальной работе мотивация к мастерству будет влиять на профессиональную самореализацию.

Общие мотивы труда реализуются в выборе конкретных видов профессиональной деятельности. В соответствии с моделью «руководства выбором профессии» Т. Парсонса решение или заключение о профессиональной пригодности кандидата к социально-психологической профессии (каковой является социальная работа) может быть сделано только:

- при определении наличия у кандидатов специальных способностей (психологических и физических качеств) к социально-психологической деятельности;
- при установлении нормативных требований различных социальных профессий;
- при обосновании соответствия личностной структуры кандидата нормативным требованиям избираемой профессии¹⁹.

В научно-методологическом плане под правильностью выбора профессии понимается, во-первых, оптимальное соответствие избираемой профессии социального работника интересам общества и конкретных групп населения; во-вторых, определение такой сферы трудовой деятельности, где могут в максимальной мере выявиться и раскрыться способности личности; в-третьих, ре-

¹⁷ Яблокова Е. А., Катаева Л. И. Указ. соч. С. 14–26.

¹⁸ Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. СПб. : Питер, 2000. С. 84.

¹⁹ Парсонс Т. Указ. соч. С. 280.

альная возможность воплощения в действительность устойчивой склонности личности к деятельности в социальной сфере; в-четвертых, формирование и проявление профессионального призвания в избранной сфере деятельности.

На наш взгляд, на необходимость выбора профессии социального работника влияют факторы, которые условно можно подразделить на две группы — объективные и субъективные.

К объективным факторам можно отнести, во-первых, потребность современного российского общества в специалистах, способных обеспечить социальную защиту населения в условиях переходного периода и кризисного состояния общества; во-вторых, создание предпосылок для гуманизации всех сфер общественной жизни, становления социального государства; в-третьих, предпосылки, обуславливающие саму возможность и необходимость выбора новой профессии; в-четвертых, общественное мнение относительно сути социальной работы и деятельности социального работника.

Ко второй группе факторов, предопределяющих выбор профессии социального работника, как правило, относят субъективные факторы — самовоспитание профессионального призвания, систему профессиональной ориентации и т.п.

Важным компонентом формирования мотивации является готовность к социальной деятельности, которая должна рассматриваться как интегративное проявление личности. Поэтому критерии (показатели) готовности специалиста целесообразно соотносить с основными потенциалами личности как субъекта деятельности. М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович и С. Л. Кандыбович в структуру длительной готовности к сложным видам деятельности включают: положительное отношение к деятельности; адекватные требованиям профессии черты характера, способности, темперамент, мотивации; необходимые знания, умения и навыки; устойчивые профессионально важные особенности познавательных, эмоциональных и волевых процессов. Исходя из этого готовность к профессиональной деятельности может быть интерпретирована на уровне ценностных ориентаций, на уровне понимания (знаний) и на уровне умений и навыков. Функционально можно выделить нравственно-психологический, или мотивационный, научно-теоретический и практический виды готовности, составляющие компетентность²⁰.

Совокупность потребностей и мотивов, устойчиво характеризующих специалиста, образует его мотивационно-потребностную сферу. Структура мотивационно-потребностной сферы специалиста, достигшего высшего уровня сформированности личности, предполагает наличие у него устойчиво доминирующих мотивов, которые, подчиняя себе другие потребности и мотивы, приобретают в его жизнедеятельности ведущее значение, формируя впоследствии успешную реализацию в профессии.

Мотивационная готовность в данной сфере выражается сначала в общей ориентировке на профессии типа «человек — человек» (профессия социально-

²⁰ Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А., Кандыбович С. Л. Психология высшей школы. М.: Харвест, 2006. С. 85.

го работника относится к этой категории профессий). В дальнейшем формируется мотивационно-ценностное отношение к профессии социального работника, а практическая деятельность определяет его социальные и профессиональные позиции, выделяет среди всех наиболее способных к той или иной специализации.

Характеризуя взаимосвязь понятий мотивации и стимулирования, многие авторы отмечали, что мотивация, связанная с самореализацией, с творчеством в процессе труда интерпретировалась как внутренняя мотивация; а инструментальная мотивация, ориентирующая индивида на отношение к труду как средству к существованию, — как внешняя мотивация. При этом среди работников, занятых простым, малоквалифицированным трудом, доминирует внешняя мотивация. По нашему мнению, данное определение для профессиональной деятельности в сфере «человек — человек» является неверным. Применительно к труду социальных работников как работников, занятых простым трудом и имеющих мизерные доходы, приведенное положение на сегодня не действует. Труд в области социальной работы мотивируется высшими, внутренними побуждениями.

Б. М. Генкин считает, что внутренняя мотивация определяется содержательностью и значимостью работы, т.е. формируется под влиянием стимулов, характеризующих сам процесс труда. Рассматривая внешнюю мотивацию, он фактически отождествляет данное понятие с понятием «стимулирование». Б. М. Генкин выделяет два аспекта внутренней мотивации: содержательный и ролевой, при этом он указывает на неоднородность трактовок внутренней и внешней мотивации в литературе и распространенность понимания стимулирования только как экономической мотивации²¹. Стимулирование в виде экономической мотивации очень слабо развито в социальной работе в России, и это представляет собой существенный недостаток для развития специалистов.

Главным внутренним стимулом в социальной работе является желание социальных работников принести пользу обществу, людям, нуждающимся в их помощи. Также к внутренним стимулам относятся возможность постоянного общения с интересными людьми, их клиентами, уважение с их стороны, степень самостоятельности в работе, возможность проявить инициативу, содержание труда и важность труда.

Применительно к учебной деятельности студентов в системе вузовского образования под профессиональной мотивацией понимается совокупность факторов и процессов, которые, отражаясь в сознании, побуждают личность к изучению будущей профессиональной деятельности. Профессиональная мотивация выступает как внутренний движущий фактор формирования профессионализма и личности, так как только на основе высокого уровня ее развития возможна профессиональная самореализация.

Одним из основных способов развития внутренней мотивации в социальной работе является «мотивирование через саму работу», т.е. систематическое

²¹ Генкин Б. М. Экономика и социология труда : учебник. М. : Норма-Инфра, 1999 . С. 116–117.

обогащение содержания труда, увеличение разнообразия трудовых функций, повышение самостоятельности в труде. К способам формирования внутренней мотивации относят также делегирование ответственности подчиненным. Мотивирующая сила ответственности возрастает по мере роста творческой составляющей в деятельности сотрудников. Важный фактор формирования внутренней мотивации — признание успеха каждого сотрудника в выполнении какого-либо задания, поручения или какой-либо деятельности. Необходимо и признание ценности каждого работника, уникальности его знаний и умений для подразделения и предприятия в целом. Привлечение персонала к принятию решений, формирование чувства сопричастности, идентификации также способствуют формированию внутренней мотивации. Обязательным условием идентификации является информированность работников о положении дел в подразделении, т.е. наличие обратной связи. Важно информировать работников о том, какую оценку получили их трудовые усилия. Если они лишены этого знания, то эффективность труда падает.

Профессиональная деятельность в системе социальной работы, призванная решать задачи, связанные с обеспечением, восстановлением статуса, поддержкой отдельных групп и людей, требует хорошо организованного планирования, развития и реализации социальной политики, программ, наличия кадрового ресурса, который помимо знаний и умений, имеющих отношение к социальной практике, в большей степени должен обладать такими личностными качествами специалистов, которые во многом определяют успешность и эффективность работы. В отечественной литературе поднимается вопрос о том, что основой личности социального работника как представителя социальной сферы должна являться потребность приносить людям благо и творить добро. Поскольку деятельность социальных работников опосредована нравственными критериями и регулируется их гуманистическими ценностями, то особое значение приобретает изучение роли ценностных ориентаций в структуре личностных и профессионально значимых качеств. Качества личности социального работника выступают необходимым условием его профессиональной пригодности и конкурентоспособности. Формирование моральных качеств личности специалистов происходит путем усвоения духовных ценностей общества и профессии, превращения их в процессе деятельности в убеждения и потребности. Эти качества личности социального работника способствуют повышению уровня общественной нравственности и тем самым — решению ряда социальных проблем.

Социальный работник должен владеть немалым арсеналом умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке. Знания и умения в сочетании с соответствующими личностными качествами и способностью к творчеству могут рассматриваться как готовность к профессиональной деятельности.

Социальная работа в обществе выполняет значимую функцию — функцию посредничества. Она становится тем важнейшим социальным институтом

гражданского общества, благодаря эффективной деятельности которого в рамках конкретных ситуаций, в повседневной бытовой жизни людей обеспечивается согласование всеобщего и частного интересов, в результате чего социальная справедливость принимает вполне конкретные очертания, соответствующие субъективному представлению о ней каждого человека. Современный этап формирования и развития социальной сферы в России закономерно выдвигает на передний план проблемы становления конкурентоспособности социальных работников, раскрытия целостной сущности кадрового потенциала социальных служб и поиска путей его усиления, подготовки и переподготовки различных категорий специалистов по социальной работе.

Характер деятельности требует от социального работника не только широких полидисциплинарных познаний, позволяющих ему быстро ориентироваться в происходящих в обществе процессах, понимать клиента, точно определять суть проблемы в многообразии ее предметных аспектов, но и высокого уровня практического мастерства, выраженного в навыках и умениях работы с человеком в конкретной ситуации, что предполагает прохождение обширной практики в процессе профессионального образования. Сегодня личность социального работника и ее профессионально значимые качества формируются в ходе многоступенчатого образования. Особое значение в образовании социального работника придается формированию индивидуально-психологических свойств, отвечающих требованиям профессии и позволяющих быстро реагировать на изменения ситуации, творчески подходить к принятию решений, устанавливать контакты, вести переговоры, защищать интересы клиентов, сотрудничать с представителями смежных профессий, выступать формальными и неформальными лидерами.

Все это крайне важно для успешной деятельности специалиста в будущем. Однако стремление к профессиональной самореализации должно проявляться не только в постоянном стремлении специалиста к профессиональному росту, но и в духовном и нравственном совершенствовании, повышении своих моральных качеств. На основе изученных типов и факторов мотивации мы можем выделить *акмеологическую мотивацию* (от древнегреч. *акме* — вершина, цветущая сила), когда формирование специалиста связано с высоким уровнем развития способностей, профессионализма. Высокая внутренняя мотивация и стремление к вершинам мастерства в профессии специалистов социальной работы является этой вершиной, условием достижения ими высокого уровня продуктивности профессиональной деятельности, и в частности профессиональной самореализации.

Одна из составляющих сфер человеческой жизни — профессиональная деятельность, самореализация в которой является показателем успешности и необходимым условием для признания человека как профессионала в конкретной области приложения труда. Профессиональная реализация представляет собой, на наш взгляд, важный фактор, оказывающий влияние на профессионализм специалиста социальной работы, и предусматривает, по нашему мнению,

следующие основные этапы: профессиональное самоопределение, профессиональное становление в избранной сфере деятельности, профессиональный рост и совершенствование в профессии. Самореализация в профессиональной сфере зависит как от внешнего фактора (социального), так и от внутреннего (ценностно-мотивационной сферы, коммуникативных, эмоционально-волевых характеристик). Самым весомым фактором, который стимулирует профессиональную самореализацию в сфере социальной работы, выступает именно второй, личностный — как комплекс личностно-индивидуальных и мотивационных характеристик специалиста, способного к конструктивной самореализации в профессиональной сфере. Мотивационные особенности профессиональной самореализации специалиста социальной работы имеют свою специфику.

Под понятием «профессиональная самореализация» мы понимаем социализирующий путь гармоничного развития специалиста, начинающийся с получения профессионального образования и профессионального роста в процессе выполнения профессиональных ролей и обязанностей, которые являются неотъемлемым атрибутом раскрытия и наращивания личностного профессионального потенциала. Успешной профессиональной самореализации способствует профессиональная компетентность, которая дает специалисту возможность адаптироваться к профессии социального работника. Мотивация занимает ведущее место в структуре личности и представляет собой одно из центральных понятий для раскрытия сущности мотивационной сферы специалиста и объяснения профессионального поведения. По нашему мнению, высокомотивированные индивиды склонны обнаруживать значительные волевые усилия в реализации профессионального потенциала (в том числе в учебе) и достигать значительных результатов. Специалист с высокой внутренней мотивацией к труду склонен добросовестнее и упорнее работать и, как правило, достигать заметных успехов в своей деятельности.

На разных этапах профессионального становления специалиста процесс актуализации профессионального потенциала с целью его эффективного использования происходит по-разному в зависимости от индивидуальных особенностей специалиста: возраста, пола, состояния здоровья, когнитивной сложности оценивания им определенных жизненных целей и ценностей, трудностей профессиональной реализации, широкого спектра личностных свойств, доминирования мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности. В целом следует рассмотреть систему специфических блоков, от которых зависит успешная профессиональная реализация специалиста социальной работы. Так как мотивация имеет наибольшее значение для профессиональной самореализации специалиста социальной работы, то первым специфическим блоком является мотивационный. Он соотносится с личностной характеристикой социального работника, в которой одним из определяющих компонентов выступает соответствие гуманистического потенциала личности данному роду деятельности. Этот компонент включает в себя сформированность профессиональной мотивации; мировоззрение и направленность, выражающие потребности, интересы, идеалы, стремления; морально-эстетические качества личности, соответствующие

щие выбранной профессиональной деятельности. Мотивационные факторы являются самыми весомыми внутренними условиями, которые влияют на стремление человека добиваться успеха в деятельности.

Достижения в профессиональной деятельности зависят, бесспорно, не только от профессиональной мотивации, но и от профессиональных знаний, умений, коммуникативной контактности, навыков и т.д. Поэтому при рассмотрении специалиста социальной работы как субъекта профессиональной деятельности мы отмечаем теоретический и практический блоки, влияющие на профессиональную самореализацию. Теоретический блок развивается как в ходе обучения, так и на протяжении всей профессиональной карьеры. Он включает в себя профессиональную подготовку, индивидуальные склонности, индивидуальные технологии и методы работы, стаж работы, обучаемость, уверенность в своих профессиональных силах и возможностях, а также компетентность социального работника, т.е. специальные знания и умения не только в конкретной области работы, но и в тех ее сферах, которые прямо или косвенно с ней связаны. Практический блок включает в себя наличие когнитивных, коммуникативных, конструктивных, организаторских умений, позволяющих решать профессиональные задачи.

Очевидно, что наряду со знаниями технологии и методов социальной работы, социологии, права специалист подобного профиля должен пройти подготовку в области экономики и менеджмента, поскольку сильная социальная политика строится на сильной экономике и знание законов экономического развития, а также законов управления социальной сферой общества становится для социального работника насущной потребностью. Таким образом, уровень сформированности трех специфических блоков способствует профессиональной социализации социального работника, а это, в свою очередь, выступает важным условием успешной профессиональной самореализации.

Также на успешность профессиональной реализации специалиста социальной работы большое влияние оказывает принятие системы ценностей выбранной профессии. Каждая профессия характеризуется общими с другими профессиями и специфическими, присущими только ей ценностями. Особенности профессиональных ценностей обусловлены ролью и статусом профессии в жизни общества и отдельного человека. Одним из важнейших, базовых качеств представителей помогающих профессий, к которым относятся и специалисты социальной работы, является наличие у них собственной системы мотивов и ценностей, которая определяет исходные предпосылки профессиональной деятельности такого рода. Профессиональные ценности можно рассматривать в двух аспектах. Во-первых, под профессиональными ценностями можно понимать ориентацию специалиста на профессиональную деятельность, на ценность профессиональной деятельности как таковой (т.е. высокая внутренняя мотивация). Во-вторых, профессиональные ценности можно рассматривать с точки зрения ценностей конкретной профессии. Так, для социальной работы профессиональными являются ценности гуманизма, альтруизма, самоопределения, социальной справедливости и др.

Ценностные ориентации мы выделили как элементы мотивационной структуры личности, на основе которых осуществляется выбор тех или иных социальных установок в качестве целей или мотивов профессиональной деятельности. Система ценностных ориентаций занимает ведущую позицию в структуре личности человека и обнаруживается в его целях, убеждениях, идеалах, установках, интересах и других личностных проявлениях. При этом ценностные ориентации определяют содержательную сторону направленности личности и служат внутренней основой ее отношения к действительности. В процессе человеческой деятельности ценностные ориентации являются основными регуляторами поведения и социальной активности личности. Необходимым условием эффективности профессиональной деятельности выступает деятельно-смысловое единство, заключающееся в совпадении ценностно-смыслового и предметно-действенного аспектов деятельности. Это условие становится особенно актуальным для профессий типа «человек — человек», в число которых входит профессия «социальный работник». Не каждый человек пригоден для социальной работы; основным фактором здесь является система ценностей будущего специалиста, которая в конечном счете определяет его профессиональную пригодность, эффективность практической деятельности, напрямую влияя на профессиональную самореализацию. К специалисту социальной работы предъявляются высокие требования, опосредованные этико-деонтологическим характером его профессиональной деятельности. Поэтому на первый план выходит проблема становления системы ценностей социального работника-профессионала, определяющей гуманистическую направленность и способствующей развитию профессионально значимых качеств.

Контрольные вопросы и задания

1. Для успешной деятельности специалиста в будущем важно стремление к профессиональной самореализации. Как вы считаете, оно должно проявляться только в постоянном стремлении специалиста к профессиональному росту или еще и в духовном, нравственном совершенствовании, повышении своих моральных качеств?
2. Почему профессиональная самореализация является важным фактором, оказывающим влияние на профессионализм специалиста социальной работы?
3. Докажите, что система ценностей будущего специалиста определяет его профессиональную пригодность и в конечном счете эффективность практической деятельности.
4. На необходимость выбора профессии социального работника влияют факторы, которые условно можно подразделить на две группы — объективные и субъективные. Опишите их. Какие из факторов, на ваш взгляд, наиболее значимы при выборе профессии специалиста социальной работы?

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА КАДРОВ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1. Показатели профессионализма социального работника и способы их оценки

Основной проблемой в оценке профессионализма социальных работников является отсутствие количественных параметров, позволяющих измерить его в числовых значениях. Поэтому оценка уровня профессионализма, на наш взгляд, должна основываться на качественном анализе как субъективных, так и объективных критериев и показателей.

Как было сказано в предыдущем разделе, к компонентам профессионализма относят психологический, гносеологический (когнитивный, интеллектуальный), практический (продуктивный), аксиологический (ценностный), эмоционально-волевой компоненты. Чем более развиты эти компоненты, тем выше степень эффективности профессиональной деятельности. Таким образом, перечисленные компоненты профессионализма можно представить как его субъективные, т.е. зависящие от личности специалиста, показатели, а эффективность — как объективный показатель, отражающий влияние профессиональных качеств на результат деятельности.

Мы уже отмечали, что *психологический компонент (ПК)* образуют психологические особенности и личностные качества, определяющие способность и готовность человека к осуществлению профессиональной деятельности. Иными словами, это требования профессии к личностным качествам ее представителя. В психологический компонент также входит и положительная мотивация к последующей профессиональной деятельности.

Обобщая мнения разных авторов по поводу определения и классификации личностных качеств социального работника²², в числе базовых назовем следующие качества:

- компетентность по широкому кругу значимых проблем;
- высокий уровень общей культуры;
- доброта, любовь к людям, душевность, эмпатия;
- общительность;
- умение правильно понять человека;
- способность поддержать другого и стимулировать его на развитие собственных сил;

²² Бочарова В. Г. Педагогика социальной работы. М. : SvR-Аргус, 1994; Гарашкина Н. В. Технологии подготовки специалистов социальной работы в вузе: компетентностный подход. Тамбов, 2004; Ляшенко А. И. Организация и управление социальной работой в России. М. : Наука, 1995; Мухаметзянова Г. В., Мухаметзянова Ф. Ш. Подготовка специалиста социальной сферы: региональный аспект. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2004; Романина Л. А. Социальное образование: фактор совершенствования региональной системы социальной защиты населения. Тамбов, 2003; Холостова Е. И. Социальная работа : учеб. пособие. М. : Дашков и К°, 2005.

- гибкость в принятии решений и их последующем выполнении;
- организационные способности.

Базовые личностные качества конкретизированы в анкете (см. прил. 1).

Следующим компонентом профессионализма социальных работников является *гносеологический компонент (ГК)*, включающий теоретические и исторические знания, необходимые для данного вида профессиональной деятельности, усвоенные членами профессионального сообщества. Как уже было отмечено ранее, четкие требования к теоретическим знаниям, необходимым социальным работникам для осуществления успешной профессиональной деятельности, определены только в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования предыдущего (второго) поколения²³. В соответствии с этими требованиями специалист должен знать:

- основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом;
- понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы, специфику познания, прогнозирования и проектирования социальной работы;
- сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения;
- профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы и проблемы социальной работы;
- основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы;
- основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах;
- основы социальной медицины;
- основы правового обеспечения социальной работы.

Специалист должен изучить опыт:

- практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения;
- организации работы и управления в социальных учреждениях и службах;
- получения и обработки информации о системе социальной работы;
- проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы;
- участия в исследовательско-аналитической работе соответствующего уровня;
- организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы.

²³ Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования специальности 350500 «Социальная работа» (квалификация — специалист социальной работы) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.vvsu.ru/umr/stand/350500.doc> (дата обращения: 20 февр. 2013 г.).

С гносеологическим компонентом профессионализма тесно связан *практический компонент (ПрК)*, который включает полученные в процессе образования или самостоятельно выработанные практические умения и навыки и характеризуется мерой их реализации в труде, а также степенью владения методами и технологиями профессиональной деятельности.

Согласно требованиям Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования второго поколения специалист по социальной работе должен владеть:

- основными методами социальной работы с отдельными лицами и различными группами населения;
- основными методами рациональной организации труда, принятия управленческих решений в учреждениях и службах социальной работы;
- методами координации непосредственной контактной социальной работы, проведения консультационных и профилактических мероприятий с объектами социальной работы;
- методами проведения аналитической, прогнозно-экспертной и мониторинговой работы;
- основными методами психолого-педагогической деятельности;
- методами образовательно-воспитательной работы в социальных учреждениях и службах.

В структуре практических умений российские ученые выделяют несколько групп:

- *когнитивные умения*, связанные с умениями анализировать, применять знания на практике, выявлять проблемы и т.д.;
- *коммуникативные*, связанные с умениями общаться, находить и устанавливать контакт с клиентами и коллегами, понимать и интерпретировать поведение людей и отношения между ними;
- *конструктивные*, связанные с умениями вырабатывать и принимать решения;
- *организаторские*, связанные с умениями планировать, организовывать, контролировать работу, обобщать и представлять ее результаты²⁴.

В имеющейся литературе каждая группа практических умений конкретизируется по-разному, и авторы для каждой группы предлагают разный по формулировкам, но сходный по смыслу перечень практических умений. В анкете (см. прил. 1) мы конкретизировали практические умения, обобщив существующие точки зрения по данному вопросу.

Для оценки психологического, гносеологического и практического компонентов мы предлагаем использовать 5-балльную шкалу, по которой оцениваются личностные качества, теоретические знания и практические умения

²⁴ Ляшенко А. И. Указ. соч.; Мухаметзянова Г. В., Мухаметзянова Ф. Ш. Указ. соч.; Романина Л. А. Указ. соч.; Балагурова О. В. Формирование профессиональной готовности студентов технического вуза к социальной работе : дис. ... канд. пед. наук. Чита, 2004.

специалиста, необходимые для успешного осуществления профессиональной деятельности. В процессе анкетирования специалистам предлагается оценить степень выраженности личностных качеств, свой уровень теоретической подготовки и уровень сформированности практических умений по 5-балльной шкале (1 балл соответствует отсутствию качества, 5 баллов — его максимальной степени выраженности). Следует отметить, что такая шкала не совсем подходит для выявления мотивации к профессиональной деятельности, поэтому методические подходы и возможные методы ее изучения приведены в разделе 2.2.

В *аксиологический компонент (АК)* профессионального сознания включены профессиональные ценности, на основе которых субъект профессионального труда определяет приемлемые цели, способы и технологии деятельности, критерии оценки достижения требуемых результатов. Для изучения и оценки этого компонента можно использовать методику М. Рокича (см. прил. 2), которая позволяет посредством ранжирования выявить наиболее значимые ценностные ориентации. При этом важно не просто определить ранг ценностей, а выявить степень соответствия ценностных ориентаций специалиста ценностям профессии (в данном случае — ценностям социальной работы).

Основой системы профессиональных ценностей социальной работы является философия прав человека и концепция государства всеобщего благосостояния. Философия прав человека — это комплекс представлений о реальном и об идеальном устройстве общества, о месте индивидов в нем; совокупность утверждений о том, что каждый человек обладает абсолютным и очевидным правом на определенные блага. Концепция государства всеобщего благосостояния (благосостояния) основана на представлениях о том, что государство должно стремиться к обеспечению каждому гражданину достойных условий существования, социальной защищенности, а в идеале — примерно одинаковых стартовых возможностей для всех в реализации жизненных целей, развитии личности. Концепция государства всеобщего благосостояния — это и определенный тип социальной политики, нацеленный на повышение качества жизни всех граждан и сдерживающий возрастание социального риска. Деятельность такого государства направлена на достижение всеобщего блага, утверждение в обществе социальной справедливости. Таким образом, основные принципы философии прав человека и концепции государства всеобщего благосостояния — это принципы гуманизма и социальной справедливости. Данные принципы являются основополагающими мировоззренческими установками социальной работы, лежащими в основе системы профессиональных ценностей.

Вслед за Г. П. Медведевой выделим в системе профессиональных ценностей социальной работы следующие уровни:

- общечеловеческие ценности — признаваемые большинством человечества;
- социетальные — признаваемые преимущественно в конкретном (рос-сийском) обществе;

– профессиональные — имеющие значение в основном для профессиональной группы, приобретающие специфику в связи с особенностями профессиональной деятельности;

– индивидуальные — ценности специалистов, их клиентов, других личностей²⁵.

Перечисленные ценности в системе профессиональной социальной работы приобретают специфическое и отчасти более узкое содержание — это благо человека и общества, права и индивидуальность человека, профессионализм, гуманистический смысл деятельности, социальный статус человека.

Профессиональные ценности социальной работы, как и любой другой профессии, находят отражение в кодексе профессиональной этики, с которым представители данной профессии обязаны соотносить свои действия, чтобы оставаться достойными членами профессиональной организации. Основной целью профессионально-этического кодекса социальных работников является содействие воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности и в обществе в целом. Утверждение в общественном и индивидуальном сознании гуманистических ценностей обеспечивается, согласно профессионально-этическому кодексу социального работника, посредством соблюдения в процессе профессиональной деятельности следующих принципов:

1. Принципы моральной ответственности перед клиентом:

– работники социальных служб должны относиться к клиентам с присущей их профессии гуманистической направленностью;

– интересы клиентов являются приоритетными для работников социальных служб; благополучие клиента должно рассматриваться в качестве основного фактора при принятии любого решения работником службы;

– работники социальных служб должны способствовать свободному, самостоятельному и осознанному решению клиентом своих проблем.

2. Принципы моральной ответственности перед обществом:

– деятельность работников социальных служб должна способствовать росту благосостояния всего общества;

– работники социальных служб должны откликаться на просьбу любого клиента вне зависимости от его образа жизни, происхождения, пола, сексуальных ориентаций, возраста и состояния здоровья.

3. Принципы моральной ответственности перед профессией и коллегами:

– работники социальных служб обязаны накапливать и углублять свои знания и полноценно их использовать в профессиональной деятельности;

– работники социальных служб должны поддерживать и укреплять все то, что способствует осуществлению ими своего назначения;

²⁵ Медведева Г. П. Этика социальной работы. М. : Владос, , 2002. С. 43–82.

– работник социальной службы должен стремиться к сотрудничеству со своими коллегами в интересах своих клиентов; отношения между работниками социальных служб должны строиться на взаимном уважении и доверии²⁶.

Чем выше соответствие ценностных ориентаций специалиста ценностям профессии, тем в большей степени это будет способствовать формированию профессиональной направленности, достижению определенных результатов в труде, становлению профессионализма.

Еще одним компонентом профессионализма является *эмоционально-волевой компонент (ЭВК)*, который представляет собой механизм саморегуляции профессиональной деятельности. Для осуществления саморегуляции профессиональной деятельности человеку необходимо, во-первых, обладать определенными личностными качествами и профессиональными умениями; во-вторых, у него должна быть сформирована профессиональная направленность, отражающая отношение к труду. Одним из основных критериев профессиональной направленности является удовлетворенность избранной профессией и своей профессиональной деятельностью. Эмоционально-волевой компонент также предполагает способность к самооценке своих личностных и профессиональных качеств, результатов своей профессиональной деятельности. Следует отметить, что адекватность самооценки — необходимое условие профессионализма, а завышенная или заниженная самооценка свидетельствует о недостаточно высоком профессионализме личности. Для изучения уровня развития эмоционально-волевого компонента, в частности самооценки, следует использовать не только результаты самообследования, но и их сравнение с объективными данными, например с данными опроса населения, клиентов социальных служб (см. прил. 3). Такое сопоставление позволит сделать вывод об адекватности (или неадекватности) самооценки специалистов.

Также для определения уровня развития компонентов профессионализма может служить экспертная оценка, основанная на собеседовании эксперта с оцениваемым лицом либо на проведении деловых игр, в рамках которых создаются игровые ситуации, близкие к реальным, в которых оцениваемый должен принять оптимальное решение.

Таким образом, оценка профессионализма специалистов социальной работы может осуществляться поэтапно с использованием различных методов.

Первый этап — экспертная оценка. На этом этапе возможно возникновение некоторых проблем, связанных с подбором высококвалифицированных экспертов, а также с разработкой и проведением игровых ситуаций. Слабым звеном в такой системе оценки является и субъективный подход к тем или иным характеристикам и качествам человека, который не исключает предвзятости и односторонности. Поэтому, для большей достоверности и полноты оценки, необходим учет мнений нескольких экспертов. Имеет также значение возможность получения информации из различных источников, исходя из чего целесообразны, на наш взгляд, изучение и оценка профессиональных качеств на последующих этапах.

²⁶ Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы. М. : Ключ-С, 1998. С. 40.

Второй этап — опросы работающих специалистов с использованием социологических и психологических методов (например, методики определения ценностных ориентаций М. Рокича) и разработка соответствующих шкал для измерения и оценки степени сформированности их личностных и профессиональных качеств.

Третий этап — самооценка специалистами социальной работы своих личностных и профессиональных качеств.

Четвертый этап — опрос клиентов с целью получения объективной информации и «оценки со стороны».

На основе изучения каждого компонента определяется уровень его развития:

- очень низкий (нулевой) — соответствует 1 баллу, компонент не сформирован;
- низкий — соответствует 2 баллам, компонент развит слабо, его использование в процессе решения профессиональных задач затруднено;
- средний — соответствует 3 баллам, компонент развит на удовлетворительном уровне, используется при решении профессиональных задач;
- высокий — соответствует 4 баллам, компонент достаточно развит, обеспечивает выполнение профессиональных функций и задач на требуемом уровне, позволяет достигать эффективности профессиональной деятельности;
- очень высокий — соответствует 5 баллам, компонент развит на высоком уровне, позволяет решать сложные профессиональные задачи, достигать высокой эффективности профессиональной деятельности.

Более подробно описание уровней сформированности каждого из компонентов профессионализма представлено в прил. 4.

Оценка отдельных компонентов позволяет выявить уровень профессионализма специалиста в целом, а также наименее развитые его составляющие (табл. 1).

Таблица 1

Соотношение критериев профессионализма и уровня их сформированности

Критерий	ПК		ГК	ПрК						АК	ЭВК
Уровень сформированности	Личностные качества	Мотивы	Теоретические знания	Когнитивные умения	Коммуникативные умения	Конструктивные умения	Организаторские умения	Творческий потенциал	Методы и технологии	Ценности	Самооценка
Очень низкий (нулевой)											
Низкий											
Средний											
Высокий											
Очень высокий											

Оценка профессионализма специалистов социальной работы может учитывать и объективные показатели, одним из которых выступает ее эффективность. При этом следует принимать во внимание особенности социальной работы, в которой эффективность имеет свою специфику, заключающуюся в том, что результаты процесса оказания мер социальной защиты и предоставления социальных услуг трудно поддаются прямому количественному измерению и часто становятся видны только по истечении определенного периода времени, иногда достаточно продолжительного. Поэтому необходимо осуществлять сравнительный анализ, в ходе которого должна сопоставляться информация о клиенте в процессе оказания социальной помощи специалистом, учреждением, осуществляющим социальную работу, с информацией, полученной ранее. Изменение положения граждан в процессе реализации мер социальной защиты и оказания услуг может отслеживаться через проведение мониторинга и лонгитюдные исследования.

В заключение следует подчеркнуть, что только комплексное использование оценочных средств, сопоставление субъективных данных с объективной информацией позволяет сделать обоснованные выводы об уровне профессионализма кадров и наметить приоритетные направления его повышения.

Контрольные вопросы и задания

1. Что включает в себя каждый из компонентов профессионализма: психологический, гносеологический, практический, аксиологический, эмоционально-волевой?

2. Проанализируйте государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования специальности «Социальная работа» второго и третьего поколений. В чем заключается их принципиальное различие?

3. Какие профессиональные качества вы включили бы в гносеологический и практический компоненты профессионализма специалиста социальной работы согласно новым федеральным государственным образовательным стандартам?

4. Какие методы оценки отдельных компонентов профессионализма вы могли бы предложить?

5. Разработайте собственную методику оценки профессионализма специалиста социальной работы в конкретном учреждении (Министерство социального развития, опеки и попечительства, Управление Министерства (департамент) социального развития, опеки и попечительства, Комплексный центр социального обслуживания населения и т.п.).

2.2. Методы оценки мотивации как компонента профессионализма социального работника

Возрастающий интерес к проблемам мотивации профессиональной деятельности в наши дни вызван целым рядом причин, прежде всего потребностями практики. Актуальность исследования мотивации человека в любой сфере

деятельности обусловлена не только ростом значимости профессионального совершенства личности, но и объективными особенностями развития профессиональных явлений в трансформирующемся обществе: изменениями в сфере экономики, совершенствованием профессиональной структуры общества, сменой профессиональных приоритетов и предпочтений. Важно отметить, что необходимо изучение процесса трудовой мотивации не только на уровне социальных общностей различного типа, но и на уровне индивида. Возможно выделение типичных особенностей отдельных профессионально-квалификационных групп работников в мотивационной сфере, определение особенностей структуры их мотивации.

Существуют различные методы изучения мотивации. Можно назвать психологические и социологические методы. Психологические методы основаны на применении прежде всего различных экспериментальных методик. Для изучения мотивации используются прямые экспериментальные методики, аналогичные применяемым в общей психологии. Наиболее распространенными методами исследования мотивации являются проективный, психосемантический (позволяющий раскрыть как видимые, осознаваемые самим работником мотивы трудового поведения, так и скрытые, субъективно недоступные самонаблюдению) методы, метод каузометрии (от лат. *causa* — причина), где субъект дает интерпретацию причин и мотивов поведения других людей, метод анкетирования, метод фокусированного интервью и т.д. При всей эффективности экспериментальных методик необходимо отметить, что при анализе мотивов труда встает проблема обеспечения внешней и внутренней валидности результатов эксперимента. Разработка и проведение эксперимента для изучения мотивации труда затруднены в силу ряда организационных и этических причин. Для изучения мотивации в психологии успешно применяется анализ функциональных состояний и процессов мышления²⁷. Продуктивным способом анализа мотивационных установок могут служить различного рода проективные методики, тренинги, учебные задачи, в ходе использования которых проектируются ситуации, затрагивающие потребности, намерения, интересы личности.

В отечественной психологии по проблеме методик изучения мотивов существуют различные точки зрения. Некоторые авторы полагают, что для изучения подлинных, а не кажущихся мотивов необходимо отказаться от использования прямых методов²⁸. При этом важно выявить не только структуру и иерархию мотивов, но и их интенсивность. Для изучения мотивов в психологии используются методы опроса (в том числе социометрические) и наблюдения, а также анализ самой деятельности, ее динамики. Однако большинство психологических методик диагностики мотивов чаще всего имеют достаточно узкую направленность и при этом достаточно трудоемки. Для интерпретации наблюдаемых результатов с целью оценки мотивации строятся интегрирующие пока-

²⁷ Ребров А. В. Влияние мотивационной структуры на результативность труда работников различных профессий // Социологические исследования. 2008. № 5. С. 74–84.

²⁸ Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М. : Изд-во АПН РСФСР, 1959. С. 76–77.

затели. «Развитие психологических методов диагностики идет по пути создания многофакторных тестов и батарей психометрических методик, проведения корреляционных исследований и создания на их основе тестов как комплексных систем все более высокого порядка... Всем методам оценки функциональных психофизиологических состояний и, соответственно, мотивационных состояний присущи недостатки, преодолеть которые можно только на пути использования комплексных методов диагностики»²⁹. В частности, предлагается использование комплексной методики, включающей анализ результатов деятельности, анкетирование, «сочинения», эксперимент, наблюдение, беседы, анализ независимых характеристик. Применение только одного метода снижает валидность информации; наиболее надежные данные получаются при параллельном применении прямых и проективных методик. Однако при изучении профессионализма специалистов социальной работы возможность использования всей совокупности методов ограничена и достаточно распространены исследования с применением только некоторых (и даже одного) исследовательских методов.

Социологические методы исследования мотивации основаны в основном на использовании различных разновидностей опроса, т.е. на получении субъективных оценок респондентов, по которым исследователь делает вывод о структуре и интенсивности мотивов поведения. «Эмпирическое исследование мотивации как единого целого представляет собой весьма сложную задачу. Хотя действия индивида являются наблюдаемыми, но содержательная сторона отдельных мотивов устанавливается на основании вербальной информации от самого индивида; связь между мотивами и действиями выявляется, как правило, с помощью коэффициентов корреляции или других статистических характеристик тесноты связи. Структурирование мотивов происходит с помощью еще более сложных методов (например, факторного анализа) и к тому же всегда — в условиях неполноты информации. Поэтому выводы из проводимых исследований обычно являются весьма дискуссионными. При оценке высказываний индивида о побудителях его действий приходится учитывать осознанные и неосознанные мотивы самих высказываний: здесь действуют эффекты общения, стремления не допустить снижения самооценки, наконец, желание не выходить из круга социально одобряемых формулировок. Искажение истинных мотивов деятельности и поведения бывает весьма велико»³⁰. Вербальная информация о мотивах поведения (в том числе в сфере труда) может быть достаточно надежной при условии соблюдения всех необходимых процедур при подготовке и проведении исследования, а также при использовании прямых и косвенных вопросов, количественных (анкетирование) и качественных (фокус-группы, неструктурированное интервью) методов опроса. Повышает надежность субъективной информации о мотивах использование методов наблюдения, экспертного опроса, анализа объективной информации о результатах трудового поведения.

²⁹ Развитие и диагностика способностей / отв. ред. В.Н. Дружинин, В.Д. Шадриков. М. : Наука, 2001. С. 91.

³⁰ Чайковская Н., Эйдельман Я. Трудовая мотивация работников промышленности: структура и динамика // Общество и экономика. 2000. № 11–12. С. 110.

Рассматривая способы получения субъективной информации о мотивах, необходимо отметить наиболее распространенные из них. Некоторые авторы предлагают использование прямых вопросов, которые при изучении мотивации могут дополняться косвенными вопросами, позволяющими проверить искренность респондента, устойчивость высказанных им мотивационных установок. Это могут быть прожективные вопросы, направленные на изучение поведения в прожективной (предполагаемой) ситуации, например ситуации выбора или смены работы, профессии и др. Способом изучения мотивации может являться метод попарных сравнений: суждения, отражающие значимость отдельных мотивов, разбиваются на пары так, чтобы респондент мог сравнить каждое из суждений со всеми остальными и в ходе каждого сравнения сделать выбор³¹.

Сложность изучения трудовой мотивации определяется такими объективными и субъективными факторами, как полимотивированность трудовой деятельности, ситуационный характер большинства мотивов, их динамичность на уровне общества и на уровне организации, влияние на мотивацию индивидуальных различий работников и т.д. Следует иметь в виду тот факт, что трудовая мотивация не носит исключительно обменный характер, поскольку соображения рациональности являются далеко не единственными побудителями трудового поведения. Поэтому необходимо выполнять основные правила исследования трудовой мотивации:

- исследовать мотивацию в контексте реальной деятельности человека;
- исследование вести с учетом особенностей личностной структуры, мотивационно-потребностной сферы, индивидуальной иерархии ценностей;
- учитывать особенности межличностного взаимодействия, которое, в свою очередь, детерминировано макрообщественными отношениями: производства, распределения, обмена; принимать во внимание социальные параметры деятельности;
- отражать внешние и внутренние условия протекания деятельности (окружающая обстановка, физиологическое состояние респондента и т.д.).

Для выявления склонности к тому или иному типу профессий используется методика изучения мотивации профессиональной деятельности, разработанная Е. А. Климовым³². Методика предназначена для отбора претендентов на различные типы профессий в соответствии с классификацией типов профессий. Данную методику можно использовать при профориентации подростков и взрослых.

Содержание методики: испытуемый должен в каждой из 20 пар предлагаемых видов деятельности выбрать только один вид и в соответствующей клетке листа ответов поставить знак «+». Лист ответов разработан так, чтобы можно было подсчитать число знаков «+» в каждом из пяти столбцов, соответствующим

³¹ Озерникова Т. Г. Особенности трудовой мотивации в переходной экономике. Иркутск : Изд-во ИГЭА, 2001. С. 206.

³² Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения. М. : Акад., 2007. С. 56–60.

щих определенному типу профессий. Испытуемому рекомендуется выбрать тот тип профессий, который получил максимальное число знаков «+».

Название типов профессий по столбцам:

I. «Человек — природа» — все профессии, связанные с растениеводством, животноводством и лесным хозяйством.

II. «Человек — техника» — все технические профессии.

III. «Человек — человек» — все профессии, связанные с обслуживанием людей, с общением.

IV. «Человек — знак» — все профессии, связанные с обсчетами, цифровыми и буквенными знаками, в том числе и музыкальные специальности.

V. «Человек — художественный образ» — все творческие специальности.

Широко известна методика измерения структуры мотивации трудовой деятельности К. Замфир³³. Методика применяется для диагностики мотивации профессиональной деятельности. Практическая ценность методики состоит в возможности выявления внутреннего или внешнего мотива профессиональной деятельности. О внутренней мотивации следует говорить, когда для специалиста имеет значение деятельность сама по себе. Если же в основе мотивации лежит стремление к удовлетворению иных потребностей, внешних по отношению к содержанию самой деятельности (мотивы социального престижа, зарплаты и т.д.), то в данном случае речь идет о внешней мотивации. Методика позволяет количественно, в баллах, оценить проявление трех типов мотивации: внутренней (ВМ), внешней положительной (ВПМ) и внешней отрицательной (ВОМ). Сравнивается выраженность различных видов мотивации. Оптимальным является соотношение $ВМ > ВПМ > ВОМ$. Чем больше сдвиг величин вправо, тем хуже отношение индивида к выполняемой трудовой деятельности, тем меньше побудительная сила мотивационного комплекса. Внешняя мотивация рассматривается как формирование мотива под влиянием внешних факторов. Внешняя мотивация включает мотивы, придающие ей положительное или отрицательное значение. К внешней положительной мотивации относят следующие мотивы: материальное стимулирование, продвижение по службе, одобрение со стороны коллег и коллектива, статус и престиж. В качестве внешней положительной мотивации специалистов социальной работы может выступать оценка их профессионализма гражданами, обращающимися в учреждения системы социальной защиты населения. К внешней отрицательной мотивации относят наказание, критику, осуждение. Соотношение трех рассмотренных типов мотивации составляет структуру мотивационного комплекса.

Существуют три типа мотивационного комплекса. Первый тип, оптимальный с точки зрения эффективности, характеризуется тем, что доминирует внутренняя мотивация, внешняя положительная мотивация выражена в меньшей степени, а внешняя отрицательная занимает минимальное место: $ВМ > ВПМ > ВОМ$. В данном случае профессиональная активность социального работника мотивирована самим содержанием профессиональной деятельности, стремлением достичь в ней определенных результатов, стремлением стать

³³ Ильин Е. П. Мотивы человека: теория и методы изучения. Киев : Вища шк., 1998. С. 89–91.

конкурентоспособным специалистом. Два других типа мотивационного комплекса являются менее эффективными и отличаются местом в общей структуре комплекса внешней положительной мотивации. В одном случае она занимает ведущее место: $ВПМ > ВМ > ВОМ$, в другом — последнюю позицию: $ВМ > ВОМ > ВПМ$. При доминировании внешней положительной мотивации специалист социальной работы ориентирован прежде всего на одобрение.

На основании полученных результатов можно определить мотивационный комплекс личности специалиста социальной работы. Профессиональная самореализация имеет значимую соотнесенность с оптимальностью мотивационного комплекса специалиста социальной работы. Удовлетворенность избранной профессией тем выше, чем оптимальнее у специалиста мотивационный комплекс: высокий вес внутренней и внешней положительной мотивации и низкий — внешней отрицательной. Это свидетельствует о том, что активность специалиста в овладении профессией мотивирована самим содержанием деятельности в области социальной работы, стремлением достичь в ней определенных позитивных результатов, возможностью наиболее полной самореализации именно в данной деятельности.

Не менее значимым мотивом профессиональной деятельности в данной группе выступает мотив внешней положительной мотивации — это стремление к продвижению по работе, потребность в достижении социального престижа и уважении со стороны окружающих. Данный мотивационный комплекс является оптимальным для того, чтобы человек испытывал удовлетворение от собственной профессиональной деятельности. Такое соотношение внутреннего мотива и внешнего положительного мотива профессиональной деятельности напрямую связано с эмоциональной стабильностью работника и его желанием достигать высоких результатов. Между внутренней мотивацией и внешней отрицательной мотивацией профессиональной деятельности работающих специалистов существует связь, которую можно интерпретировать следующим образом: чем выше внешняя отрицательная мотивация, тем ниже уровень внутренней мотивации реализовываться в данной профессиональной деятельности. Таким образом, мы можем предположить, что данный мотивационный комплекс обусловлен именно спецификой профессиональной деятельности. Для высокой эффективности труда наиболее благоприятно такое соотношение между рассмотренными тремя видами мотивации, при котором центральное место занимают внутренние мотивы при одновременном использовании внешних положительных мотивов и исключении, по возможности, или ограничении внешних отрицательных мотивов. Тип мотивации влияет не только на эффективность труда, но и на удовлетворенность работника профессией. Высокая удовлетворенность возможна в основном при преобладании высокой внутренней мотивации. Если преобладает внешняя мотивация, то труд становится просто средством для достижения чего-либо, не являясь самоцелью; он выступает как обязанность по отношению к чему-то внешнему. Если внутренняя мотивация служит источником развития человека, стимулирует совершенствование профессионального мастерства, то

внешняя мотивация ориентирует его сугубо личные интересы (цели). При доминировании внешней положительной мотивации специалист социальной работы ориентирован прежде всего на положительную оценку своего труда.

Изучая мотивацию специалистов социальной работы, можно дополнить социологические методы психологическим тестом на определение ценностных ориентаций, поскольку необходимым элементом профессиональной самореализации в данной сфере деятельности является определенная система ценностей. Для исследования мотивации трудовой деятельности необходимо изучение ценностных ориентаций как одного из компонентов профессиональной самореализации. Это возможно с помощью методики М. Рокича, позволяющей выявить наиболее значимые ценностные ориентации. Данная методика использовалась для качественного анализа направленности личности специалиста. Процедура исследования основана на приеме прямого ранжирования двух списков ценностей (по 18 ценностей в каждом): терминальных (ценностей-целей) и инструментальных (ценностей-средств) (см. прил. 2).

Профессиональная мотивация может формироваться и изменяться под влиянием определенных факторов, или мотиваторов, список которых предлагается респонденту: заработная плата, возможность решения жилищного вопроса, морально-психологический климат в коллективе, самореализация в процессе работы, карьера, гарантированный социальный пакет, условия труда, организация трудового процесса, официальное оформление трудовых отношений, открытость зарплаты, пенсионные отчисления и т.д.

Главным фактором (мотиватором), «удерживающим» на рабочих местах квалифицированных социальных работников, является возможность самореализации в профессиональной деятельности. В определенной степени стимулами к труду выступают социальные гарантии, предусмотренные законодательством. Этот фактор «срабатывает» для сотрудников органов социальной защиты, которые являются государственными служащими³⁴.

На положительную мотивацию к труду в области социальной работы большое влияние оказывает экономический и социальный статус данной профессии, поэтому целесообразно предложить респондентам список критериев, по которым они дадут свою оценку статуса данной профессии.

Многие авторы, характеризуя практическое обучение, связывают его с развитием необходимых навыков и умений будущих специалистов. Считается, что основная задача этой важной формы обучения — соединить теоретические знания с практическими навыками, научить пользоваться полученными знаниями на практике. Данная точка зрения не вызывает возражений, но, на наш взгляд, одной из наиболее значимых целей практической подготовки выступает личностное развитие и связанный с ним профессиональный рост студентов, поскольку именно в процессе практической подготовки происходит усвоение ценностей социальной работы, превращение их в мотивы профессиональной

³⁴ О государственной гражданской службе Российской Федерации : федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.edu.ru/index.php> (дата обращения: 10 февр. 2013 г.).

деятельности, формируются профессиональное сознание и самосознание. Данное обстоятельство имеет принципиальное значение для социальной работы, в которой основным инструментом профессионала выступает он сам.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие основные правила необходимо выполнять при исследовании трудовой мотивации?
2. Охарактеризуйте различные подходы к изучению мотивации. Выделите те, которые в наибольшей степени подходят для изучения трудовой мотивации специалистов социальной работы.
3. Какими факторами (объективными и субъективными) определяется сложность изучения трудовой мотивации?
4. В данном разделе представлена методика изучения мотивации профессиональной деятельности, разработанная Е.А. Климовым, которая предназначена для выявления склонности к тому или иному типу профессий. Протестируйте свою учебную группу с помощью этой методики.
5. Согласно методике измерения структуры мотивации трудовой деятельности К. Замфир существуют три типа мотивационного комплекса. Сравните эти типы и укажите, в чем заключается принципиальная разница между ними. Опишите, какой из них наиболее предпочтителен для специалистов сферы социальной работы.

2.3. SWOT-анализ как способ оценки проблем формирования профессионализма специалистов социальной работы

В сложившейся в настоящее время социально-экономической обстановке актуализируется проблема качественного кадрового обеспечения системы социальной защиты населения. Профессионализм работников данной сферы напрямую влияет на качество предоставляемых социальных услуг, а следовательно, на повышение уровня и качества жизни социально уязвимых категорий населения. Социологические исследования не позволяют делать долгосрочных прогнозов, но дают возможность систематизировать данные о потенциале развития изучаемого объекта, выявлять конкретные проблемы. Зачастую этого бывает недостаточно и требуется разработать стратегические направления по устранению и решению возникших проблем. Такие возможности открывает SWOT-анализ.

SWOT-анализ — это метод стратегического планирования, используемый для оценки факторов и явлений, влияющих на развитие предприятия. Выделяют четыре направления такого анализа. Два направления SWOT-анализа описывают изучаемое явление, процесс изнутри, при этом выделяются его сильные и слабые стороны. Два других направления описывают внешнюю среду — возможности и угрозы для изучаемого явления, процесса и т.д.

Поскольку SWOT-анализ в общем виде не содержит экономических категорий, его можно применять к любым организациям, а также отдельным коллективам, людям для построения стратегий в самых различных областях деятельности.

SWOT-анализ обычно представляют в виде матрицы, приведенной в табл. 2.

Таблица 2

Матрица SWOT-анализа

Среда	Положительное влияние	Отрицательное влияние
Внутренняя	Свойства предприятия, проекта или коллектива, обеспечивающие им преимущества перед другими в отрасли	Внутренние свойства, ослабляющие проект, предприятие, коллектив и т.д.
Внешняя	Внешние вероятные факторы, дающие дополнительные возможности для достижения цели	Внешние вероятные факторы, которые могут осложнить достижение цели

SWOT-анализ позволяет рассмотреть для оценки предприятия или любого оцениваемого проекта изнутри (сильные и слабые стороны) влияние следующих факторов:

- продукция: ее уникальность, востребованность на рынке, цена, качество, конкурентные преимущества;
- технология производства продукта: его себестоимость, возможности проведения новых исследований и разработок;
- бизнес-процессы производства;
- профессиональные кадры, командный дух, корпоративная культура, возможности мотивации;
- возможности управляющего звена компании;
- возможности для рекламы и продвижения продукции;
- послепродажное обслуживание или получение ответной реакции на продукцию или результат;
- ресурсы предприятия или проекта — финансовые возможности, доступ к сырью и материалам, к квалифицированным кадрам, время, необходимое для продвижения бизнеса, создания производства и т.п.

SWOT-анализ факторов внешней среды может включать в себя анализ следующих факторов, влияющих на развитие предприятия/проекта и конкурентов (возможности и угрозы):

- политическая ситуация в стране, изменения в правительстве, изменение политики, изменение приоритетов в государстве;
- изменение регулирующих норм, например законов о регулировании деятельности учреждений;
- экономическая ситуация в стране, мире, отрасли;
- развитие технологий, культурные особенности общества, уровень профессиональной подготовки;
- конкуренция — насколько много конкурентов и могут ли они создать угрозу.

Многими российскими консультантами модель SWOT-анализа воспринимается как классический инструмент стратегического управления предприятием,

организацией. Результаты SWOT-анализа позволяют провести полномасштабную и достаточно объективную оценку конкурентной позиции компании в отрасли. Однако SWOT-анализ может использоваться и для разработки стратегии управления персоналом, в частности профессиональным развитием и мотивацией. На основе глубокого систематического анализа факторов внешней и внутренней среды может быть представлена целостная концепция профессионального развития персонала и организации в целом. Это становится актуальным в условиях рыночной экономики, когда возрастает вклад каждого работника в конечные результаты деятельности организации. Актуальность глубокого систематического анализа факторов внешней и внутренней среды социальных учреждений в современных условиях растет в связи с тем, что от профессионализма кадров системы социальной защиты и социального обслуживания населения во многом зависит качество предоставляемых услуг и оказываемой помощи. С целью более глубокого анализа проблем профессионализма специалистов социальной работы в рамках реализации коллективного исследовательского проекта «Стратегии социальной защиты населения крупного сибирского города» (аналитическая ведомственная целевая программа Министерства образования и науки РФ «Развитие научного потенциала высшей школы (2006–2008)») нами был проведен SWOT-анализ кадрового обеспечения системы социальной защиты населения г. Иркутска³⁵ (табл. 3).

Таблица 3

SWOT-анализ кадрового обеспечения системы социальной защиты населения г. Иркутска

Фактор	Влияние фактора на качество кадрового обеспечения системы		Благоприятные возможности	Неблагоприятные возможности (угрозы)
	позитивное (сильные позиции)	негативное (слабые позиции)		
1	2	3	4	5
Уровень образования	Большая часть социальных работников имеет высшее образование	Имеющееся образование не является профильным	В Иркутске существует база для получения профильного образования по специальности «Социальная работа»: профессиональная подготовка осуществляется в трех вузах города (БГУ-ЭП, ИГУ, ИрГТУ)	Отсутствует финансовая и организационная поддержка работников со стороны администрации учреждений социальной защиты населения. Отсутствует возможность получения образования с отрывом от производства

³⁵ Стратегия социальной защиты населения крупного сибирского города: (на основе социолого-статистических исследований системы социальной защиты населения г. Иркутска) /под ред. В.И. Самарухи, Б.Л. Токарского. Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2011 . С. 151–154.

Продолжение табл. 3

1	2	3	4	5
Качество образования	Высокий уровень материально-технического обеспечения в вузах. Содержательность образовательной программы для подготовки социальных работников	Недостаточная практическая подготовка. Не все дипломированные специалисты социальной работы предпочитают работать по специальности	Помощь в трудоустройстве со стороны вузов. Возможность реализации научно-исследовательского потенциала	Созданная система подготовки кадров не удовлетворяет потребности в квалифицированных специалистах
Повышение квалификации и переподготовка	Большая часть работников стремится повысить свой профессиональный уровень	Руководство редко направляет работников на курсы повышения квалификации, что противоречит законодательству о регулярном повышении квалификации работников	В Иркутске функционируют учреждения, реализующие программы по подготовке и переподготовке специалистов в области социальной работы	Нарушение законодательства в части сроков прохождения профессиональной подготовки ведет к снижению профессионально-квалификационного уровня, что негативно сказывается на качестве выполняемой работы
Мотивация	Высокий уровень внутренней мотивации: в структуре мотивов, которыми руководствовались работники при выборе профессии, преобладают «возможность реализовать свои способности», «возможность реально помочь людям», а также мотив «привлекает работа с людьми»	Неэффективно функционирует система профессиональной мотивации: социальные гарантии, предусмотренные законодательством, распространяются не на все категории работников, а преимущественно на аппарат управления; возможности профессионально-должностного развития ограничены	Внутренняя мотивация напрямую влияет на желание оставаться в профессии и стремление к профессиональному росту и совершенствованию	Специфика данной сферы предполагает наличие высокого уровня внутренней мотивации, но при отсутствии стимулов к труду возрастает вероятность оттока квалифицированных кадров

1	2	3	4	5
Уровень благосостояния	Регулярная выплата заработной платы. Возможность премирования	Низкий уровень заработной платы, который позволяет удовлетворять только элементарные потребности	Увеличение финансирования данной сферы. Предоставление возможности оказания дополнительных платных услуг для учреждений социального обслуживания населения	Поскольку значимым мотиватором является заработная плата, то крайне низкий ее уровень препятствует притоку высококвалифицированных молодых специалистов
Нормативно-правовое обеспечение	Разработаны нормы и стандарты, регламентирующие профессиональную деятельность кадров системы социальной защиты населения. Действует федеральный Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования	Функции и направления деятельности определены более широко, чем должностные обязанности, или, наоборот, специалисту социальной работы предписан широкий круг обязанностей. Отсутствуют четкие квалификационные требования к знаниям, практическим умениям и навыкам. Не определены показатели эффективности профессиональной деятельности	Существуют необходимость и возможность совершенствования нормативно-правовой базы в части приведения в соответствие требований к профессиональным функциям, должностным обязанностям и уровню квалификации с учетом специфики деятельности и направлений работы	Заниженные требования к квалификационному уровню в должностных инструкциях снижают реальный профессиональный уровень работников

1	2	3	4	5
Половозрастная структура кадров	Большая часть персонала находится в возрастной группе от 31 года до 40 лет, т.е. на том этапе трудовой деятельности, на котором достигаются пик профессионализма и наибольшая трудовая отдача	Существует недостаток молодых кадров в силу низкого статуса данной профессиональной деятельности	Притоку молодых специалистов будут способствовать следующие условия: повышение материальной привлекательности профессиональной деятельности в сфере социальной защиты населения; создание условий для самореализации и продвижения по работе; предоставление работникам социальных гарантий	Возможна актуализация проблемы старения кадров в системе социальной защиты населения вследствие того, что возрастная группа, находящаяся на пике профессионализма, в течение 10–15 лет достигнет пенсионного возраста, а в силу дефицита молодых специалистов возможно наступление кадрового кризиса

Проведенный SWOT-анализ позволил выделить следующие основные проблемы формирования профессионализма специалистов социальной работы:

1. В практической деятельности учреждения системы социальной защиты и социального обслуживания населения реализуют неполный набор функций, предусмотренных нормативными документами, необходимый в современных условиях: на практике специалисты данной сферы осуществляют преимущественно функции организации, регулирования и жизнеобеспечения, в то время как другие функции, связанные с активизацией собственного потенциала людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, и направленные на профилактику негативных социальных явлений, либо реализуются частично, либо не реализуются вообще.

2. Несмотря на то что существуют официальные нормы и стандарты профессиональной деятельности, они минимальны и большей частью декларативны, в силу чего не носят обязательного характера — характера «закона». Кроме того, в нормативных документах разного уровня выявлены определенные противоречия содержательного плана.

3. Исполнение профессиональных норм и стандартов не обеспечивается механизмом регуляции профессиональной деятельности: преобладающей формой социального контроля в профессиональной сфере социальных работников является внешний формальный контроль, в то время как формы контроля более высокого уровня (неформальный и самоконтроль) не «работают». Также следует отметить, что недостаточно конкретны и однозначны критерии оценки профессионального развития специалистов, показатели эффективности профессиональной деятельности, служащие основой формального (институционального) контроля.

4. Созданная система подготовки кадров не удовлетворяет потребности профессии в квалифицированных специалистах.

5. Социальная работа как профессия обладает достаточно низким экономическим и престижным статусом.

6. Неэффективно функционирует система профессиональной мотивации, в частности не отрегулированной остается социальная защита и поддержка членов профессиональной группы социальных работников: предусмотренными законодательством мерами обеспечения правовой и социальной защищенности охвачена хотя и значительная, но не основная часть представителей профессии, причем в большей степени — аппарат управления.

В целях решения обозначенных проблем можно предложить некоторые пути повышения профессионализма специалистов региональной системы социальной защиты населения.

В области научно-методической деятельности для подготовки специалистов социальной работы требуется разработка комплексного методического сопровождения практики социальной работы (методических рекомендаций, указаний и т.п.). Эту деятельность представляется возможным осуществить силами преподавателей учебных заведений, занимающихся профессиональной подготовкой в области социальной работы, а также научных работников, изучающих проблемы социальной работы. Также представляется целесообразной реализация комплекса мероприятий по созданию областного научно-методического центра на базе какого-либо учреждения высшего профессионального образования, осуществляющего подготовку специалистов в области социальной работы, с целью решения комплекса научно-теоретических и практических задач.

В области нормативно-правового обеспечения необходимы пересмотр и корректировка норм, правил, критериев качества и эффективности профессиональной деятельности в соответствии с современными тенденциями развития профессии и требованиями рынка труда, что возможно осуществить при координации усилий профессионального сообщества с представителями науки. Следует совершенствовать нормативно-правовую базу, регламентирующую профессиональную деятельность, в направлении расширения прав и полномочий ее субъектов в вопросах решения профессиональных проблем.

В области финансирования учреждений социальной защиты населения необходимо увеличение объемов финансирования, что возможно достичь несколькими путями:

— через развитие сотрудничества социальных служб с благотворительными фондами и организациями (в том числе международными), коммерческими структурами, которые могли бы стать дополнительным источником финансирования. Для этого следует, с одной стороны, законодательно закрепить механизм стимулирования представителей бизнеса к благотворительной деятельности, а с другой — предусмотреть и расширить возможности такого сотрудничества в законодательстве;

— путем развития и осуществления грантовой деятельности;

– за счет увеличения объемов государственного финансирования, что представляется особенно важным, поскольку в настоящее время только государство располагает средствами и ресурсами, необходимыми для эффективного осуществления социальной работы на профессиональном уровне.

В области профессионального развития и повышения квалификации необходимо создание системы профессионально-квалификационного роста специалистов социальной работы на основе непрерывного обучения и профессионального совершенствования, а также учет профессиональных достижений в планировании и реализации карьеры, служебном положении социальных работников.

Учебные заведения могут способствовать оптимизации профессионального совершенствования социальных работников через расширение перечня образовательных услуг: организацию краткосрочных специализированных тематических курсов, интенсивных тренингов, семинаров с привлечением ведущих специалистов науки и практики. Также следует пересмотреть процедуру аттестации и назначения на должность, которая должна включать оценку профессионального уровня претендентов, их соответствия установленным требованиям к личностным характеристикам, теоретическим знаниям, практическим умениям, мотивации и т.п. Это позволит повысить качество и эффективность профессиональной деятельности и будет способствовать тому, что социальную работу станут осуществлять профессионалы.

Предлагается адаптировать опыт формирования управленцев в коммерческом секторе для деятельности организаций социальной защиты населения. Некоторые из обозначенных негативных тенденций представляется возможным устранить или ослабить путем проведения управленческих конкурсов в системе социальной защиты населения. Во-первых, конкурсы ориентированы на молодые кадры. Во-вторых, конкурс позволит систематизировать работу по внутреннему формированию резерва руководителей и повышению квалификации специалистов социальной работы в организациях социальной защиты населения. Наконец, внедрение управленческих конкурсов в кадровую работу организаций социальной защиты позволит повысить привлекательность данной сферы и будет способствовать закреплению вновь принятых сотрудников, в том числе за счет возможности реализовать себя, получить дополнительный управленческий опыт, овладеть современными навыками и способами управления. Проведение управленческих конкурсов должно стать регулярным ежегодным мероприятием.

Формирование высококвалифицированных управленческих кадров также предполагает эффективную их мотивацию, закрепление в данной компании, в данной должности, поэтому уже при отборе важно правильно определить мотивационные зоны для будущего сотрудника. Здесь также можно говорить о нетрадиционных методах. Основной мотиватор для таких людей — это возможность учиться, возможность проявить себя, стать профессионалом и руководителем. Самый сильный мотиватор для таких людей — интересная работа и наличие возможности реализовать себя.

В области профессиональной мотивации и оценки социальных работников необходимо совершенствование системы профессиональной мотивации, выражающееся в предоставлении социальных гарантий работникам и возможности профессионально-должностного развития (карьеры). В свою очередь, это требует приведения в действие нормативно-правовой базы. Кроме того, для профессионально-должностного развития работников важно совершенствование методик оценки персонала на этапах отбора, аттестации и оценки текущей деятельности социальных работников. Все процедуры оценки должны быть, во-первых, максимально прозрачными для работников; во-вторых, направлены на развивающие цели, а не только на определение того, соответствует или не соответствует работник занимаемой должности; в-третьих, достаточно объективными, т.е. учитывать мнение всех заинтересованных сторон, начиная с самого работника и заканчивая высшим руководством учреждения. В итоге это позволит наиболее четко спрогнозировать дальнейшую работу с персоналом, определит подготовленность работника к выполнению своих должностных обязанностей.

В области обмена информацией и опытом работы следует создать региональную ассоциацию социальных работников или открыть в Иркутской области представительства Российской профессиональной ассоциации с целью отстаивания интересов профессиональной группы перед государством. Регулярное проведение конференций, круглых столов и других мероприятий с привлечением представителей науки, власти, бизнеса даст возможность обсудить актуальные вопросы и острые проблемы социальной работы и совместно выработать оптимальные и эффективные решения. Также возможно осуществлять подготовку и выпуск периодически издаваемого сборника, рассматривающего теоретико-методологические и научно-практические проблемы социальной работы.

Контрольные вопросы и задания

1. Докажите, что некоторые проблемы формирования профессионализма специалистов социальной работы возможно изучить посредством проведения SWOT-анализа.

2. SWOT-анализ как способ оценки проблем формирования профессионализма специалистов социальной работы позволяет выявить сильные и слабые стороны изучаемого явления. Опишите факторы, которые положительным образом сказываются на качестве кадрового обеспечения системы социальной защиты населения.

3. Проведенный SWOT-анализ позволил определить стратегические направления повышения качества кадрового обеспечения системы социальной защиты населения. Какие еще направления (конкретные мероприятия) повышения качества кадрового обеспечения вы могли бы предложить?

4. Разработайте целостную концепцию профессионального развития персонала вашей организации на основе глубокого систематического анализа факторов внешней и внутренней среды.

5. Докажите, что в Иркутской области возможно создание системы профессионально-квалификационного роста специалистов социальной работы на основе непрерывного обучения.

2.4. Профессиограмма специалиста социальной работы с различными категориями населения: специфические особенности, содержание и способы оценки

Появление первых профессиограмм и их использование для отбора кадров следует отнести к началу XX в. Именно тогда специалисты автомобильных заводов Форда после анализа содержания работ и определения соответствующих требований к рабочим пришли к выводу, что необходимы профессиограммы. В настоящее время профессиограмма разрабатывается специалистами на основе наблюдения за работником в процессе труда, включая проведение психофизиологических измерений, хронометража, фотографии рабочего времени, построения социометрических матриц взаимодействия работников, анализа информационных потоков.

Составление профессиограммы на практике не всегда возможно. В массовых профессиях часто приходится говорить не о профессионализме, а об общественно приемлемом качестве труда, когда работник лишь поддерживает основные профессиональные функции на должном уровне. В связи с этим возникает проблема выделения качеств, знаний и умений, необходимых для определенной профессии. Социальная работа не является исключением. Применительно к этой области деятельности понятие профессионализма весьма важно, поскольку социальная работа относится к сфере «человек — человек», и для специалиста в этой области наибольшее значение имеют те компоненты профессионализма, которые позволяют эффективно взаимодействовать с «человеческой составляющей». Поэтому в психологической и педагогической литературе, посвященной подготовке специалистов для системы социальной защиты населения, многократно отмечается важность «параллельного и взаимоусиливающего развития профессиональных и личностных качеств» специалистов.

Профессиограмма (от лат. *professio* — специальность, *gramma* — запись) — это описание особенностей конкретной профессии, раскрывающее специфику профессионального труда и требований, которые предъявляются к человеку³⁶. Теоретический анализ понятия «профессиограмма» показывает, что ее содержание может быть различным:

1. В *теории и практике управления персоналом* профессиограмма расценивается как документ, который наряду с тарифно-квалификационными справочниками позволяет обеспечить лучший подбор рабочих особо важных профессий.

2. В *психологии труда* профессиограммы — это выделение и описание качеств человека, необходимых для успешного выполнения данной трудовой

³⁶ Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. М. : Инфра-М, 1997. С. 285.

деятельности. Эти качества называются профессионально важными качествами. Психологическая профессиограмма получается в ходе психологического анализа профессиональной деятельности.

3. В *кадрологии* профессиограмма — это согласованная характеристика модели какой-то должности с четко определенными критериями (признаками), которыми должен обладать «заниматель» этой должности. Признаки отражают основные требования к должностному лицу, а оценка качества этих признаков будет свидетельствовать о достоинствах работника и уровне соответствия его занимаемой должности.

4. В *социальной работе* профессиограмма представляет собой совокупность требований, предъявляемых профессией к личности, способностям, мастерству и возможностям специалиста. Она определяет психологическую структуру профессиональной деятельности, ее основные компоненты и связи между ними.

В общем виде профессиограмма трактуется как описательно-технологическая характеристика различных видов профессиональной деятельности, сделанная по определенной схеме для решения определенных задач и включающая, во-первых, описание содержания работы по конкретной профессии (функции, обязанности, задачи, операции); во-вторых, требования к носителю этой профессии (профессиональные, деловые, личные качества), необходимые для данного вида деятельности и составляющие основу профессиональной пригодности людей.

Такая профессиограмма, в которой соединяются описательно-технологическая характеристика профессии и профессионально важные качества работника, называется *системной профессиограммой*. Документальной формой профессиограммы могут быть словесное описание, знаковый алгоритм, видеофильм, компьютерная программа и др. В литературе выделяют такие смежные с профессиограммой понятия, как профессиокарта, акмеограмма, психограмма и модель специалиста.

Профессиокарта — это краткое описание характера деятельности работника, результатов его труда и их значения для людей. Профессиокарты выполняют функцию самой общей ориентировки в профессии. В структуру профессиокарты включаются:

- официальное современное название описываемой профессии;
- описание результатов труда и их значения для людей;
- описание трудовых действий и основных личностных качеств, требуемых для профессии;
- описание предметных и социальных условий труда;
- указание на возможные пути обучения, виды учебных заведений.

Акмеограмма — система требований, условий и факторов, способствующих прогрессивному развитию профессионального мастерства и личности специалиста.

Психограмма — это главная часть профессиограммы, в которой сконцентрированы психологические требования к личности. Психограмма представляет собой ядро профессиограммы.

Модель специалиста — это эталон специалиста, который должен быть получен в результате учебно-воспитательного процесса в вузе.

Поскольку содержание и назначение профессиограммы могут быть различными, можно выделить разные подходы к ее структурированию.

Вариант 1. А. Я. Кибанов в структуре профессиограммы выделяет следующие разделы:

- профессия — общие сведения о профессии; изменения, которые произошли с развитием НТП; перспективы развития профессии;
- процесс труда — характеристика процесса труда, сфера деятельности и вид труда, продукция, орудия труда, основные производственные операции и профессиональные обязанности, рабочее место;
- санитарно-гигиенические условия труда — работа в помещении или на воздухе; шум, вибрация, освещение, температура, режим труда и отдыха; монотонность и темп труда; возможности производственных травм, профзаболеваний: медицинские показания; льготы и компенсации;
- психофизиологические требования профессии к работнику — требования к особенностям восприятия, мышления, внимания, памяти; требования к эмоционально-волевым качествам человека; требования к деловым качествам;
- профессиональные знания и навыки — перечень необходимых знаний, умений и навыков;
- требования к подготовке и повышению квалификации кадров — формы, методы и сроки профессионального обучения, перспектива профессионального роста³⁷.

Вариант 2. С.И. Сотникова предлагает следующую структуру профессиограммы:

- общие положения — профессия, распространенность профессии, отрасль экономики, специальности;
- подготовка кадров — типы учебных заведений, формы подготовки, продолжительность обучения, условия поступления, уровень полученной квалификации, перспективы профессионально-квалификационного и должностного роста;
- типовые производственные показатели работы — сфера деятельности и виды труда, типы основных орудий труда, важнейшие производственные операции, виды профессиональных трудностей, ошибок, преобладающие типы деятельности, формы организации труда и характер социальных связей;
- санитарно-гигиенические условия труда — микроклиматические условия, режим труда и отдыха, травматизм, профзаболевания, мероприятия по охране труда;
- медицинские противопоказания;

³⁷ Управление персоналом организации. С. 285.

– квалификационный профиль — общеобразовательная подготовка, профессиональная подготовка, общий уровень интеллекта, владение словом, владение числом, пространственная ориентация, восприятие формы, моторная координация, склонность к научно-технической деятельности, специфические способности³⁸.

Вариант 3. Обобщая различные подходы к составлению профессиограмм, А. Г. Маклаков предлагает свою схему, которую, по его мнению, целесообразно использовать для решения задач профессионального психологического отбора и сопровождения профессиональной деятельности самых различных специалистов³⁹. Эта общая схема профессиограммы включает в себя шесть основных разделов.

Первый раздел профессиограммы — «Общие сведения о профессии (специальности, штатной должности)». Условно в данном разделе можно выделить пять структурных элементов, которые отражают основную информацию о профессии:

- наименование и назначение профессии;
- характеристика рабочего места, средств и орудий труда;
- необходимая общая и специальная подготовка специалиста;
- основное содержание функциональных обязанностей специалиста;
- основные показатели эффективности работы специалиста.

Второй раздел — «Условия труда» — включает в себя описание физических, санитарно-гигиенических условий профессиональной деятельности, а также содержит информацию об особенностях режима труда и отдыха.

Третий раздел профессиограммы — «Социально-психологические факторы деятельности» — должен содержать информацию о социально-психологических условиях деятельности, обусловленных спецификой выполнения профессиональных обязанностей: характеристика коллектива, в составе которого специалист выполняет свои обязанности; роль и место специалиста в системе внутриколлективных связей; мотивационные аспекты деятельности; особенности социально-психологической и профессиональной адаптации.

Четвертый раздел — «Содержание деятельности» — отражает всю информацию, касающуюся непосредственной деятельности специалиста. Данный раздел содержит сведения об основных задачах и операциях, выполняемых специалистом, их структуре; об особенностях приема и переработки информации, принятия управленческих решений; об основных ошибках в деятельности специалиста.

Пятый раздел — «Динамика психического состояния специалиста в процессе выполнения профессиональной деятельности» — содержит информацию о динамике функционального состояния организма, его работоспособности и измене-

³⁸ Сотникова С. И. Управление карьерой : учеб. пособие. М. : Инфра-М, 2001. С. 367–408.

³⁹ Маклаков А.Г. Профессиональный психологический отбор персонала: Теория и практика : учебник для вузов. СПб. : Питер, 2010. С. 74–80.

ниях психики специалиста в процессе выполнения профессиональных обязанностей, а также об основных путях преодоления неблагоприятных состояний.

Шестой раздел — «Психограмма» — отражает основные требования деятельности к индивидуально-психологическим и личностным качествам специалиста: личностным особенностям; сенсорно-перцептивным свойствам; особенностям памяти и мышления; моторным свойствам. В данном разделе также предусматриваются описание оптимального соотношения и сочетания в процессе деятельности индивидуально-психологических и личностных качеств и установление противопоказаний к деятельности.

Вариант 4. А. К. Маркова дифференцирует понятия «профессиограмма» и «психограмма»⁴⁰. По ее мнению, профессиограмма (или трудограмма) представляет собой описание труда в профессии и включает следующие составляющие:

- предназначение, «миссия» профессии, ее роль в обществе (производство материальных товаров или идей, оказание услуг в разных социальных сферах; сбор, хранение и передача информации и др.), направленность на человека;

- распространенность профессии (типичные для данной профессии учреждения);

- предмет труда в профессии — стороны окружающей действительности, на которые воздействует человек в ходе трудовой деятельности (материальные предметы, идеальные предметы — культура, информация, индивидуальное или общественное сознание людей). Правильное видение предмета труда — первый важный шаг к профессионализму;

- профессиональные знания как совокупность сведений о сторонах труда в профессии;

- действия, приемы, умения, способы работы, технологии, техники, применяемые в данной профессии для успешного достижения результата; степень их развернутости, обобщенности, автоматизированности;

- средства труда — стороны окружающей действительности (материальные и идеальные объекты), которые человек использует для воздействия на предмет труда при реализации своих целей, для получения нужного продукта труда. К средствам труда относятся реальные инструменты, приборы, компьютеры, оргтехника, а также знаковые средства и системы правил логического мышления, моральной и эстетической оценки и др. Предмет и средства труда могут меняться местами даже в рамках одной профессии;

- условия труда: режим труда и отдыха, возможности их варьирования; характеристика социального окружения; санитарно-гигиенические факторы труда; интенсивность, темп труда и продолжительность нагрузки; рабочее место;

- организация и кооперация труда: формы индивидуальной, совместной, групповой деятельности, преобладающие в данной профессии; виды профессионального общения и позиции в нем, обмен средствами и продуктами труда

⁴⁰ Маркова А. К. Модель специалиста. Профессиограмма. Психограмма [Электронный ресурс]. URL: <http://psychological.ucoz.ua/publ/56-1-0-122> (дата обращения: 10 февр. 2013 г.).

между его участниками; нормы и сроки выполнения; субординация и иерархия подчинения, социальный статус и должности в рамках профессии;

- продукт труда (или его результат) — те качественные и количественные изменения, которые человек привносит в предмет труда; критерии оценки результата труда, степень заданности результата труда, его более или менее жесткая регламентация (от исполнительного труда к творчеству);

- возможные уровни профессионализма, квалификационные разряды в данной профессии и их оплата;

- права представителя данной профессии: психологическая и социальная безопасность, наличие благоприятного микроклимата в профессиональной среде; социальные гарантии, размеры оплаты труда и отпуска, охрана труда; допустимость индивидуального стиля выполнения трудовой деятельности и индивидуального варьирования операции; возможность повышения квалификации, переподготовки на смежные профессии; формы служебного продвижения и поощрения профессионального роста;

- обязанности представителя данной профессии: владение профессиональной компетентностью, знание этических норм профессионального поведения; соблюдение профессиональной и служебной тайны в работе с людьми; умелое ведение документации; ограничения (чего не следует делать в профессии никогда); должностные функциональные обязанности (что и как должен делать человек данной профессии в условиях конкретной должности в том или ином учреждении);

- позитивное влияние данной профессии на человека: возможность личностной самореализации, векторы и возможная динамика внутреннего роста; возможность развития индивидуальности и личности средствами этой профессии, принадлежность к определенной профессиональной общности, конкретному социальному кругу;

- негативные стороны профессии: зоны и типы трудностей и ошибок, возможные материальные и нравственные потери, наличие экстремальных и стрессовых ситуаций, резкая смена ситуаций или паузы, монотонность, ограничения времени, дефицит информации или информационная перегрузка; возможность аварийных ситуаций, профессиональной деформации личности; отсутствие профессионального роста; виды нареканий («штрафов») за низкую эффективность, за нарушение этических норм.

Психограмма — это описание человека труда в профессии, т.е. психологические качества, желательные для эффективного выполнения профессиональной деятельности, общения, для профессионального роста, преодоления экстремальных ситуаций в труде. В психограмму входят следующие разделы:

1. Характеристики мотивационной, волевой, эмоциональной сфер специалиста:

- мотивы, цели, задачи, потребности, интересы, отношения, ценностные ориентации человека, психологические позиции;

- профессиональные притязания, профессиональная самооценка, самосознание себя как профессионала;
- психические состояния, эмоциональный облик;
- удовлетворенность человека процессом и результатом труда.

2. Характеристики операциональной сферы специалиста:

- психологические знания о труде, о профессии;
- психологические действия, способы, приемы, умения, техники, психотехнологии;
- профессиональные способности, профессиональная обучаемость, открытость к профессиональному росту;
- профессиональное мышление, в том числе креативность, возможность обогатить опыт профессии;
- профессиональное саморазвитие, умение проектировать и реализовать планы своего профессионального роста;
- психологические противопоказания (т.е. психические качества, абсолютно или относительно несовместимые с профессией), а также качества, отсутствие которых может быть компенсировано. Желательно определение противопоказаний в мотивационной и операциональной сферах;
- линии профессионального роста и линии распада профессиональной деятельности и личности специалиста.

В заключении к профессиограмме А. К. Маркова считает целесообразным указать возможные пути профессионального обучения и переобучения, тренируемости и упражняемости отдельных психологических качеств, пути переделки, компенсации и реабилитации, пути повышения квалификации и переквалификации, переподготовки и переориентации в рамках данной профессии (с учетом индивидуальных особенностей человека) и на другую профессию или специальность.

На основании того, для решения каких задач предназначены те или иные описательные системы профессий, Е.М. Иванова предлагает следующие типы профессиограмм:

1. Информационные профессиограммы — предназначены для использования в профконсультационной и профориентационной работе в целях выявления или формирования у консультируемого интереса к каким-либо профессиям или профессии, обеспечения выбирающего профессию информацией о какой-либо профессиональной деятельности, активизации его интереса к самостоятельной ориентации в мире профессий.

2. Информационно-консультационные профессиограммы — обеспечивают консультанта профессиографической информацией, необходимой для организации профориентационной работы на этапе коммуникативного диалогового общения с консультируемым. В данном случае деятельность профконсультанта должна быть обеспечена такой профессиографической информацией, которая позволила бы консультанту построить беседу с профориентируемым для уточ-

нения мотивов, которыми последний руководствовался при выборе той или иной профессиональной деятельности, оценить уровень готовности его к освоению этой деятельности, а профориентируемому — осознать свои возможности и социальную ценность выбранной профессии. Наряду с этим профконсультант должен более детально раскрыть профориентируемому специфику избранной профессии: нормативные требования, которые необходимо соблюдать; условия осуществления деятельности; сложности, которые придется преодолевать, а также перспективы развития профессии и человека в ней.

3. Консультационно-диагностические профессиограммы — дают консультанту возможность подбирать, адаптировать, разрабатывать диагностический инструментарий для определения тенденций успешного освоения выбранной профессии. Подобные профессиограммы позволяют выявить психологические характеристики субъекта труда, от которых зависит успешность исполнения конкретной профессиональной деятельности: представление о целях деятельности; психологические действия (когнитивные, коммуникативные, перцептивные и др.); психические процессы, актуализируемые при исполнении данной деятельности, и профессионально важные качества, обеспечивающие их протекание. Эти характеристики и являются основанием для подбора или разработки диагностического инструментария для определения тенденций успешного освоения профессии.

4. Аналитические профессиограммы — представляют собой результат консультационно-диагностического профессиографирования и описывают действия, посредством которых исполняются выделенные этапы работы, а также нормативные правила их исполнения. В отличие от информационно-консультационных профессиограмм, при составлении которых лишь описываются основные этапы работы, действия и правила их исполнения, а также сложности работы, при составлении аналитических профессиограмм особое внимание уделяется нормативным правилам их исполнения, нарушение которых влечет за собой не только брак в работе, но и возникновение конфликтов, аварий, травматизма.

В зависимости от типа и назначения профессиограмм изменяется и их структура⁴¹.

Также выделяют:

- ориентировочно-диагностические профессиограммы, которые служат для выявления причин сбоев, аварий, низкой эффективности труда и строятся на основе сопоставления реальной работы данного человека или рабочей группы с требуемыми — эффективными — образцами организации трудовой деятельности;

- конструктивные профессиограммы, предназначенные для совершенствования эргатической системы на основе проектирования новых образцов техники, а также подготовки и организации труда самого персонала;

⁴¹ Более подробно см.: Иванова Е. М. Профориентационная профессиография : метод. пособие. М. : Высш. шк. психологии, 2005. С. 40–80.

– методические профессиограммы, которые можно было бы назвать и методологическими, поскольку они служат для подбора адекватных методов исследования данной эргатической системы, т.е. направлены на рефлексию и последующую организацию труда самого специалиста, составляющего профессиографическое описание конкретной работы;

– диагностические профессиограммы, целью которых является подбор методик для профотбора, расстановки и переподготовки кадров (например, организация работы по схеме составления аналитической профессиограммы, где сначала исследуется профессия на нормативно-описательном, технологическом и «бюрократическом» уровнях, а затем все это переводится на язык необходимых для успешной работы профессионально важных качеств).

А.К. Маркова перечисляет следующие основные требования к профессиограмме:

– четкое выделение предмета и результата труда (на что направлены главные усилия человека);

– выделение не отдельных компонентов труда, а описание целостной профессиональной деятельности;

– демонстрация возможных линий развития человека в данной профессии;

– показ возможных перспектив изменения в самой профессии;

– направленность профессиограммы на решение практических задач (профессиограмма как основа профотбора, профессионального обучения, рационализации труда и др.);

– выделение и описание различных некомпенсируемых профессиональных психологических качеств, а также тех качеств, которые могут быть компенсированы⁴².

Таким образом, профессиограмма должна отвечать на следующие вопросы:

1. Как называется работа и в чем она состоит (ее существенные характеристики)?

2. Каковы эффективность (основные критерии эффективности) и цель работы?

3. Что является предметом труда (над чем работают)?

4. Каким способом (как) выполняется работа (каков технологический процесс)?

5. На основании чего делается работа (нормативная и производственная документация)?

6. Каковы конкретные критерии оценки труда?

7. Какая квалификация необходима для выполнения работы?

8. При помощи каких средств выполняется работа?

9. В каких условиях выполняется работа (территориальных, гигиенических, эстетических)?

⁴² Маркова А. К. Психология профессионализма. С. 26.

10. Какова организация труда (график работы, трудовые смены, баланс труда и отдыха)?

11. Какова кооперация труда (кто, что и с кем делает)?

12. Какова интенсивность труда?

13. Какова степень опасности и ответственности труда?

14. Какова степень воздействия труда на работника (степень его полезности /вредности)?

15. Какова польза от трудовой деятельности для работника (зарплата, премии, общественное признание и т.п.)?

16. Какие условия, требования и ограничения характерны для работы (кто может и кто не может ее выполнять: административно-правовые, политические, медицинские, общественные и другие детерминанты)?

Независимо от типа профессиограммы, ее структуры, назначения она должна строиться на основе следующих принципов:

- специфичность (конкретность) описания определенной деятельности;
- комплексность изучения деятельности;
- динамичность изучения (с учетом развития, изменения деятельности);
- системность (изучение взаимосвязей и взаимовлияний отдельных характеристик деятельности);
- идентичность приемов (для корректного сравнения профессий);
- использование качественно-количественных характеристик.

Обобщая рассмотренные подходы к составлению профессиограммы, ее структуру можно представить следующим образом (табл. 4):

Таблица 4

Структура профессиограммы

№ п/п	Раздел	Содержание раздела
1	2	3
1	Общие сведения о профессии	Название, назначение, цель, функции, направления деятельности
2	Объект профессиональной деятельности, предмет труда	На кого (на что) направлена деятельность, над чем работают
3	Технологии работы	Совокупность способов достижения результатов профессиональной деятельности
4	Методы работы	Конкретные средства, способы, приемы, операции, применяемые в профессиональной деятельности
5	Эффективность работы	Критерии оценки и показатели эффективности профессиональной деятельности
6	Нормативно-правовая база	Нормативно-правовые документы разного уровня, регламентирующие профессиональную деятельность
7	Квалификационный профиль	Необходимый уровень профессиональной подготовки (уровень образования, специальность, специализация)

1	2	3
8	Требования профессии к психологическим качествам работника	Перечень необходимых личностных, эмоционально-волевых качеств работника
9	Требования к профессиональным качествам работника	Перечень необходимых знаний, умений, навыков
10	Условия труда	Характеристика условий, в которых выполняется работа (территориальных, гигиенических, эстетических)
11	Организация труда	График работы, трудовые смены, баланс труда и отдыха, мотивация труда
12	Кооперация	Взаимодействие с какими специалистами, ведомствами, учреждениями необходимо для достижения цели
13	Воздействие труда на работника	Степень влияния (полезного/вредного) профессиональной деятельности на работника
14	Ограничения	Какие условия, требования и ограничения характерны для работы (кто может, а кто не может ее выполнять) — административно-правовые, политические, медицинские, общественные и другие детерминанты

Основываясь на перечисленных подходах и принципах, профессиограмму специалиста социальной работы можно представить так, как показано в табл. 5. Подчеркнем, что данная профессиограмма является по своему содержанию *системной*; по назначению — *диагностической*, ориентированной на профессиональный отбор специалистов, расстановку и переподготовку кадров, но также может использоваться для рефлексии и последующей организации труда самого специалиста, т.е. возможно ее применение как *методической* профессиограммы.

Таблица 5

Структура и содержание профессиограммы специалиста социальной работы

1. Общие сведения о профессии
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Назначение:</i> профессиональное решения острых социальных проблем (безработицы, низкого уровня жизни, инвалидности и инвалидизации, социального сиротства, наркомании, алкоголизма, преступности и др.).</p> <p><i>Цель:</i> оказание помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и восстановление их способности самостоятельно действовать в существующих условиях.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – регулирования (организационно-информационного управления) — обеспечение эффективного использования потенциала применяемых технологий, а также потенциала клиентов; – интеграции — обеспечение взаимодействий, направленных на социализацию клиентов, характеризующее степень социальной защищенности индивида и интеграции его в общество; – дифференциации — действия по ресоциализации индивидов (групп) из активной части социума; – жизнеобеспечения — материальное обеспечение всей системы социальной защиты и социального обслуживания.

<p><i>Направления деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, их патронаж; – диагностическое — установление причин возникновения у граждан трудностей; – системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации; – активизационное — содействие активизации собственного потенциала человека или социальной группы, которые оказались в сложной жизненной ситуации; – действенно-практическое — помощь в улучшении взаимоотношений между отдельными людьми и их окружением; необходимые консультации по различным вопросам социальной защиты; помощь в оформлении документов; содействие в помещении нуждающихся в стационарные учреждения и т.д.; – организаторское — координация деятельности различных государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи нуждающимся в социальной поддержке гражданам; участие в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания населения территории; – эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем клиента. 	
<p>2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда</p>	
<p><i>Объект:</i> социально уязвимые категории населения (отдельные лица, семьи, группы населения и общности), нуждающиеся в социальной поддержке, защите и обслуживании.</p> <p><i>Предмет труда:</i> трудная жизненная ситуация объекта.</p>	
<p>3. Технологии работы</p>	
<p><i>Общие:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социальная диагностика и профилактика; – социальная адаптация; – социальная реабилитация; – социальная коррекция и терапия; – социальная экспертиза; – социальное прогнозирование; – социальное проектирование; – технология посредничества; – технология консультирования; – социальное обеспечение; – социальное страхование; – опека и попечительство. 	<p><i>Частные</i> (технологические процедуры оказания помощи конкретным категориям объектов, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в профессиональной помощи по ее разрешению):</p> <ul style="list-style-type: none"> – социальная работа в сфере занятости населения; – социальная работа с лицами девиантного поведения; – социальная работа в сфере семьи и детства; – социальная работа с лицами, страдающими психическими расстройствами и склонными к суициду; – социальная работа с инвалидами; – социальная работа с гражданами пожилого возраста; – социальная работа с женщинами; – социальная работа с молодежью; – социальная работа с малообеспеченными слоями населения; – социальная работа с бездомными и беспризорными; – социальная работа с мигрантами, беженцами и вынужденными переселенцами; – социальная работа в пенитенциарных учреждениях; – социальная работа на производстве, по месту жительства.

4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические; – методы математической статистики. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций, патронаж и бытовое обслуживание, моральное поощрение и применение санкций); – организационно-распорядительные (регламентирование, нормирование, инструктирование, подбор и расстановка кадров, контроль); – психолого-педагогические (убеждение, наблюдение, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика положения клиентов; – тенденции изменения проблемной ситуации клиентов. 	
6. Нормативно-правовая база	
<ul style="list-style-type: none"> – рекомендательные документы мирового сообщества (ООН, ВОЗ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ); – Конституция РФ; – внутригосударственные юридические акты федерального значения (законы, указы, распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ и др.); – Профессионально-этический кодекс социального работника; – квалификационная характеристика специалиста социальной работы; документы субъектов РФ, обеспечивающие реализацию законов на своей территории; – документы муниципальных образований; – решения, приказы, распоряжения учреждений и организаций; – должностная инструкция. 	
7. Квалификационный профиль	
<p>Высшее образование по специальности «Социальная работа», специализации «Экономика и менеджмент в социальной работе», «Психосоциальная работа с населением».</p>	
8. Требования профессии к психологическим качествам работника	
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; – способность понимать других; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь людям; 	

<ul style="list-style-type: none"> – уважение достоинства другого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость; – самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.
9. Требования к профессиональным качествам работника
<p><i>а. Требования к теоретическим знаниям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом; – понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; – сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения; – профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы; – основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы; – основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах; – основы социальной медицины; – основы правового обеспечения; – основы практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения; – опыт организации работы и управления в социальных учреждениях и службах; – процедуры получения и обработки информации о системе социальной работы; – процедуры проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы; – направления организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы. <p><i>б. Требования к практическим умениям.</i></p> <p><i>Когнитивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать опыт свой и других; – анализировать и выявлять проблемы; – применять на практике свои знания; – применять на практике исследовательские находки; – совершенствовать свои профессиональные качества. <p><i>Коммуникативные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – создавать и поддерживать рабочую атмосферу; – выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей; – выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера;

<ul style="list-style-type: none"> – преодолевать агрессию, враждебность; – наблюдать, понимать отношения между людьми; – общаться вербально и невербально; – вести переговоры; – выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с представителями различных социальных групп. <p><i>Конструктивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – прогнозировать поведение личности в конкретной ситуации; – выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами; – вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами. <p><i>Организаторские умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы; – проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу; – готовить и делать доклады; – планировать, организовывать и контролировать работу; – добывать информацию с помощью доступных технологий; – расширять перечень услуг своей организации; – оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций. <p><i>Творческий потенциал:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие собственных конструктивных предложений и проектов по организации социальной защиты и социального обслуживания в регионе; – участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов; – выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте; – проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне. <p><i>Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.</i></p>
10. Условия труда
<ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
11. Организация труда
– 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя.
12. Кооперация
<ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению проблем клиента, а также привлечения гуманитарной помощи и внебюджетных средств; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов, педагогов) по решению проблем клиента.
13. Воздействие труда на работника
Вследствие большого количества социальных контактов с клиентами в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания».

14. Ограничения

Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:

- предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»;
- обладание необходимыми качествами личности;
- присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности;
- личностная значимость ценностей профессии;
- обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями;
- владение приемами психологической саморегуляции.

Данная профессиограмма является общей, универсальной для специалистов социальной работы независимо от типа социального учреждения и специфики объекта, с которым они работают. Профессиограммы специалистов по работе с разными категориями населения представлены в прил. 5. Следует подчеркнуть, что содержание разделов 6, 7, 9 этих профессиограмм должно отражать специфику работы с конкретной категорией объектов и особенности социальной работы в конкретном типе социального учреждения.

Контрольные вопросы и задания

1. Что представляет собой профессиограмма специалиста? В чем состоит отличие профессиограммы от профессиокарты, психограммы, акмеограммы, модели специалиста?
2. Для чего необходимо, на ваш взгляд, составление профессиограммы? В каких целях она может быть использована?
3. Какие структурные элементы вы включили бы в профессиограмму специалиста социальной работы?
4. Составьте профессиограмму специалиста социальной работы по любому из описанных вариантов или предложите собственный вариант.
5. Составьте профессиограмму специалиста социальной работы с разными категориями населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время можно констатировать, что социальная работа как профессиональная деятельность имеет полифункциональную структуру, ядром которой являются профессиональные действия, направленные на социальную защиту человека как высшей ценности бытия, на поддержание и укрепление его нравственного, психического и физического здоровья. Как субъект этой деятельности, специалист социальной работы должен обладать рядом базовых характеристик, составляющих содержание его профессионально-личностного развития. Одной из важнейших движущих сил социальной динамики становится профессионализм отдельных специалистов. От профессионализма социальных работников зависят экономическое развитие, жизнеспособность и будущее государств, наций и регионов. В условиях административной реформы, а также в условиях перманентных изменений в системе социальной защиты населения возрастают требования не только к работе учреждений системы социальной защиты, но и к уровню профессионализма работников данных учреждений, как рядовых, так и руководителей.

Необходимо проведение постоянной оценки профессионализма специалистов социальной работы. Грамотно поставленная в организации система оценки профессионализма персонала позволяет решить ряд сложнейших и важных задач. Для руководителя польза от проведения оценки состоит в возможности обоснованно и объективно выполнять кадровые перестановки; формируются четкие требования к персоналу, т.е. становится более понятно, какими компетенциями обладает каждый из сотрудников; оценка профессионализма работников подразумевает их более активные действия и стремление к обучению, повышению квалификации. В свою очередь, для самих работников оценка их профессионализма также приносит много пользы. Благодаря регулярным проверкам уровня профессионализма сотрудник находится в постоянном рабочем тонусе, соответственно, он хорошо делает свою работу. В ходе такой проверки навыков и умений специалист социальной работы понимает, что ему необходимо делать в будущем, чтобы полностью соответствовать профессиональным ожиданиям руководителей, коллег и клиентов.

Представленная методика анализа трудовой мотивации у специалистов социальной работы на этапе осуществления ими профессиональной деятельности позволит определить пути формирования и развития мотивации, влияющие на профессиональную самореализацию таких специалистов и в конечном счете на уровень их профессионализма.

Важным условием формирования и развития профессионализма специалистов социальной работы является знание профессиограммы выбранной профессии. Размышления о профессии, ее особенностях, возникающие на данной основе, заставляют задуматься о своих возможностях в этой деятельности. Сопоставление специалистом того, какими профессиональными и личностными качествами необходимо обладать специалисту, и того, чем располагает он для

выполнения требований, предъявляемых к профессиональной компетентности работника, позволяет ему выявить слабые места, пробелы в своей профессиональной подготовке. Профессиограмма показывает пути совершенствования профессиональной деятельности, возможные пути профессионального обучения и переобучения. Это не жесткая стандартная схема, а гибкая ориентировочная основа развития специалиста. Профессиональное развитие в рамках профессиографического подхода связывается с появлением в психике человека новых качеств профессионала, с овладением им новыми профессионально важными качествами, с изменением ранее сложившегося соотношения профессионально важных качеств.

В данном учебном пособии авторы предприняли попытку охарактеризовать сущность, критерии и способы оценки профессионализма специалистов социальной работы. Однако в заключение следует подчеркнуть, что только комплексное использование оценочных средств, сопоставление субъективных данных с объективной информацией позволяют сделать обоснованные выводы об уровне профессионализма кадров и наметить приоритетные направления его повышения.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Какой подход при определении профессионализма большое значение придает внутренним ресурсам человека: отношению к труду, мотивам, личностным качествам?

- а. Психологический.
- б. Акмеологический.
- в. Деятельностный.
- г. Социологический.

2. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

В каком подходе профессионализм рассматривается как вершина профессионального развития и результат самосовершенствования специалиста?

- а. Психологический.
- б. Акмеологический.
- в. Деятельностный.
- г. Социологический.

3. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Отличительной особенностью какого подхода является выявление социально-типичных характеристик, присущих представителям различных социально-профессиональных групп?

- а. Психологический.
- б. Акмеологический.
- в. Деятельностный.
- г. Социологический.

4. Тип вопроса: открытый.

В структуре личности профессионала выделяют несколько компонентов: психологический, гносеологический, практический, эмоционально-волевой и

5. Тип вопроса: подстановка.

Определите содержание каждого компонента профессионализма:

№ п/п	Компонент	Содержание
1	Психологический	а. Теоретические и исторические знания, необходимые для данного вида профессиональной деятельности
2	Гносеологический	б. Полученные в процессе образования или самостоятельно выработанные практические умения и навыки, правила и нормы, отражающие особенности данного вида профессиональной деятельности
3	Практический	в. Профессиональные ценности, профессиональная этика и мораль

4	Аксиологический	г. Психологические особенности личности, природные способности, задатки, черты характера, интересы, мотивы и склонности, обуславливающие профессиональные возможности
5	Эмоционально-волевой	д. Самооценка уровня профессиональной подготовленности и умения прилагать волевые усилия, проявлять волевую стойкость

6. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Практические умения специалиста, связанные со способностью анализировать, применять знания на практике, выявлять проблемы, относятся к умениям:

- а) когнитивным;
- б) коммуникативным;
- в) конструктивным;
- г) организаторским.

7. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Практические умения специалиста, связанные со способностью вырабатывать и принимать решения, относятся к умениям:

- а) когнитивным;
- б) коммуникативным;
- в) конструктивным;
- г) организаторским.

8. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Практические умения специалиста, связанные со способностью планировать, организовывать, контролировать работу, обобщать и представлять ее результаты, относятся к умениям:

- а) когнитивным;
- б) коммуникативным;
- в) конструктивным;
- г) организаторским.

9. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Практические умения специалиста, связанные со способностью общаться, находить и устанавливать контакт с клиентами и коллегами, понимать и интерпретировать поведение людей и отношения между ними, относятся к умениям:

- а) когнитивным;
- б) коммуникативным;
- в) конструктивным;
- г) организаторским.

10. Тип вопроса: открытый.

В каком документе отражены профессиональные ценности социальной работы? _____

11. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Описание особенностей конкретной профессии, раскрывающее специфику профессионального труда и требований, предъявляемых к человеку, который им занимается, называется:

- а) акмеограмма;
- б) психограмма;
- в) профессиограмма;
- г) модель специалиста.

12. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Часть профессиограммы, в которой сконцентрированы психологические требования к личности, называется:

- а) акмеограмма;
- б) психограмма;
- в) профессиограмма;
- г) модель специалиста.

13. Тип вопроса: подстановка.

Соотнесите название и цели составления профессиограммы:

№ п/п	Тип профессиограммы	Цели
1	Ориентировочно-диагностическая	а. Предназначена для совершенствования эргатической системы, подготовки самого персонала и организации его труда
2	Конструктивная	б. Служит для подбора адекватных методов исследования данной эргатической системы
3	Конструктивная	в. Целью является подбор методик для профотбора, постановки и переподготовки кадров
4	Диагностическая	г. Служит для выявления причин сбоев, аварий, низкой эффективности труда; разрабатывается на основе сопоставления реальной работы человека или рабочей группы с требуемыми образцами трудовой деятельности

14. Тип вопроса: альтернативный.

В основе профессиональной деятельности специалистов социальной работы лежит сочетание мотивов — общетрудовых и специфических, которые образуют структуру мотивов.

- а. Утверждение верно.
- б. Утверждение неверно.

15. Тип вопроса: выборочно-одинарный.

Что является важной детерминантой самореализации в социальной работе?

- а. Мотивы.
- б. Склонности.
- в. Способности.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Абрамов Р. Н. Парадоксы креденциализма и динамика современного профессионализма / Р. Н. Абрамов // Профессии.doc. Социальные трансформации профессионализма: взгляды снаружи, взгляды изнутри / под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой, П. В. Романова. — М., 2007. — С. 30–41.

Акмеология : учебник / под общ. ред. А. А. Дергача. — М. : Изд-во РАГС, 2002. — 681 с.

Албегова И. Ф. Институционализация социальной работы в современной России: теория и практика : дис. ... д-ра социол. наук / И. Ф. Албегова. — Ярославль, 2005. — 299 с.

Вебер М. Избранное: Образ общества / М. Вебер. — М. : Юрист, 1994. — 704 с.

Гарашкина Н. В. Технологии подготовки специалистов социальной работы в вузе: компетентностный подход / Н. В. Гарашкина. — Тамбов, 2004. — 187 с.

Горбунова М. Ю. Социокультурная мотивация в структуре социальной работы / М. Ю. Горбунова. — Саратов : Саратов. гос. техн. ун-т, 2004. — 112 с.

Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала / А. А. Деркач. — М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2004. — 752 с.

Здравомыслов А. Г. Методология и процедура социологических исследований / А. Г. Здравомыслов. — М. : Мысль, 1969. — 204 с.

Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2000. — 512 с.

Ильин Е. П. Мотивы человека: теория и методы изучения / Е. П. Ильин. — Киев : Вища шк., 1998. — 292 с.

Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. — М. : Акад., 2007. — 302 с.

Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. — М. : Дело, 1996. — 123 с.

Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ. А. М. Татылбаевой. — СПб. : Евразия, 1999. — 478 с.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студентов высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. — М. : Акад., 2007. — 272 с.

Мухаметзянова Г. В. Подготовка специалиста социальной сферы: региональный аспект / Г. В. Мухаметзянова, Ф. Ш. Мухаметзянова. — Казань. : Изд-во Казан. ун-та, 2004. — 284 с.

Никитин В. А. Проблемы и направления обеспечения качества образования в области социальной работы / В. А. Никитин // Высшее профессиональное образование в области социальной работы: опыт и проблемы. — М., 2002. — 236 с.

Никитин В. А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов / В. А. Никитин. — М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2002. — 236 с.

Профессиональное мастерство работников социальных служб : материалы II Нац. конф. Ассоциации работников соц. служб / сост., отв. ред. А. М. Панов, Л. В. Топчий, Э.А. Манукян. — М. : Соц. работа, 1998. — 171 с.

Романина Л. А. Социальное образование: фактор совершенствования региональной системы социальной защиты населения / Л. А. Романина. — Тамбов, 2003. — 163 с.

Стратегия социальной защиты населения крупного сибирского города: (на основе социолого-статистических исследований системы социальной защиты населения г. Иркутска) / под ред. В.И. Самарухи, Б.Л. Токарского. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2011. — 205 с.

Топчий Л. В. Кадры социальных служб в России / Л. В. Топчий // Энциклопедия социального образования / под общ. ред. В. И. Жукова. — М. , 2000. — 220 с.

Топчий Л. В. Проблемы институционализации профессии «социальная работа»: история, теория, практика / Л. В. Топчий // Социальная работа: история, теория, технологии (науч. шк. Е. И. Холостовой). — М., 2004. — С. 65–76.

Туев В. А. Человеческие потребности: (эскиз философской теории) / В. А. Туев. — Иркутск : Изд-во ИГЭА, 1998. — 364 с.

Шапиро Б. Ю. Особенности социальной работы в России / Б. Ю. Шапиро // Теоретические основы подготовки социальных работников / Исслед. центр пробл. качества подгот. специалистов. — М., 2002. — 336 с.

Яблокова Е. А. Теоретические проблемы профессионализма работников социальных служб / Е. А. Яблокова, Л. И. Катаева // Профессиональное мастерство работников социальных служб : материалы II Нац. конф. Ассоциации работников соц. служб / сост., отв. ред. А. М. Панов, Л. В. Топчий, Э. А. Манукян. — М., 1998. — С. 14–26.

Ядов В. А. Стратегия социологического исследования: Описание, объяснение, понимание социальной реальности / В. А. Ядов. — М. : Омега-Л, 2007. — 567 с.

Ярская-Смирнова Е. Теория и практика социальной работы: исследование «скрытого знания» / Е. Ярская-Смирнова, П. Романов // Антропология профессий : сб. науч. ст. — Саратов, 2005. — С. 258–289.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для специалистов учреждения

Байкальский государственный университет экономики и права
Кафедра социологии и социальной работы

Уважаемые коллеги!

Кафедра социологии и социальной работы БГУЭП совместно с Главным управлением социальной защиты населения Иркутской области в рамках проекта «Стратегии социальной защиты населения крупного сибирского города» проводит изучение проблем и перспективных направлений развития социальной защиты и социальной поддержки населения региона. Полученные данные будут использованы исключительно для научных целей, в частности для разработки системы мер по повышению эффективности работы учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения, улучшению качества предоставляемых услуг. Просим Вас ответить на все предложенные вопросы. Мы очень надеемся на Ваши искренние и откровенные ответы. Пожалуйста, не оставляйте ни одного вопроса без ответа.

1. Как долго Вы работаете в данной организации и на занимаемой Вами должности? Пожалуйста, укажите ответ по каждому столбцу:

№ п/п	Период работы	В организации	На занимаемой должности
1	Больше 10 лет		
2	5–10 лет		
3	3–5 лет		
4	1–3 года		
5	Менее 1 года		

2. Собираетесь ли Вы сменить работу (должность) в течение ближайшего года?

- 01. Нет, не собираюсь.
- 02. Подумываю об этом.
- 03. Да, сменю.
- 04. Затрудняюсь ответить.

3. Соответствуют ли функции (должностные обязанности), выполняемые на рабочем месте, тому образованию, которое Вы получили?

- 01. Полностью соответствуют.
- 02. Близки, в большей степени соответствуют.
- 03. Не соответствуют, но в данный момент Вы переобучаетесь по данной специальности.
- 04. Не имеют ничего общего.

4. Где Вы прошли профессиональную подготовку в области социальной работы?

- 01. Непосредственно на рабочем месте.
- 02. Самостоятельно освоил профессиональные навыки.
- 03. На курсах повышения квалификации.
- 04. В профессиональном училище.
- 05. В техникуме.
- 06. В вузе.
- 07. Другое (укажите) _____

5. Как Вы считаете, соответствуют ли Ваши знания, умения и навыки занимаемой Вами должности?

- 01. Полностью соответствуют.
- 02. Мои знания, умения, навыки больше, чем того требует должность.
- 03. Должность, которую я занимаю, требует больше знаний, умений и навыков.

6. Как Вы считаете, необходимо ли специалисту социальной работы иметь высшее профессиональное образование по социальной работе?

- 01. Да.

- 02. Нет, не обязательно, достаточно жизненного опыта и личностных качеств.
- 03. Нет.
- 04. Затрудняюсь ответить.

7. Какие профессиональные навыки Вы приобрели в процессе работы на занимаемой должности?

8. Как давно Вы проходили курсы обучения и повышения квалификации?

- 01. Менее года назад.
- 02. Менее трех лет назад.
- 03. Более трех лет назад.

9. Хотите ли Вы пройти переподготовку или повысить свою квалификацию в области социальной работы?

- 01. Да.
- 02. Нет (переходите к вопросу 12).

10. Считаете ли Вы себя профессионально подготовленным для своей работы при современных требованиях рынка труда?

- 01. Да.
- 02. Отчасти.
- 03. Нет.
- 04. Затрудняюсь ответить.

11. Где бы Вы хотели пройти переподготовку или повысить свою квалификацию?

- 01. На курсах повышения квалификации.
- 02. В учреждении среднего профессионального образования.
- 03. В вузе.

12. Какую форму усвоения знаний и навыков Вы считаете наиболее эффективной?

- 01. Тренинги.
- 02. Специализированные курсы.
- 03. Консультации.
- 04. Выездные семинары.
- 05. Деловые игры.
- 06. Другое (укажите) _____

13. Если Вы не собираетесь проходить переподготовку или повышать свою квалификацию, то укажите причину.

- 01. Считаю имеющийся объем знаний достаточным для решения профессиональных задач.
- 02. Нехватка времени.
- 03. Нехватка финансовых средств.
- 04. Считаю, что получить необходимые знания можно непосредственно на рабочем месте.
- 05. Нет необходимости повышать квалификацию и проходить переподготовку.
- 06. Другое (укажите) _____

14. Сфера Вашей предыдущей деятельности до трудоустройства в данном учреждении? Выберите один вариант ответа и укажите сферу.

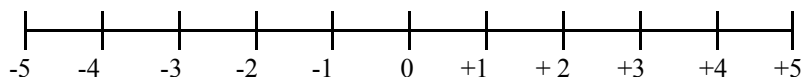
- 01. Непосредственно была связана с социальной работой (укажите, какая именно) _____
- 02. Являлась близкой к социальной работе, но напрямую с ней не была связана (например, здравоохранение, образование, психология, право) (укажите, какая именно) _____
- 03. Была слабо или совсем не связана с социальной работой (например, машиностроение, нефтепереработка, ЖКХ и др.) (укажите, какая именно) _____

15. Есть ли у Вашей организации дополнительные источники финансирования? Если да, то укажите, какие.

- 01. Оказание дополнительных платных услуг.
- 02. Доход от пожизненной ренты.
- 03. Сдача в аренду, лизинг и реализация имущества и оборудования.

04. Гранты.
05. Благотворительные пожертвования.
06. Другое (укажите) _____
07. Дополнительных источников нет.

16. Как бы Вы оценили психологический климат в коллективе («+5» — сплоченный коллектив, здоровая атмосфера сотрудничества; «-5» — разрозненный коллектив, неприязненные отношения)?



17. Какие мотивы труда для Вас лично наиболее значимы? Укажите не более трех вариантов ответа.

01. Заработная плата.
02. Возможность решения жилищного вопроса.
03. Морально-психологический климат в коллективе.
04. Самореализация в процессе работы.
05. Карьера.
06. Гарантированный социальный пакет.
07. Удобный режим, график работы.
08. Транспортная доступность.
09. Условия труда, организация трудового процесса.
10. Официальное оформление трудовых отношений.
11. Открытость зарплаты пенсионным отчислениям.
12. Другое (укажите) _____

18. Каким мотивом Вы руководствовались при выборе данной профессии? Укажите не более трех вариантов ответа.

01. Помогать и сочувствовать людям — мое призвание.
02. Престижность и возрастающая популярность профессии.
03. Гарантия собственной социальной защиты, льготы.
04. Возможность реально помочь людям.
05. Общественная значимость профессии.
06. Привлекает работа с людьми.
07. Возможность заниматься организаторской деятельностью.
08. Профессиональный интерес.
09. Возможность реализовать свои способности.
10. Хоть какая-то возможность трудоустроиться.
11. Случайное стечение обстоятельств.
12. Другое (укажите) _____

19. Оцените факторы организации труда на Вашем предприятии по следующим показателям (ответ укажите по каждой строке):

Показатель	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Затрудняюсь ответить
Санитарно-гигиенические условия труда на рабочем месте					
Оснащение рабочего места мебелью, оргтехникой, планировка рабочего места					
Наличие качественных регламентирующих документов (положение об отделах, должностные инструкции)					
Организация и режим работы (в том числе наличие перерывов)					

20. Какие факторы, на Ваш взгляд, оказывают существенное влияние на успешность социальной помощи? Укажите их столько, сколько считаете необходимым.

01. Возможность реализовать свои потенциальные возможности.
02. Жесткое административное управление.
03. Общность целей и задач, решаемых социальной службой и ее специалистами.
04. Личностный рост специалиста социальной работы.
05. Базовое профессиональное образование.
06. Постоянное пополнение знаний и совершенствование практических умений и навыков работников.
07. Наличие надежного спонсора для финансовой поддержки организации.
08. Постоянный поиск методов, технологий решения проблем клиента.
09. Повышение материальной заинтересованности работников.
10. Другое (укажите) _____

21. Оцените по 5-балльной шкале Вашу теоретическую подготовку, взяв 5 баллов как максимальную оценку теоретических знаний, 1 — как их отсутствие (оцените все перечисленные знания).

№ п/п	Теоретические знания	1	2	3	4	5
1	Основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом					
2	Понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы					
3	Сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения					
4	Профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы					
5	Основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы					
6	Основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах					
7	Основы социальной медицины					
8	Основы правового обеспечения					
9	Основы практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения					
10	Опыт организации работы и управления в социальных учреждениях и службах					
11	Процедуры получения и обработки информации о системе социальной работы					
12	Процедуры проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы					
13	Направления организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы					

22. Оцените по 5-балльной шкале, насколько выражены у Вас профессиональные умения, взяв 5 баллов как максимальную оценку профессиональных умений, 1 — как их отсутствие.

№ п/п	Профессиональные умения	1	2	3	4	5
Когнитивные умения						
1	Анализировать опыт свой и чужой					
2	Выявлять и анализировать проблемы					
3	Применять на практике свои знания					
4	Применять на практике исследовательские находки					
5	Совершенствовать свои профессиональные качества					
Коммуникативные умения						
1	Создавать и поддерживать нормальную рабочую атмосферу					
2	Выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей					
3	Выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера					
4	Преодолевать агрессию, враждебность клиентов					
5	Наблюдать, понимать отношения между людьми					
6	Общаться вербально и невербально					
7	Вести переговоры					
8	Выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с представителями различных социальных групп					

№ п/п	Профессиональные умения	1	2	3	4	5
Конструктивные умения						
1	Прогнозировать поведение личности в конкретной ситуации					
2	Выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами					
3	Вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами					
Организаторские умения						
1	Вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы					
2	Проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу					
3	Готовить и делать доклады					
4	Планировать, организовывать и контролировать работу					
5	Добывать информацию с помощью доступных технологий					
6	Расширять перечень услуг своей организации					
7	Оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций					
Творческий потенциал						
1	Наличие собственных конструктивных предложений и проектов по организации социальной защиты и социального обслуживания в регионе					
2	Участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов.					
3	Выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте					
4	Проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне					

23. Оцените по 5-балльной шкале, насколько выражены у Вас перечисленные далее личностные качества, взяв 5 баллов как максимальную оценку личностных качеств, 1 — как их отсутствие.

№ п/п	Качество личности	1	2	3	4	5
1	Способность обобщать, анализировать и сохранять информацию					
2	Способность разрешать проблемы					
3	Способность адекватно оценивать ситуацию					
4	Широта кругозора, эрудированность					
5	Быстрота и творчество ума					
6	Общительность					
7	Способность координировать усилия людей					
8	Способность работать в команде					
9	Культура речи, умение поддерживать людей словом					
10	Способность понимать других					
11	Способность брать ответственность на себя					
12	Культура профессионального поведения					
13	Стремление помочь людям					
14	Уважение достоинства другого человека					
15	Чувство чести, верность данному слову					
16	Самоконтроль в стрессовых ситуациях					
17	Самостоятельность в принятии решений					
18	Способность ставить цели и упорство в их достижении					
19	Рассудительность, рациональность поведения					

24. Какими методами социальной работы Вы владеете? Отметьте те методы, которыми Вы владеете.

01. Социально-экономические.
02. Социологические.
03. Психолого-педагогические.
04. Организационно-управленческие.
05. Правовые.

25. Какими технологиями социальной работы с отдельными лицами и различными группами населения Вы владеете? Отметьте те технологии, которыми Вы владеете.

01. Социальная диагностика и профилактика.

02. Социальная экспертиза.
03. Социальная коррекция и терапия.
04. Социальная реабилитация.
05. Социальная адаптация.
06. Технология консультирования.
07. Технология посредничества.
08. Социальное прогнозирование.
09. Социальное проектирование.
10. Технологии медико-социальной работы.

26. Как Вы считаете, будет ли востребована в дальнейшем профессия (специальность), по которой Вы работаете? Отметьте один вариант.

01. Всегда будет востребована.
02. Профессия имеет хорошие перспективы.
03. Да, но трудно сказать, будет ли востребована через несколько лет.
04. Спрос на нее уменьшится.
05. Будет почти не нужна.

27. Оцените престиж специалиста социальной работы по 6-балльной шкале.

- 0 — не имеет никакого статуса.
- 1 — имеет низкий статус.
- 2 — имеет скорее низкий статус, чем высокий.
- 3 — затрудняюсь ответить.
- 4 — имеет скорее высокий статус, чем низкий.
- 5 — имеет высокий статус.
- 6 — имеет очень высокий статус.

28. Перед Вами список, включающий некоторые терминальные ценности (ценности-цели), к которым могут стремиться люди. Внимательно прочитайте этот список и определите ранг каждой ценности: 1 — самое важное, 18 — наименее важное.

№ п/п	Терминальные ценности (ценности-цели)	Ранг
01	Активная жизненная деятельность, полнота и эмоциональная насыщенность жизни	
02	Жизненная мудрость, зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые путем приобретения жизненного опыта	
03	Здоровье физическое и психическое	
04	Интересная работа	
05	Красота природы и искусства переживание прекрасного в природе и искусстве	
06	Любовь духовная и физическая близость с любимым человеком	
07	Материально обеспеченная жизнь, отсутствие материальных затруднений	
08	Наличие хороших и верных друзей	
09	Общественное признание, уважение окружающих, коллектива	
10	Познание, возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие	
11	Продуктивная жизнь, максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей	
12	Развитие, работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование	
13	Развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей)	
14	Свобода, самостоятельность, независимость в суждениях и поступках	
15	Счастливая семейная жизнь	
16	Счастье других, благосостояние, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом	
17	Творчество, возможность творческой деятельности	
18	Уверенность в себе, внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий	

29. Перед Вами список, включающий некоторые инструментальные ценности (ценности-средства). Внимательно прочитайте этот список и определите ранг каждой ценности: 1 – самое важное, 18 – наименее важное.

№ п/п	Инструментальные ценности (ценности-средства)	Ранг
01	Аккуратность (чистоплотность, умение содержать в порядке свои вещи, порядок в делах)	
02	Воспитанность (хорошие манеры, вежливость)	
03	Высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания)	
04	Жизнерадостность, чувство юмора	
05	Исполнительность, дисциплинированность	
06	Независимость (способность действовать самостоятельно, решительно)	
07	Непримиримость к недостаткам в себе и в других	
08	Образованность (широта знаний, высокая общая культура)	
09	Ответственность (чувство долга, умение держать слово)	
10	Рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные и рациональные решения)	
11	Самоконтроль (самодисциплина и сдержанность)	
12	Смелость в отстаивании своего мнения, своих взглядов	
13	Твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями)	
14	Терпимость к мнениям и взглядам других	
15	Широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки)	
16	Честность (правдивость, искренность)	
17	Эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе)	
18	Чуткость (заботливость)	

Паспорт анкеты:

30. Укажите, пожалуйста, Ваш пол.

- 01. Муж.
- 02. Жен.

31. Укажите Ваш возраст.

- 01. До 25.
- 02. 26–35.
- 03. 36–45.
- 04. 46–55.
- 05. Старше 56.

32. Укажите Ваш уровень образования.

- 01. Среднее.
- 02. Среднее специальное.
- 03. Неоконченное высшее.
- 04. Высшее.
- 05. Два и более высших.
- 06. Академическая степень магистра.
- 07. Ученая степень (кандидат, доктор наук).

33. Укажите семейное положение.

- 01. Холост/не замужем.
- 02. Женат/замужем.

34. Оцените Ваш уровень благосостояния.

- 01. Зарботной платы не хватает даже на продукты питания.
- 02. Зарботная плата позволяет покупать продукты питания, но покупка одежды вызывает затруднения.
- 03. Доходов хватает на питание и одежду, но покупка дорогих вещей и предметов длительного пользования является проблемой.
- 04. Уровень доходов позволяет без труда приобретать вещи длительного пользования, но покупка дорогих вещей (автомобиль, дача, квартира) связана с большими проблемами.
- 05. Доходы позволяют ни в чем себе не отказывать.

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методика определения ценностных ориентаций М. Рокича

Методика изучения ценностных ориентаций М. Рокича является наиболее распространенной в настоящее время и основана на прямом ранжировании списка ценностей.

М. Рокич различает два класса ценностей:

- терминальные — убеждения в том, что конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться;
- инструментальные — убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Это деление соответствует традиционному делению на ценности-цели и ценности-средства.

Респонденту предъявлены два списка ценностей (по 18 в каждом) либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей.

Инструкция: «Сейчас Вам будет предъявлен набор из 18 карточек с обозначением ценностей. Ваша задача — разложить их по порядку значимости для Вас как принципов, которыми Вы руководствуетесь в Вашей жизни.

Внимательно изучите таблицу и поместите ту ценность, которая для Вас наиболее значима, на первое место. Затем выберите вторую по значимости ценность и поместите ее вслед за первой. Потом сделайте то же со всеми оставшимися ценностями. Наименее важная окажется последней и займет 18-е место.

Работайте не спеша, вдумчиво. Конечный результат должен отражать Вашу истинную позицию».

Список А

№ п/п	Терминальные ценности	Ранг
1	Активная, деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни)	
2	Жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые путем приобретения жизненного опыта)	
3	Здоровье (физическое и психическое)	
4	Интересная работа	
5	Красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве)	
6	Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)	
7	Материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)	
8	Наличие хороших и верных друзей	
9	Общественное признание (уважение окружающих, коллектива)	
10	Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие)	
11	Продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей)	

№ п/п	Терминальные ценности	Ранг
12	Развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование)	
13	Развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей)	
14	Свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках)	
15	Счастливая семейная жизнь	
16	Счастье других (благополучие, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом)	
17	Творчество (возможность творческой деятельности)	
18	Уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений)	

Список Б

№ п/п	Инструментальные ценности	Ранг
1	Аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в делах	
2	Воспитанность (хорошие манеры)	
3	Высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания)	
4	Жизнерадостность (чувство юмора)	
5	Исполнительность (дисциплинированность)	
6	Независимость (способность действовать самостоятельно, решительно)	
7	Непримиримость к недостаткам в себе и в других	
8	Образованность (широта знаний, высокая общая культура)	
9	Ответственность (чувство долга, умение держать свое слово)	
10	Рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные, рациональные решения)	
11	Самоконтроль (сдержанность, самодисциплина)	
12	Смелость в отстаивании своего мнения, своих взглядов	
13	Твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями)	
14	Терпимость к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения	
15	Широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки)	
16	Честность (правдивость, искренность)	
17	Эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе)	
18	Чуткость (заботливость)	

Обработка результатов.

Анализируя иерархию ценностей, следует обратить внимание на их группировку испытуемым в содержательные блоки по разным основаниям. Например, выделяются «конкретные» и «абстрактные» ценности, ценности профессиональной самореализации и личной жизни и т.д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т.д. Это далеко не все возможности субъективного структурирования системы ценностных ориентаций. Необходимо попытаться уловить индивидуальную закономерность. Если не удастся выявить ни одной закономерности, можно предположить несформированность у респондента системы ценностей или даже неискренность ответов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Анкета для граждан

Байкальский государственный университет экономики и права
Кафедра социологии и социальной работы

Уважаемый участник опроса!

Предлагаем Вам принять участие в социологическом исследовании. Данное исследование проводится с целью определения механизмов повышения эффективности работы социальных служб и улучшения качества предоставляемых услуг. Мы очень надеемся на Ваши искренние и откровенные ответы, которые будут использованы исключительно в научных целях.

Прежде чем отвечать на вопрос, внимательно прочтите инструкцию к каждому из них. Номер ответа, который совпадает с Вашим мнением, обведите кружком. Если ни один из ответов не подходит, предложите свой вариант в графе «Другое». В тех вопросах, где ответы не предусмотрены, напишите свое мнение в свободной форме.

Заранее благодарим за согласие принять участие в нашем исследовании!

1. Вы когда-нибудь слышали о профессии «социальный работник»?

01. Да.

02. Нет.

2. Считаете ли Вы специалистов данного учреждения, к которым обращаетесь за помощью, профессионально подготовленными для своей работы?

01. Да.

02. Отчасти.

03. Нет.

04. Затрудняюсь ответить.

3. Как Вы считаете, необходимо ли специалисту социальной работы иметь профессиональное образование (высшее или среднее специальное) по социальной работе?

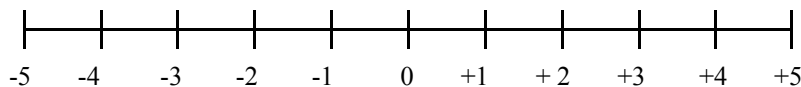
01. Да, профессиональное образование необходимо.

02. Нет, не обязательно, достаточно жизненного опыта и личностных качеств.

03. Нет, профессиональное образование для этого вида деятельности не нужно.

04. Затрудняюсь ответить.

4. Как бы Вы оценили отношение к клиентам со стороны работников данного учреждения («+5» — всегда тактичны, вежливы, готовы оказать услугу, здоровая атмосфера сотрудничества; «-5» — неприязненное отношение, грубость)?



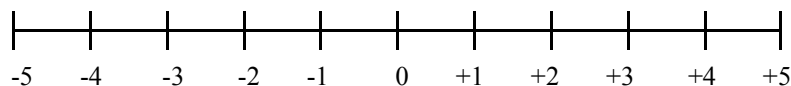
5. Какие позитивные эмоции связаны у Вас с обслуживанием в данном учреждении и других социальных службах? Выскажите Ваше мнение и приведите примеры.

6. Какие негативные эмоции связаны у Вас с обслуживанием в данном учреждении и других социальных службах? Выскажите Ваше мнение и приведите примеры.

7. Вероятно, при обращении в учреждения социальной защиты Вам приходилось испытывать как положительные, так и отрицательные эмоции. Какое в целом впечатление у Вас осталось от социального обслуживания?

- 01. В большей степени положительное.
- 02. В большей степени отрицательное.

8. Охарактеризуйте качество полученного (получаемого) Вами социального обслуживания по шкале от «-5» до «+5» («+5» — высокое качество социального обслуживания; «-5» — низкое качество социального обслуживания).



9. Как изменилось Ваше положение после обращения в данное учреждение?

- 01. Значительно изменилось в лучшую сторону.
- 02. Стало лучше.
- 03. Существенно не изменилось.
- 04. Ухудшилось.
- 05. Значительно изменилось в худшую сторону.

10. Как Вы считаете, будет ли востребована в дальнейшем профессия социального работника?

Отметьте один вариант.

- 01. Всегда будет востребована.
- 02. Профессия имеет хорошие перспективы.
- 03. Да, но трудно сказать, будет ли востребована через несколько лет.
- 04. Спрос на нее уменьшится.
- 05. Будет почти не нужна.
- 06. Другое (укажите) _____

11. Имеет ли, с Вашей точки зрения, профессия социального работника значение для общества?

- 01. Имеет большое значение, так как нужны специалисты, которые профессионально могут оказать помощь людям в трудной жизненной ситуации.
- 02. Не имеет особого значения.
- 03. Затрудняюсь ответить.

12. Как Вы считаете, кто должен помогать людям в решении социальных проблем и в выходе из трудных жизненных ситуаций?

- 01. Должны помогать профессиональные социальные работники.
- 02. Должны помогать профессиональные психологи, юристы, педагоги, врачи и другие специалисты.
- 03. Вмешательство профессионалов не обязательно, их могут заменить неформальные межличностные контакты (например, родственная поддержка, дружеский совет).
- 04. Человек должен сам решать свои проблемы.
- 05. Затрудняюсь ответить.

13. Какие факторы, на Ваш взгляд, будут способствовать повышению статуса и престижа социальной работы как профессии (расставьте перечисленные факторы по степени значимости от 1 до 7, отметив цифрой «7» самый важный фактор, цифрой «1» — наименее важный)?

- 01. Качественное образование специалистов социальной работы.
- 02. Высокий профессионализм работников системы социальной защиты населения.
- 03. Хорошее финансирование социальной сферы, в частности социальной защиты.
- 04. Активная реклама социальных услуг.
- 05. Повышение эффективности социальной помощи.
- 06. Доступность социальных услуг широким слоям населения.
- 07. Другое (укажите) _____

Паспорт анкеты:

14. Укажите, пожалуйста, Ваш пол.

- 01. Муж.
- 02. Жен.

15. Укажите Ваш возраст.

- 01. До 25.
- 02. 26–35.
- 03. 36–45.
- 04. 46–55.
- 05. Старше 56.

16. Укажите ваш уровень образования.

- 01. Среднее.
- 02. Среднее специальное.
- 03. Неоконченное высшее.
- 04. Высшее.
- 05. Два и более высших.
- 06. Академическая степень магистра.
- 07. Ученая степень (кандидат, доктор наук).

17. Укажите семейное положение.

- 01. Холост/не замужем.
- 02. Женат/замужем.

18. Укажите Ваше занятие по основному месту работы.

19. Оцените Ваш уровень благосостояния.

- 01. Зарботной платы не хватает даже на продукты питания.
- 02. Зарботная плата позволяет покупать продукты питания, но покупка одежды вызывает затруднения.
- 03. Доходов хватает на питание и одежду, но покупка дорогих вещей и предметов длительного пользования является проблемой.
- 04. Уровень доходов позволяет без труда приобретать вещи длительного пользования, но покупка дорогих вещей (автомобиль, дача, квартира) связана с большими проблемами.
- 05. Доходы позволяют ни в чем себе не отказывать.

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Примерное соответствие баллов вербальному описанию оцениваемых критериев профессионализма

Критерий	Балл (уровень)				
	5 (очень высокий)	4 (высокий)	3 (средний)	2 (низкий)	1 (очень низкий, нулевой)
1	2	3	4	5	6
Психологический компонент					
Личностные качества	Определяют призвание к профессиональной деятельности, высокую степень профессиональной пригодности, которая позволяет достичь высокой степени эффективности профессиональной деятельности	Развиты на уровне, определяющем способность, склонность и пригодность к профессиональной деятельности, которые позволяют достичь степени эффективности профессиональной деятельности на требуемом уровне	Свидетельствуют о возможности осуществления данного вида профессиональной деятельности и наличии способности к этому и позволяют достичь общественно приемлемой степени эффективности профессиональной деятельности	Свидетельствуют о возможности осуществления данного вида профессиональной деятельности и наличии способности к этому	Не позволяют осуществлять данный вид профессиональной деятельности и свидетельствуют о профессиональной непригодности
Уровень мотивации	Обеспечивает стремление к осуществлению данного вида деятельности с целью самореализации, превращение знаний, умений, навыков в средства личного и профессионального роста, способствует достижению профессионального мастерства	Обеспечивает стремление к осуществлению данного вида деятельности на требуемом уровне, способствует профессиональному развитию и росту	Неустойчив, имеет тенденцию к снижению или повышению под влиянием внешних факторов (мотиваторов)	Не вызывает стремления к осуществлению данного вида деятельности, хотя под влиянием благоприятных внешних факторов (мотиваторов) может способствовать осуществлению деятельности на удовлетворительном профессиональном уровне	Отсутствует мотивация к осуществлению данного вида профессиональной деятельности, что препятствует профессиональному развитию и росту

1	2	3	4	5	6
Гносеологический компонент					
Теоретические знания	Наличие глубоких, прочных, всесторонних знаний, целостного представления об их системе; целенаправленная и систематическая работа над повышением знаний; гибкость мышления позволяет решать сложные задачи теоретического характера в профессиональной области	Наличие твердых и системных знаний; работа над повышением и обновлением знаний; способность к решению теоретических задач профессионального характера	Наличие профессиональных знаний для удовлетворительного решения задач профессионального характера; накопление и обновление знаний по мере необходимости	Знания поверхностные, несистемные, накапливаются медленно; самостоятельное решение профессиональных задач затруднено	Теоретические знания отсутствуют; не накапливаются знания; решение профессиональных задач без их применения
Продуктивный компонент					
Когнитивные умения. Коммуникативные умения. Конструктивные умения. Организаторские умения. Творческий потенциал	Высоко развиты и обеспечивают выполнение профессиональных функций и задач практического характера на высоком уровне	Достаточно развиты и обеспечивают выполнение профессиональных функций и задач на требуемом уровне	Развиты на уровне, позволяющем выполнять профессиональные функции и задачи при посторонней помощи	Развиты слабо, при выполнении функций и задач профессиональной деятельности требуется постоянный контроль	Не развиты, не позволяют выполнять профессиональные функции и задачи
Уровень владения методами и технологиями	Высокий, позволяет с высокой степенью эффективности решать профессиональные задачи	Достаточный, позволяет решать профессиональные задачи с требуемой степенью эффективности	Удовлетворительный, позволяет решать профессиональные задачи с достаточной степенью эффективности	Низкий, при решении профессиональных задач требуется постоянный контроль	Методы и технологии не используются в решении профессиональных задач

1	2	3	4	5	6
Аксиологический компонент					
Ценности профессии	Имеют высокую степень личностной значимости; являются определяющими в формировании профессиональной направленности и положительной мотивации к профессиональной деятельности	Имеют достаточную степень личностной значимости; во многом способствуют формированию профессиональной направленности и положительной мотивации к профессиональной деятельности	Имеют определенную степень личностной значимости; в той или иной степени способствуют формированию профессиональной направленности и положительной мотивации к профессиональной деятельности	Имеют низкую степень личностной значимости; незначительно влияют на формирование профессиональной направленности и положительной мотивации к профессиональной деятельности	Не имеют личностной значимости; не оказывают влияние на формирование профессиональной направленности и мотивации к профессиональной деятельности
Морально-этические принципы	Высокий уровень культуры поведения и общения с клиентами и с коллегами; в работе всегда приверженность принципам гуманизма и альтруизма; высоко развитое чувство уважительного отношения к человеку; отзывчивость, заботливость, доброжелательность	Проявление культуры в поведении и в обращении с людьми; в профессиональной деятельности приверженность принципам гуманизма и альтруизма; уважительное отношение к человеку, способность проявлять заботу; отзывчивость, способность сочувствовать и сопереживать	Наличие элементов культуры поведения в общении с людьми; способность к проявлению уважительного отношения к человеку, но не всегда и не во всем; не всегда проявление заботы, допустимость элементов бездушия, черствости	Низкий уровень культуры поведения и общения с людьми; допустимость элементов нетактичного, грубого отношения к окружающим; проявление элементов неуважительного отношения к человеку; отсутствие отзывчивости	Отсутствие культуры поведения и общения с людьми; грубое, нетактичное отношение к людям; отсутствие уважения к человеку; бездушие, черствость

1	2	3	4	5	6
Эмоционально-волевой компонент					
Морально-психологическая устойчивость	Высокий уровень развития психологических свойств и качеств личности, позволяющих осуществлять саморегуляцию поведения; в экстремальных ситуациях умение управлять своим поведением, высокая психологическая устойчивость	Развитие на достаточном уровне психологических свойств и качеств личности, позволяющих осуществлять саморегуляцию поведения; в критических ситуациях способность к мобилизации, психологическая устойчивость	Развитие на требуемом уровне психологических свойств и качеств личности, позволяющих осуществлять саморегуляцию поведения, психологическая устойчивость; в экстремальных ситуациях возможность потери контроля над своим поведением	Недостаточный уровень развития психологических свойств и качеств личности, необходимых для саморегуляции поведения; допустимость поступков, граничащих с нарушением принципов профессиональной этики и морали; в критических ситуациях допустимость потери контроля над своим поведением	Неразвитость психологических свойств и качеств личности, необходимых для саморегуляции поведения; в поступках часто допустимость нарушения принципов профессиональной этики и морали; в критических ситуациях неконтролируемость своего поведения
Самооценка	Высокое развитие способности оценивать свои действия и результаты профессиональной деятельности; в разумной степени самокритичность	Способность к адекватной самооценке; самокритичность	Не всегда адекватная оценка своих действий и результатов деятельности; способность к самокритике ограничена	Неспособность к адекватной оценке своих действий и результатов профессиональной деятельности; отсутствие самокритичности	Неспособность оценивать результаты профессиональной деятельности

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Профессиограммы специалистов социальной работы с разными категориями населения

Таблица 1

Профессиограмма специалиста социальной работы с молодежью

<i>1. Общие сведения о профессии</i>
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Назначение:</i> социальная работа с молодежью — профессиональное решение актуальных социальных проблем молодежи.</p> <p><i>Цель:</i> оказание помощи молодым людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и восстановление их способности самостоятельно действовать в существующих условиях.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– регулирования (организационно-информационного управления) — обеспечение эффективного использования потенциала применяемых технологий, направленных на решение актуальных социальных проблем молодежи, а также потенциала самой молодежи;– интеграции — обеспечение взаимодействий, направленных на социализацию молодого поколения, обеспечение социальной поддержки и защиты молодежи;– дифференциации — действия по ресоциализации отдельных молодых людей или групп молодежи из активной части социума;– жизнеобеспечения — материальное обеспечение системы социальной защиты и социального обслуживания молодежи. <p><i>Направления деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории молодых людей, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, их патронаж;– диагностическое — установление причин возникновения у подростков и молодежи трудностей;– системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи молодым людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации;– активизационное — содействие активизации собственных возможностей молодого человека для решения возникших трудностей и проблем; создание условий для социального становления и развития подрастающего поколения, для инновационной самостоятельной деятельности молодежи в различных сферах общества и в интересах самого общества;– действенно-практическое — помощь в улучшении взаимоотношений между молодым человеком и его окружением; проведение необходимых консультаций по различным вопросам социальной защиты; помощь в оформлении документов; содействие в помещении подростков, оставшихся без попечения родителей, в социальные учреждения, содействие в оформлении опеки и попечительства и т.д.;– организаторское — координация деятельности молодежных объединений, государственных учреждений, социальных служб, общественных организаций, различных специалистов в решении задач социальной защиты подростков и молодежи, в решении актуальных социальных проблем молодежи; участие в разработке и реализации государственной молодежной политики; участие в развитии сети социальных услуг, способствующих социализации молодежи и ее становлению как активного субъекта общественных отношений;– эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем подростков и молодежи.

2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда
<p><i>Объект:</i> молодежь как особая социально-демографическая группа в целом (лица в возрасте 14–35 лет), а также наименее социально защищенные и «неблагополучные» категории молодежи, нуждающиеся в социальной поддержке, защите и обслуживании, в посторонней помощи для выхода из трудной жизненной ситуации.</p> <p><i>Предмет труда:</i> социальное развитие молодежи; трудная ситуация в жизни и деятельности молодого человека.</p>
3. Технологии работы
<ul style="list-style-type: none"> – <i>социальная диагностика</i> — изучение проблемной ситуации, возникшей у молодого человека; установление причинно-следственных связей, характеризующих проблемную ситуацию; выявление других участников (индивидов, групп), влияющих на развитие проблемы; определение тенденций развития проблемной ситуации; – <i>профилактика</i> — предупреждение девиантного поведения (алкоголизм, наркомания, токсикомания, суицид, проституция); пропаганда здорового образа жизни, профилактика социально обусловленных заболеваний; предупреждение беспризорности и безнадзорности; профилактика конфликтов в молодой семье; – <i>социальная адаптация</i> — адаптация молодого человека к особенностям социально-экономического, политического, духовного и культурного развития общества (адаптация к макросреде); адаптация к социальной группе — учебному, студенческому, профессиональному коллективу, семейная адаптация (адаптация к микросреде); достижение гармонии и сбалансированности внутренней позиции, самооценки (внутриличностная адаптация); – <i>социальная реабилитация</i> — восстановление молодого человека в правах, социальном статусе, дееспособности; изменение условий социальной среды и условий жизнедеятельности молодого человека, нарушенных или ограниченных по каким-либо причинам; – <i>социальная коррекция</i> — активизация положительных социальных качеств и деятельности молодежи; формирование положительных ценностных ориентаций, воспитание духовно-нравственных качеств и установок у молодого человека, создание положительного эмоционального фона и благоприятных отношений молодежи с представителями других возрастных групп, обществом в целом; – <i>терапия</i> — целенаправленное воздействие государственных структур, общественных организаций, в том числе религиозных, на конкретную проблемную ситуацию, возникшую в жизни молодого человека; – <i>социальная экспертиза</i> — вынесение экспертного заключения, содержащего достоверную информацию о проблемной ситуации молодого человека; разработка рекомендаций по решению проблемы и активизации собственного потенциала молодого человека; медико-социальная экспертиза ограничений жизнедеятельности; выявление специфических потребностей молодых людей с ограниченными возможностями и определение мер их социальной защиты; – <i>социальное прогнозирование</i> — выявление перспектив и тенденций социального развития молодежи; составление прогнозов развития личности молодого человека; определение перспектив развития проблемной ситуации и степени участия самого молодого человека в ее разрешении; – <i>технология посредничества</i> — координация деятельности молодежных объединений, государственных учреждений, социальных служб, общественных молодежных организаций, различных специалистов в решении задач социальной защиты подростков и молодежи, в решении актуальных социальных проблем молодежи; – <i>технология консультирования</i> — медико-социальное, социально-педагогическое, социально-правовое, профессиональное консультирование подростков и молодежи, направленное на оптимизацию процесса социализации и активизацию социальных функций;

<p>– <i>социальное обеспечение</i> — материальное обеспечение и обеспечение социальными услугами наиболее уязвимых категорий молодежи (пенсионное обеспечение, протезно-ортопедическая помощь молодым инвалидам, выплата пособий, предоставление льгот, профессиональное обучение и переобучение, трудоустройство и др.);</p> <p>– <i>опека и попечительство</i> — установление опеки и попечительства над детьми, оставшимися без попечения родителей; над детьми-сиротами; над нуждающимися в патронаже; над недееспособными и ограниченно дееспособными молодыми людьми.</p>	
4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические; – методы математической статистики. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций нуждающимся категориям молодежи, патронаж и бытовое обслуживание, моральное поощрение и применение санкций); – организационно-распорядительные (регламентирование, нормирование, инструктирование, подбор и расстановка кадров, контроль); – психолого-педагогические (убеждение, наблюдение, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате проведения процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика положения клиентов; – тенденции изменения проблемной ситуации клиентов. 	
6. Нормативно-правовая база	
<ul style="list-style-type: none"> – рекомендательные документы мирового сообщества (ООН, ВОЗ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ); – Конституция РФ; – внутригосударственные юридические акты федерального значения (законы, указы, распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ и др.); – Профессионально-этический кодекс социального работника; – квалификационная характеристика специалиста социальной работы; документы субъектов РФ, обеспечивающие реализацию законов на своей территории; – документы муниципальных образований; – решения, приказы, распоряжения учреждений и организаций; – должностная инструкция. 	
7. Квалификационный профиль	
<ul style="list-style-type: none"> – высшее образование по специальности «Социальная работа», специализации «Экономика и менеджмент в социальной работе», «Психосоциальная работа с населением»; – высшее педагогическое образование, специализация «Социальная педагогика». – высшее образование по специальности «Педагогика дополнительного образования», область деятельности «Работа с молодежью, молодежными объединениями, организациями». 	

<p align="center">8. Требования профессии к психологическим качествам работника</p>
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; – способность понимать других; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь людям; – уважение достоинства другого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость; – самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.
<p align="center">9. Требования к профессиональным качествам работника</p>
<p><i>а. Требования к теоретическим знаниям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этапы и тенденции развития социальной работы с молодежью в России и за рубежом; – понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; – сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы с подростками и молодежью в различных сферах жизнедеятельности (образование, труд и занятость, семья, досуг, общественная деятельность и др.); – профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы; – основы возрастной, педагогической психологии; виды и технологии психосоциальной работы с подростками и молодежью; – основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы с подростками и молодежью в образовательных, специализированных, социозащитных учреждениях и службах; – основы социальной медицины; – основы правового обеспечения; – основы социологии молодежи;

<ul style="list-style-type: none"> – опыт реализации государственной молодежной политики; – процедуры проведения анализа и мониторинга развития молодежи; – направления организации и проведения правовой, психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы с подростками и молодежью. <p><i>б. Требования к практическим умениям.</i></p> <p><i>Когнитивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать опыт работы с подростками и молодежью; – анализировать и выявлять проблемы подростков и молодежи; – применять на практике свои знания; – применять на практике исследовательские находки; – совершенствовать свои профессиональные качества. <p><i>Коммуникативные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – создавать и поддерживать рабочую атмосферу; – выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей; – выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера; – преодолевать негативные чувства по отношению к молодым людям с девиантным и делинквентным поведением, с отклонениями в развитии; – наблюдать, понимать отношения между молодежью и людьми старших возрастов; – общаться вербально и невербально; – вести переговоры; – выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с подростками и молодежью. <p><i>Конструктивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – прогнозировать поведение личности молодого человека в конкретной проблемной ситуации; – выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами; – вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами, участвующими в решении актуальных молодежных проблем. <p><i>Организаторские умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы; – проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу; – готовить и делать доклады; – планировать, организовывать и контролировать работу; – добывать информацию с помощью доступных технологий; – расширять перечень услуг своей организации; – оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций. <p><i>Творческий потенциал:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие собственных конструктивных предложений и проектов по реализации государственной молодежной политики, по организации социальной защиты и социального обслуживания подростков и молодежи в регионе; – участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов; – выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте; – проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне. <p><i>Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.</i></p>
--

<i>10. Условия труда</i>
<ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
<i>11. Организация труда</i>
– 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя.
<i>12. Кооперация</i>
<ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению молодежных проблем, а также привлечения гуманитарной помощи и внебюджетных средств; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов, педагогов) по решению проблем подростков и молодежи.
<i>13. Воздействие труда на работника</i>
Вследствие большого количества социальных контактов с клиентами в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания».
<i>14. Ограничения</i>
<p>Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»; – обладание необходимыми качествами личности; – присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности; – личностная значимость ценностей профессии; – обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями; – владение приемами психологической саморегуляции.

Профессиограмма специалиста социальной работы
с гражданами пожилого возраста

1. Общие сведения о профессии
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Назначение:</i> социальная работа с гражданами пожилого возраста — профессиональное решение медико-психолого-социальных проблем граждан пожилого возраста.</p> <p><i>Цель:</i> оказание помощи пожилым людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и восстановление их способности самостоятельно действовать в существующих условиях.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – регулирования (организационно-информационного управления) — обеспечение эффективного использования потенциала применяемых технологий, направленных на решение актуальных социальных проблем граждан пожилого возраста; создание возможностей для всесторонней реализации потенциала самих пожилых граждан; – интеграции — обеспечение взаимодействий, направленных на успешную адаптацию людей к старости; на вовлечение пожилых людей в различные сферы общественной жизни (политическую, экономическую, культурную и др.) и предоставление возможностей доступа к общественным ценностям; на обеспечение права на справедливое обращение; – дифференциации — действия по ресоциализации отдельных пожилых людей или их групп из активной части социума; – жизнеобеспечения — материальное обеспечение системы социальной защиты и социального обслуживания граждан пожилого возраста. <p><i>Направления деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории пожилых людей, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, их патронаж; – диагностическое — установление причин возникающих у лиц пожилого возраста трудностей, определение первичных трудностей и проблем; – системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи гражданам пожилого возраста, оказавшимся в сложной жизненной ситуации; – активизационное — содействие активизации собственного потенциала пожилого человека для решения возникших трудностей и проблем; компенсация утраченных (ограниченных) в силу возраста функций; создание благоприятных условий для функционирования пожилых людей в качестве ресурса устойчивого развития общества; – действенно-практическое — помощь в улучшении взаимоотношений между пожилым человеком и его окружением; проведение необходимых консультаций по различным вопросам социальной защиты; помощь в оформлении документов; содействие в помещении граждан пожилого возраста, не способных к самообслуживанию и нуждающихся в профессиональном уходе, в социальные учреждения; содействие в оформлении опеки и попечительства и т.д.; – организаторское — координация деятельности государственных учреждений, социальных служб, общественных организаций, различных специалистов в решении задач социальной защиты и социального обслуживания лиц пожилого возраста в решении актуальных медико-психолого-социальных проблем, свойственных периоду старости; участие в разработке и реализации государственной социальной политики в отношении граждан пожилого возраста; – эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем данного возрастного контингента.

2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда
<p><i>Объект:</i> граждане пожилого (60–74 года), старческого (75–89 лет) возраста, долгожители (90 и более лет), нуждающиеся в социальной поддержке, защите и обслуживании.</p>
<p><i>Предмет труда:</i> медицинские, психологические, социальные проблемы граждан пожилого возраста, обуславливающие друг друга.</p>
3. Технологии работы
<p>– <i>социальная диагностика</i> — изучение проблемной ситуации, возникшей у пожилого человека; установление причинно-следственных связей, характеризующих проблемную ситуацию; выявление других участников (индивидов, групп), влияющих на развитие проблемы; определение тенденций развития проблемной ситуации;</p> <p>– <i>профилактика</i> — предупреждение нарушений здоровья, в том числе социально обусловленных заболеваний, пропаганда здорового образа жизни; профилактика инвалидности и смертности; предупреждение конфликтов в семье пожилого человека; профилактика декомпенсации социального статуса пожилых людей;</p> <p>– <i>социальная адаптация</i> — адаптация пожилого человека к периоду старения; достижение гармонии и сбалансированности внутренней позиции, самооценки (внутриличностная адаптация);</p> <p>– <i>социальная реабилитация</i> — восстановление граждан пожилого возраста в правах, социальном статусе, здоровье, дееспособности; изменение условий социальной среды и условий жизнедеятельности пожилого человека, нарушенных или ограниченных по каким-либо причинам;</p> <p>– <i>социальная коррекция</i> — активизация положительных социальных качеств и деятельности граждан пожилого возраста, в том числе профессиональной, политической, общественной; создание положительного эмоционального фона и благоприятных отношений пожилых граждан с представителями других возрастных групп, обществом в целом;</p> <p>– <i>терапия</i> — целенаправленное воздействие государственных структур, общественных организаций, в том числе религиозных, на конкретную проблемную ситуацию, возникшую в жизни пожилого человека;</p> <p>– <i>социальная экспертиза</i> — вынесение экспертного заключения, содержащего достоверную информацию о проблемной ситуации человека пожилого возраста; разработка рекомендаций по решению проблемы и активизации собственного потенциала клиента; медико-социальная экспертиза ограничений жизнедеятельности; выявление специфических потребностей пожилых людей с ограниченными возможностями и определение мер их социальной защиты;</p> <p>– <i>социальное прогнозирование</i> — определение перспектив развития проблемной ситуации клиента и степени участия самого пожилого человека в ее разрешении; составление прогнозов развития личности пожилого человека, определение изменений в состоянии здоровья на перспективу, прогнозирование динамики социального статуса;</p> <p>– <i>технология посредничества</i> — координация деятельности государственных учреждений, социальных служб, общественных организаций, различных специалистов в решении задач социальной защиты и социального обслуживания граждан пожилого возраста в решении их актуальных медико-психолого-социальных проблем;</p> <p>– <i>технология консультирования</i> — медико-социальное, социально-правовое, психологическое, профессиональное консультирование, направленное на оптимизацию процесса адаптации к старости и активизацию социальных функций;</p> <p>– <i>социальное обеспечение</i> — материальное обеспечение и обеспечение социальными услугами наиболее уязвимых категорий данного возрастного контингента (пенсионное обеспечение, протезно-ортопедическая помощь инвалидам, выплата пособий, предоставление льгот, профессиональное обучение и переобучение, трудоустройство и др.);</p>

– опека и попечительство — установление опеки и попечительства над недееспособными или ограниченно дееспособными; над нуждающимися в патронаже и постоянном уходе.	
4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические; – методы математической статистики. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций нуждающимся гражданам пожилого возраста, патронаж, бытовое обслуживание); – организационно-распорядительные (регламентирование, нормирование, инструктирование, подбор и расстановка кадров, контроль); – психолого-педагогические (наблюдение, убеждение, беседа, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате проведения процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика положения клиентов; – тенденции изменения проблемной ситуации клиентов. 	
6. Нормативно-правовая база	
<ul style="list-style-type: none"> – рекомендательные документы мирового сообщества (ООН, ВОЗ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ); – Конституция РФ; – внутригосударственные юридические акты федерального значения (законы, указы, распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ и др.); – Профессионально-этический кодекс социального работника; – квалификационная характеристика специалиста социальной работы; документы субъектов РФ, обеспечивающие реализацию законов на своей территории; – документы муниципальных образований; – решения, приказы, распоряжения учреждений и организаций; – должностная инструкция. 	
7. Квалификационный профиль	
<ul style="list-style-type: none"> – высшее образование по специальности «Социальная работа», специализации «Экономика и менеджмент в социальной работе», «Психосоциальная работа с населением»; – высшее образование по специальности «Психология»; – высшее медицинское образование, специализации «Гериатрия», «Социально-медицинская работа». 	
8. Требования профессии к психологическим качествам работника	
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; 	

<ul style="list-style-type: none"> – способность понимать других, терпимость к недостаткам; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь людям; – уважение достоинства пожилого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость; – самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.
9. Требования к профессиональным качествам работника
<p><i>а. Требования к теоретическим знаниям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этапы и тенденции развития социальной работы с гражданами пожилого возраста в России и за рубежом; – понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; – сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социально-медицинской работы с гражданами пожилого возраста в различных сферах жизнедеятельности (социальная защита, социальное обслуживание, здравоохранение, труд и занятость, семья, досуг, общественная деятельность и др.), в учреждениях различного типа (геронтологические центры, комплексные центры социального обслуживания, дома-интернаты, психоневрологические интернаты и диспансеры), в общественных организациях; – профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы; – основы возрастной психологии; виды и технологии психосоциальной работы с пожилыми людьми; – основы социальной медицины, методы и технологии социально-медицинской работы с лицами пожилого возраста в учреждениях здравоохранения, социальной защиты и социального обслуживания, на дому; – основы правового обеспечения; – основы социальной геронтологии; – основы практической работы в организациях и службах социальной защиты, работающих с данными возрастными группами (геронтологические центры, комплексные центры социального обслуживания, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты и др.); – опыт реализации государственной социальной политики в отношении граждан пожилого возраста; – процедуры проведения анализа и мониторинга развития стареющего общества, отдельных групп людей старших возрастов.

*б. Требования к практическим умениям.**Когнитивные умения:*

- анализировать опыт медико-психолого-социальной работы с гражданами пожилого возраста;
- анализировать и выявлять проблемы людей старших возрастов;
- применять на практике свои знания;
- применять на практике исследовательские находки;
- совершенствовать свои профессиональные качества.

Коммуникативные умения:

- создавать и поддерживать рабочую атмосферу;
- выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей;
- выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера;
- преодолевать негативные чувства по отношению к пожилым людям, имеющим выраженные отклонения в состоянии здоровья, возрастные психологические особенности, нарушения поведения и т.п.;
- наблюдать, понимать отношения между людьми старших возрастов и других возрастных групп;
- общаться вербально и невербально;
- вести переговоры;
- выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с лицами пожилого возраста.

Конструктивные умения:

- прогнозировать поведение пожилого человека в конкретной проблемной ситуации;
- выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами;
- вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами, участвующими в решении актуальных медико-психолого-социальных проблем пожилых граждан.

Организаторские умения:

- вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы;
- проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу;
- готовить и делать доклады;
- планировать, организовывать и контролировать работу;
- добывать информацию с помощью доступной технологии;
- расширять перечень услуг своей организации;
- оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций.

Творческий потенциал:

- наличие собственных конструктивных предложений и проектов по реализации государственной социальной политики в отношении граждан пожилого возраста, по организации социальной защиты и социального обслуживания данной категории населения;
- участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов;
- выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте;
- проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне.

Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.

10. Условия труда
<ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
11. Организация труда
– 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя.
12. Кооперация
<ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению проблем граждан старших возрастов, а также привлечения гуманитарной помощи и внебюджетных средств; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов) по решению проблем лиц пожилого возраста.
13. Воздействие труда на работника
Вследствие большого количества социальных контактов с клиентами в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания».
14. Ограничения
<p>Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»; – обладание необходимыми качествами личности; – присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности; – личностная значимость ценностей профессии; – обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями; – владение приемами психологической саморегуляции.

Профессиограмма специалиста социальной работы с инвалидами

1. Общие сведения о профессии
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Направление:</i> социальная работа с инвалидами.</p> <p><i>Назначение:</i> профессиональное решение социальных проблем лиц с ограниченными возможностями (ухудшение состояния здоровья, возникновение проблем самообслуживания, потеря работы, снижение уровня жизни, изменение структуры потребления, нехватка средств на лекарства и лечение, декартификация, тяжелое психологическое состояние, обострение взаимоотношений в семье и ближайшем окружении, потеря социальных связей, сужение круга общения и пр.).</p> <p><i>Цель:</i> оказание социальной (экономической, бытовой, психолого-педагогической, медицинской и пр.) помощи инвалидам, частичное или полное восстановление их способности к самообслуживанию и полноценной жизнедеятельности.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – регулирования и организационно-информационная — эффективное проведение мероприятий по социальной поддержке инвалидов исходя из социальной политики; распространение информации о социальных правах инвалидов, льготах и возможностях для них; развитие учреждений по социальному обслуживанию инвалидов; – интеграции — обеспечение взаимодействия инвалидов, учреждений и общественных организаций, занимающихся их социальной защитой, обмен опытом решения проблем жизнедеятельности инвалидов; помощь инвалидам в интеграции в общество и посильную общественную деятельность; – дифференциации — реализация в практической деятельности индивидуального подхода к работе с отдельными категориями инвалидов (по слуху, зрению, с нарушением опорно-двигательных функций, с психическими отклонениями и др.); – жизнеобеспечения (экономическая) — выплата пенсии по инвалидности и оказание материальной единовременной помощи инвалидам, предоставление субсидий, льготное лекарственное обеспечение и лечение и пр.; – контрольная — регулярный контроль за соблюдением выполнения индивидуальных программ реабилитации инвалидов; контроль за соблюдением социально-трудовых гарантий в отношении занятых инвалидов; контроль за реализацией социальных прав инвалидов и предоставляемых им гарантий; – прогнозная — осуществление прогноза инвалидизации населения на подведомственной территории, прогноза состояния обслуживаемых инвалидов; – профилактическая — проведение мер по предупреждению инвалидизации, роста заболеваемости граждан, организация мер оздоровительного характера; – правовая — защита и представительство интересов инвалидов, правовое оформление статуса инвалида с соответствующим обеспечением реализации прав на социальную защиту инвалидов; – медико-социальная — организация амбулаторного, стационарного, санаторно-курортного лечения инвалидов, их социально-бытового обслуживания в различных формах; – психолого-педагогическая — помощь инвалидам в преодолении трудностей социально-психологического плана, обучение самообслуживанию в новых обстоятельствах жизни, помощь в адаптации к условиям трудной жизненной ситуации; средовая реабилитация и адаптация; – социально-бытовая — помощь инвалидам в условиях полной или частичной утраты способности к самообслуживанию, обучение пользованию техническими средствами реабилитации и пр.;

<p>– планирования — разработка программ социальной защиты инвалидов, разработка социальных проектов и планов деятельности учреждений социального обслуживания и их отделений.</p> <p><i>Направления деятельности:</i></p> <p>– аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории лиц с ограниченными возможностями, анализ нуждаемости инвалидов в различных видах и формах социальной поддержки, их патронаж, анализ причин инвалидности;</p> <p>– диагностическое — медицинская диагностика характера заболевания, установление группы инвалидности; выявление и анализ возникающих у инвалидов социальных трудностей, проблем в разных сферах жизнедеятельности;</p> <p>– системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи инвалидам в условиях различных учреждений социального обслуживания;</p> <p>– активизационное — содействие активизации потенциала собственных психофизических и социальных возможностей инвалидов с целью разрешения или уменьшения количества проблем, вызванных инвалидностью;</p> <p>– действенно-практическое — практическая реализация всех мероприятий по социальной защите инвалидов в рамках учреждений системы социального обслуживания; реализация социальных программ реабилитации инвалидов, в том числе индивидуальных;</p> <p>– организаторское — координация деятельности различных государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи инвалидам; участие в работе по формированию социальной политики в отношении инвалидов, развитию сети учреждений социального обслуживания инвалидов, общественных объединений инвалидов на территории;</p> <p>– эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем инвалидов.</p>
<p>2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда</p> <p><i>Объект:</i> лица с ограниченными возможностями, инвалиды с различными патологиями.</p> <p><i>Предмет труда:</i> трудная жизненная ситуация лиц с ограниченными возможностями, проблемы их жизнедеятельности; совокупность методов и форм, технологий социальной работы с инвалидами.</p>
<p>3. Технологии работы</p> <p>– <i>социальная диагностика и экспертиза</i> — анализ состояния здоровья, установление степени инвалидности, изучение проблемной ситуации инвалида и его семьи, разработка ИПР;</p> <p>– <i>социальная терапия</i> — организация лечения, разрешение проблемной ситуации инвалидов;</p> <p>– <i>социальная адаптация</i> — помощь в приспособлении инвалида и его семьи к трудной жизненной ситуации и новым, ограниченным условиям жизнедеятельности;</p> <p>– <i>социальная реабилитация</i> — восстановление здоровья, жизненных сил, социального статуса инвалида, его социальных связей, возможностей полноценной жизни;</p> <p>– <i>социальная профилактика</i> — предупреждение ухудшения состояния здоровья и углубления социальных проблем, пропаганда здорового образа жизни;</p> <p>– <i>социальное посредничество</i> — представительство от имени инвалидов в органах социальной защиты населения, здравоохранения и др.;</p> <p>– <i>социальное консультирование</i> — разъяснение инвалидам их социальных прав и гарантий, психологическое консультирование;</p> <p>– <i>социальный патронаж</i> — наблюдение за условиями жизнедеятельности инвалидов, за состоянием их здоровья на дому;</p> <p>– <i>социальное обеспечение</i> — материальная помощь инвалидам в виде выплаты пенсии по инвалидности, компенсаций, предоставления субсидий, льгот и пр.</p>

4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (выплата пенсии по инвалидности, оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций, субсидий и пр.); – организационно-распорядительные (регламентирование, нормирование, инструктирование, подбор и расстановка кадров, контроль); – медико-социальные (физиотерапия, реконструктивная хирургия, протезирование, обеспечение техническими средствами и др.); – психолого-педагогические (убеждение, наблюдение, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания, тренинги).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика социального статуса, состояния здоровья инвалидов; – тенденции изменения проблемной ситуации инвалидов. 	
6. Нормативно-правовая база	
<p><i>Внутригосударственные нормативно-правовые документы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – закон РФ от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»; – закон РФ от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»; – закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; – указ Президента РФ от 6 мая 2008 г. № 685 «О некоторых мерах социальной поддержки инвалидов»; – постановление Правительства РФ от 29 декабря 2005 г. № 832 «О федеральной целевой программе "Социальная поддержка инвалидов" на 2006–2010 гг.»; – постановление Минтруда РФ от 27 июля 1999 г. № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Комплексный центр социального обслуживания населения"»; – постановление Правительства РФ от 25 ноября 1995 г. № 1151 «О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»; – Постановление Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. № 327-ст о «Национальном стандарте РФ»: ГОСТ Р–52143–2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»; письмо Минтруда РФ от 5 января 2003 г. № 30-ГК «О Номенклатуре учреждений (отделений) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»; положение от 23 ноября 2005 г. № 614 «О порядке и условиях социального обслуживания отдельных категорий граждан в виде организации дневного пребывания областными государственными учреждениями социального обслуживания»; 	

<p>– национальные стандарты РФ: ГОСТ Р–52142–2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»; ГОСТ Р–52496–2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»; ГОСТ Р–52497–2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».</p> <p><i>Региональные нормативно-правовые акты (Иркутская область):</i></p> <p>– закон Иркутской области от 10 июня 2003 г. № 28-ОЗ «О квотировании рабочих мест для инвалидов в Иркутской области»;</p> <p>– закон Иркутской области от 29 декабря 2004 г. № 130 «О порядке и условиях социального обслуживания граждан в Иркутской области»;</p> <p>– постановление Законодательного собрания Иркутской области от 24 мая 2006 г. № 22/19-ЗС «Об областной государственной целевой программе “Содействие занятости и профессиональной реабилитации инвалидов в Иркутской области” на 2006–2010 гг.»;</p> <p>– постановление Законодательного собрания Иркутской области от 26 ноября 2003 г. № 32/14-ЗС «Об областной государственной социальной программе “Социальная адаптация и реабилитация инвалидов” на 2004–2008 гг.»;</p> <p>– областная государственная социальная программа «Социальная поддержка населения Иркутской области на 2009–2013 гг.».</p>
7. Квалификационный профиль
Высшее образование по специальности «Социальная работа», специализации «Экономика и менеджмент в социальной работе», «Психосоциальная работа с населением».
8. Требования профессии к психологическим качествам работника
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; – способность понимать других; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь людям; – уважение достоинства другого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость; – самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.

9. Требования к профессиональным качествам работника

а. Требования к теоретическим знаниям:

- основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом;
- понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы с инвалидами;
- сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы с инвалидами;
- профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы с инвалидами;
- основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы;
- основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в учреждениях социального обслуживания инвалидов;
- основы экономики труда и регулирования рынка труда;
- основы социальной медицины;
- основы правового обеспечения;
- основы практической работы в учреждениях социального обслуживания инвалидов в различных сферах жизнедеятельности;
- опыт организации работы и управления в учреждениях социального обслуживания;
- процедуры получения и обработки информации о системе социальной работы;
- процедуры проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы с инвалидами;
- направления организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и медико-социальной работы с инвалидами.

б. Требования к практическим умениям.

Когнитивные умения:

- анализировать опыт работы учреждений социальной защиты инвалидов, зарубежный опыт социальной работы с инвалидами;
- анализировать и выявлять проблемы инвалидов;
- применять на практике свои знания;
- применять на практике исследовательские находки;
- совершенствовать свои профессиональные качества.

Коммуникативные умения:

- создавать и поддерживать рабочую атмосферу;
- выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей;
- выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера;
- преодолевать агрессию, враждебность, неуважение к инвалидам;
- наблюдать, понимать отношения между инвалидами;
- общаться вербально и невербально;
- вести переговоры с организациями по вопросам, затрагивающим интересы инвалидов;
- выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с инвалидами.

Конструктивные умения:

- прогнозировать поведение инвалидов в конкретной ситуации;
- выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами;
- вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами в решении проблем инвалидов.

<p><i>Организаторские умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы; – проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу; – готовить и делать доклады; – планировать, организовывать и контролировать работу; – добывать информацию с помощью доступной технологии; – расширять перечень услуг своей организации; – оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций. <p><i>Творческий потенциал:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие собственных конструктивных предложений и проектов по организации социальной защиты инвалидов в регионе; – участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов; – выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте; – проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне; – проявление профессионального творчества в работе с инвалидами. <p><i>Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.</i></p>
<p>10. Условия труда</p> <ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
<p>11. Организация труда</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя (на уровне конкретного учреждения возможны изменения).
<p>12. Кооперация</p> <ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению проблем инвалидов, а также привлечения внебюджетных средств для социально-экономической поддержки инвалидов; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов, педагогов) по решению проблем инвалидов.
<p>13. Воздействие труда на работника</p> <p>Вследствие большого количества социальных контактов с инвалидами в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания».</p>
<p>14. Ограничения</p> <p>Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»; – обладание необходимыми качествами личности; – присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности; – личностная значимость ценностей профессии; – обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями; – владение приемами психологической саморегуляции.

Профессиограмма специалиста социальной работы с семьей

1. Общие сведения о профессии
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Направление:</i> социальная работа с семьей.</p> <p><i>Назначение:</i> профессиональное решение острых социальных проблем семьи и детей (низкий уровень жизни, безработица, инвалидность и инвалидизация, социальное сиротство, наркомания, алкоголизм, безнадзорность, совершение правонарушений и др.).</p> <p><i>Цель:</i> оказание помощи семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и восстановление их способности самостоятельно действовать в существующих условиях.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – диагностическая — изучение специалистом социальной работы особенностей семьи, степени и направленности влияния на нее микросреды и постановка «социального диагноза»; – прогностическая — прогнозирование развития и совершенствования социальной политики, событий, процессов, происходящих в семье и влияющих на выработку определенных моделей социального поведения; – организационная — привлечение общественности к работе по оказанию различных видов помощи и социальных услуг нуждающимся семьям; – правозащитная — использование законов и правовых актов для оказания помощи семьям, их поддержки и защиты; – предупредительно-профилактическая — приведение в действие различных механизмов (юридических, социальных, психологических, медицинских, педагогических и др.) предупреждения и преодоления негативных явлений; – социально-медицинская — организация работы по профилактике заболеваний, что способствует овладению основами оказания первой медицинской помощи, содействует подготовке молодежи к семейной жизни; – социально-педагогическая — выявление интересов семей, потребностей их в разных видах деятельности (воспитательной, межличностного взаимодействия, культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной, творческой) и привлечение к работе с ними различных обществ, творческих союзов; – психологическая — оказание различных видов консультирования и коррекция межличностных отношений, что способствует социальной адаптации личности; – социально-бытовая — оказание необходимой помощи и поддержки различным категориям населения (инвалиды, люди пожилого возраста, молодые семьи) в улучшении их жилищно-бытовых условий; – коммуникативная — установление контактов с нуждающимися в социальных услугах, организация обмена информацией и выполнение роли посредника для выработки единой стратегии взаимодействия, восприятия, понимания и социального контроля. <p><i>Направления деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки семей, их патронаж; – диагностическое — изучение социальной напряженности, социальное обследование семей с целью установления причин возникновения трудностей; – системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи семьям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации; – активизационное — содействие активизации собственных возможностей человека или социальной группы, которые оказались в сложной жизненной ситуации;

<ul style="list-style-type: none"> – действенно-практическое — помощь в улучшении взаимоотношений между членами семьи и их окружением; проведение необходимые консультаций по различным вопросам социальной защиты; помощь в оформлении документов; содействие в помещении нуждающихся в стационарные учреждения и т.д.; – организаторское — содействие интеграции деятельности различных государственных, общественных, коммерческих и иных организаций и учреждений по оказанию социально-экономической и культурной помощи во все периоды жизни семьи; участие в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания семьи и детства; – эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем семьи и детства.
2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда
<p><i>Объект:</i> семья и дети как социально уязвимые категории населения, нуждающиеся в социальной поддержке, помощи, защите и социальном обслуживании.</p> <p><i>Предмет труда:</i> трудная жизненная ситуация семьи.</p>
3. Технологии работы
<ul style="list-style-type: none"> – <i>социальная диагностика и профилактика</i> — изучение особенностей семьи, выявление ее потенциала; социальный патронаж семей, нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке; – <i>социальное планирование микросоциальной среды</i> — формирование сознания личности индивида (понятий, убеждений, суждений); – <i>социальная адаптация</i> — составление индивидуальных программ социальной реабилитации, программ по работе с семьями; – <i>социально-педагогическая реабилитация</i> — организация познавательной практической деятельности в поведении (создание специальных воспитывающих ситуаций); оказание содействия родителям в выполнении воспитательных функций; – <i>социальная коррекция и терапия</i> — стимулирование деятельности и поведения индивида (оценка, поощрение, порицание и др.); – <i>социальная экспертиза</i> — анализ уровня социального обслуживания семей, прогнозирование их потребности в социальной помощи и подготовка предложений по развитию сферы социальных услуг; – <i>социальное прогнозирование и проектирование</i> — определение количественных и качественных аналитических показателей функционирования семьи; моделирование ситуаций и разработка определенных программ адресной помощи; – <i>технология посредничества</i> — объединение усилий департаментов помощи семье и детству, социальной помощи населению, органов внутренних дел, социальных педагогов образовательных учреждений, реабилитационных центров и служб; – <i>технология консультирования</i> — предоставление консультационных услуг; – <i>социальное обеспечение</i> — определение и предоставление конкретных видов и форм социально-экономических, психолого-социальных, социально-педагогических и иных социальных услуг семьям, нуждающимся в социальной помощи; – <i>опека и попечительство</i> — оказание помощи в установлении опеки и попечительства.

4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций, патронаж и бытовое обслуживание, моральное поощрение и применение санкций); – социологические (анкетный опрос, наблюдение и др.); – психолого-педагогические (социометрия, убеждение, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания, референтометрия, модификация социального поведения).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика положения клиентов; – тенденции изменения проблемной ситуации семьи. 	
6. Нормативно-правовая база	
<ul style="list-style-type: none"> – рекомендательные документы мирового сообщества (ООН, ВОЗ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ); – Конституция РФ; – внутригосударственные юридические акты федерального значения (законы, указы, распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ и др.); – Профессионально-этический кодекс социального работника; – квалификационная характеристика специалиста социальной работы; документы субъектов РФ, обеспечивающие реализацию законов на своей территории; – документы муниципальных образований; – решения, приказы, распоряжения учреждений и организаций; – должностная инструкция. <p><i>В частности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Семейный кодекс РФ; – закон РФ от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»; – закон РФ от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». 	
7. Квалификационный профиль	
<ul style="list-style-type: none"> – высшее образование по специальности «Социальная работа», специализации «Экономика и менеджмент в социальной работе», «Психосоциальная работа с населением»; – высшее образование по специальности «Социальный педагог»; – высшее педагогическое образование. 	

<p align="center">8. Требования профессии к психологическим качествам работника</p>
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; – способность понимать других; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь семье; – уважение достоинства другого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – адаптивность; – объективность; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость; – самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.
<p align="center">9. Требования к профессиональным качествам работника</p>
<p><i>а. Требования к теоретическим знаниям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этапы и тенденции становления социальной работы с семьей; – понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; – сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы с семьей и детьми; – профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы с семьей; – основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы с семьей; – основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах по работе с семьей и детьми; – основы социальной медицины; – основы правового обеспечения; – основы практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания семьи в различных сферах жизнедеятельности; – опыт организации работы и управления в социальных учреждениях и службах, призванных оказывать поддержку семьям;

- процедуры получения и обработки информации о системе социальной работы с семьей;
- процедуры проведения анализа и мониторинга состояния и развития семьи как объекта социальной работы;
- направления организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы.

б. Требования к практическим умениям.

Когнитивные умения:

- анализировать опыт свой и других в работе с семьей;
- анализировать и выявлять проблемы семьи и детства;
- применять на практике свои знания;
- применять на практике исследовательские находки;
- совершенствовать свои профессиональные качества.

Коммуникативные умения:

- создавать и поддерживать рабочую атмосферу;
- выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей;
- выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера;
- преодолевать агрессию, враждебность;
- наблюдать, понимать отношения между людьми;
- общаться вербально и невербально;
- вести переговоры;
- выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с представителями различных социальных групп;
- нести ответственность за свои профессиональные действия;
- уметь вызывать в социуме интерес к результатам своей профессиональной деятельности и направлять его на решение нужд семьи.

Конструктивные умения:

- прогнозировать поведение личности в конкретной ситуации;
- выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами;
- вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами.

Организаторские умения:

- вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы;
- проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу;
- готовить и делать доклады;
- планировать, организовывать и контролировать работу;
- добывать информацию с помощью доступной технологии;
- расширять перечень услуг своей организации;
- оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций.

Творческий потенциал:

- наличие собственных конструктивных предложений и проектов по организации социальной защиты и социального обслуживания в регионе;
- участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов;
- выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте;

<ul style="list-style-type: none"> – проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне; – проявление сознательного профессионального творчества в работе с семьей. <p><i>Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.</i></p>
10. Условия труда
<ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
11. Организация труда
– 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя.
12. Кооперация
<ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению проблем семьи и детства, а также привлечения гуманитарной помощи и внебюджетных средств; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов, педагогов) по решению проблем семьи.
13. Воздействие труда на работника
<p>Вследствие большого количества социальных контактов с клиентами в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания», возникновения профессионального невроза и профессиональной деформации.</p>
14. Ограничения
<p>Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»; – обладание необходимыми качествами личности; – присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности; – личностная значимость ценностей профессии; – обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями; – владение приемами психологической саморегуляции.

Профессиограмма специалиста социальной работы с безработными гражданами

1. Общие сведения о профессии
<p><i>Название:</i> социальная работа.</p> <p><i>Направление:</i> социальная работа с безработными гражданами.</p> <p><i>Назначение:</i> профессиональное решение острых социально-экономических проблем граждан, ищущих работу, в том числе безработных (снижение уровня жизни, изменение структуры потребления, отсутствие трудовой занятости, психологическое состояние стресса, конфликты в семье, декартификация, потеря трудовых навыков, потеря социальных связей и пр.).</p> <p><i>Цель:</i> оказание помощи людям, ищущим работу, восстановление их трудового статуса в новых условиях; активизация и мобилизация их внутренних ресурсов, их трудового потенциала для поиска нового места трудоустройства.</p> <p><i>Функции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – регулирования и организационно-информационная — эффективное проведение мероприятий по содействию в трудоустройстве безработных, ведение базы данных и распространение информации о вакансиях, об ищущих работу и о новых услугах центра занятости; – интеграции — организация мероприятий в области реализации политики занятости на основе группового метода работы для обеспечения взаимодействия безработных, обмена опытом в поиске работы, решения психологических проблем, совместного выполнения определенных действий (проведение общественных работ, создание клуба ищущих работу, профессиональное обучение); – дифференциации — реализация в практической деятельности индивидуального подхода к работе с ищущими работу гражданами, обеспечение специфического подхода при работе с отдельными категориями безработных граждан, испытывающих особые трудности в поиске работы и трудоустройстве (инвалиды, подростки и пр.); – жизнеобеспечения (экономическая) — выплата пособия по безработице и оказание материальной единовременной помощи безработным; – контрольная — осуществление регулярного и повсеместного контроля за соблюдением безработными правил поиска работы, посещения ими инспектора по трудоустройству; контроля за соблюдением трудового законодательства, социально-трудовых гарантий в отношении занятых и предполагаемых к увольнению граждан; – прогнозная — осуществление прогноза состояния рынка труда на подведомственной территории, прогноза спроса и предложения рабочей силы для определения правильных стратегий работы по реализации политики занятости; – профилактическая — предупредительное трудоустройство предполагаемых к высвобождению работников предприятий; – правовая — сохранение непрерывного стажа работы у безработных и обеспечение им правовых гарантий при трудоустройстве, соблюдение нормативно-правовых основ при реализации социальных программ в отношении содействия занятости граждан; – психолого-педагогическая — помощь безработным гражданам в преодолении трудностей при поиске работы, взаимодействии с работодателями; – планирования — разработка программ содействия занятости населения, планов такой деятельности, механизма их реализации; – координации — обеспечение синхронности действий участников системы управления занятостью (служб занятости, кадровых агентств и др.). <p><i>Направления деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – аналитико-гностическое — выявление и учет на определенной территории незанятых граждан, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, помощи в трудоустройстве, восстановлении трудового статуса, а также поиск и учет вакансий на предприятиях и в организациях;

<ul style="list-style-type: none"> – диагностическое — выявление и анализ возникающих у безработных граждан трудностей, проблем в разных сферах жизнедеятельности; – системно-моделирующее — определение характера, объема, форм и методов социальной помощи безработным гражданам; – активизационное — содействие активизации собственных возможностей (трудового потенциала) безработных и ищущих работу граждан; – действенно-практическое — помощь в улучшении взаимоотношений между безработными и их социальным окружением, работодателем; проведение необходимых консультаций по различным вопросам поиска работы, ведения переговоров с работодателем, составления резюме; помощь в оформлении документов по трудоустройству; содействие в получении образования, решении трудовых споров и т.д.; – организаторское — координация деятельности различных государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи безработным гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и содействии в трудоустройстве; участие в работе по формированию социальной политики в части политики занятости, развитию сети кадровых агентств смешанной и общественной форм собственности; – эвристическое — повышение своей квалификации и мастерства, поиск эффективных методов и технологий решения проблем безработных граждан. 	
2. Объект профессиональной деятельности, предмет труда	
<p><i>Объект:</i> безработные и ищущие работу граждане, а также лица, находящиеся на стадии увольнения, нуждающиеся в социальной и экономической поддержке, помощи, защите.</p> <p><i>Предмет труда:</i> трудная жизненная ситуация безработных граждан и прочих лиц, ищущих работу; совокупность методов и форм, технологий социальной работы с обращающимися в службу занятости гражданами.</p>	
3. Технологии работы	
<p><i>Общие:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социальная диагностика и профилактика; – социальная адаптация; – социальная реабилитация; – социальная коррекция и терапия; – социальная экспертиза; – социальное прогнозирование; – социальное проектирование; – технология посредничества; – технология консультирования; – социальное обеспечение. 	<p><i>Частные</i> (технологические процедуры оказания помощи безработным, находящимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в профессиональной помощи по ее разрешению):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Трудоустройство населения. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Создание условий для достижения соответствия между спросом на рабочую силу и ее предложением. 1.2. Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест. 2. Информирование населения и работодателей о положении на рынке труда. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Применение информационных технологий. 2.2. Проведение мероприятий по содействию занятости граждан, находящихся под риском увольнения. 3. Организация общественных работ. 4. Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Содействие занятости инвалидов. 4.2. Содействие занятости лиц предпенсионного возраста. 4.3. Содействие занятости граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей. 4.4. Содействие занятости одиноких и многодетных родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, детей-инвалидов. 4.5. Содействие занятости несовершеннолетних в возрасте от 16 до 18 лет.

	<p>4.6. Содействие занятости граждан других категорий (лиц, освобожденных из учреждений исполнения наказаний в виде лишения свободы; беженцев и вынужденных переселенцев; граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф).</p> <p>5. Содействие занятости женщин.</p> <p>6. Временное трудоустройство молодежи.</p> <p>6.1. Обеспечение временной занятости несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет.</p> <p>6.2. Организация временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые.</p> <p>7. Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.</p> <p>8. Содействие развитию самозанятости и предпринимательской инициативы.</p> <p>9. Содействие трудовой мобильности.</p> <p>9.1. Регулирование внутренней миграции.</p> <p>9.2. Регулирование внешней трудовой миграции (в зависимости от размера установленной квоты по иностранной рабочей силе).</p> <p>10. Трудоустройство граждан в сельской местности.</p> <p>10.1. Содействие гражданам в трудоустройстве в сельской местности.</p> <p>10.2. Содействие самозанятости безработных граждан, проживающих в сельской местности.</p> <p>10.3. Организация профессионального обучения безработных граждан по профессиям, специальностям, ориентированным на занятость в сельскохозяйственном производстве, сфере бытового обслуживания, а также народных промыслов.</p> <p>10.4. Проведение общественных работ в сельской местности в целях обеспечения потребности территорий и организаций в выполнении работ, носящих временный или сезонный характер.</p> <p>10.5. Проведение ярмарок вакансий для сельских безработных.</p> <p>11. Повышение качества рабочей силы и развитие системы профессионального обучения.</p> <p>11.1. Профессиональное обучение безработных граждан.</p> <p>11.2. Развитие системы непрерывного профессионального образования, в том числе профессиональной подготовки, в целях повышения конкурентоспособности рабочей силы на рынке труда.</p> <p>11.3. Опережающее обучение увольняемых работников, финансируемое за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации и работодателей.</p> <p>11.4. Профессиональное обучение граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей, зарегистрированных в установленном порядке в качестве безработных.</p> <p>11.5. Оказание содействия в организации профессионально-технического обучения осужденных, отбывающих наказание в исправительных учреждениях, без осуществления затрат на эти цели.</p> <p>12. Профессиональная ориентация, адаптация, психологическая поддержка безработных граждан.</p>
--	---

	<p>13. Социальная поддержка безработных граждан.</p> <p>13.1. Выплата пособий по безработице.</p> <p>13.2. Оказание материальной помощи безработным гражданам, утратившим право на пособие.</p> <p>13.3. Направление безработных граждан на пенсию досрочно.</p> <p>13.4. Выплата безработным гражданам стипендии в период их профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации.</p> <p>Другие.</p>
4. Методы работы	
<p><i>Научно-исследовательские:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – общелогические; – общенаучные; – исторические; – социологические; – психологические; – методы математической статистики. 	<p><i>Преобразовательные:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социально-экономические (оказание натуральной и денежной помощи, установление льгот, пособий и компенсаций, моральное поощрение и применение санкций); – организационно-распорядительные (регламентирование, нормирование, инструктирование, подбор и расстановка кадров, контроль); – психолого-педагогические (убеждение, наблюдение, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, индивидуальная и групповая психотерапия, трудовая терапия, семейная терапия, дискуссионная терапия, игровая терапия, психодрама, социодрама, исповедальный метод, метод самовоспитания).
5. Эффективность работы	
<ul style="list-style-type: none"> – соответствие деятельности специалиста стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности (определяется в результате процедуры аттестации); – высокая степень сформированности личностных и профессиональных качеств; – динамика социально-трудового статуса, участия безработных в мероприятиях политики занятости и результатов поиска работы безработными; – тенденции изменения проблемной ситуации безработных. 	
6. Нормативно-правовая база	
<ul style="list-style-type: none"> – рекомендации и конвенции МОТ; – Конституция РФ; – внутригосударственные юридические акты федерального значения (законы, указы, распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ и др.); – Профессионально-этический кодекс социального работника; – квалификационная характеристика специалиста социальной работы; документы субъектов РФ, обеспечивающие реализацию законов на своей территории; – документы муниципальных образований; – решения, приказы, распоряжения учреждений и организаций; – должностная инструкция. <p><i>В частности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – закон РФ от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»; – Трудовой кодекс РФ; – постановление Правительства РФ от 9 октября 2012 г. № 1031 «О размерах минимальной и максимальной величин пособия по безработице»; 	

<ul style="list-style-type: none"> – постановление Правительства РФ от 14 мая 1992 г. № 315 «О системе профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки высвобождаемых работников и незанятого населения»; – постановление Правительства РФ от 19 января 1991 г. № 33 «О создании государственной службы занятости в РСФСР»; – постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 324 «Об утверждении Положения о федеральной службе по труду и занятости»; – Программа содействия занятости населения Иркутской области на 2008–2010 гг.; – постановление Правительства РФ от 14 июля 1997 г. № 875 «Об утверждении Положения об организации общественных работ»; – постановление Правительства РФ от 22 апреля 1997 г. № 458 «Об утверждении Порядка регистрации безработных граждан»; – постановление Минтруда РФ от 21 июля 1997 г. № 41 «Об утверждении Положения о порядке оказания гражданам содействия в трудоустройстве в другой местности»; – закон Иркутской области от 29 мая 2009 г. № 27-оз «О квотировании рабочих мест для инвалидов в Иркутской области»; – областная государственная целевая программа «Содействие занятости и профессиональной реабилитации инвалидов в Иркутской области на 2006–2010 гг.».
7. Квалификационный профиль
<ul style="list-style-type: none"> – высшее образование по специальности «Социальная работа», специализация «Экономика и менеджмент в социальной работе»; – высшее образование по специальности «Экономика и социология труда», специализация «Экономика труда».
8. Требования профессии к психологическим качествам работника
<ul style="list-style-type: none"> – способность обобщать, анализировать и сохранять информацию; – способность разрешать проблемы; – способность адекватно оценивать ситуацию; – широта кругозора, эрудированность; – быстрота и творчество ума; – общительность; – способность координировать усилия людей; – способность работать в команде; – культура речи, умение поддерживать людей словом; – способность понимать других; – способность брать ответственность на себя; – культура профессионального поведения; – стремление помочь людям; – уважение достоинства другого человека; – чувство чести, верность данному слову; – самоконтроль в стрессовых ситуациях; – самостоятельность в принятии решений; – способность ставить цели и упорство в их достижении; – рассудительность, рациональность поведения; – положительная мотивация к профессиональной деятельности; – профессиональная направленность; – умение делать волевые усилия, проявлять волевую стойкость;

– самооценка уровня подготовленности, опыта, личностных качеств, необходимых для успешного осуществления профессионального труда.
9. Требования к профессиональным качествам работника
<p><i>а. Требования к теоретическим знаниям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом; – понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; – сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы с безработными гражданами; – профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы социальной работы; – основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы; – основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах занятости; – основы экономики труда и регулирования рынка труда; – основы трудового права; – основы практической работы в организациях и службах занятости, кадровых агентствах, инспекциях по труду, департаменте труда и т.д. с безработными гражданами; – опыт организации работы и управления в службах занятости; – процедуры получения и обработки информации о системе социальной работы; – процедуры проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы, городского рынка труда; – направления организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и профессионально-квалификационной работы с незанятыми гражданами. <p><i>б. Требования к практическим умениям.</i></p> <p><i>Когнитивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт работы служб занятости с безработными гражданами, опыт регулирования рынка труда и социальной защиты безработных; – анализировать и выявлять проблемы безработных; – применять на практике свои знания; – применять на практике исследовательские находки; – совершенствовать свои профессиональные качества. <p><i>Коммуникативные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – создавать и поддерживать рабочую атмосферу; – выявлять и преодолевать у себя негативные чувства, которые влияют на людей; – выявлять и учитывать в работе различия личного, национального, культурно-исторического характера; – преодолевать агрессию, враждебность, неуважение к безработным; – наблюдать, понимать отношения между безработными и работодателями; – общаться вербально и невербально; – вести переговоры с работодателями; – выбирать оптимальные способы поведения в отношениях с безработными. <p><i>Конструктивные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – прогнозировать поведение безработных в конкретной ситуации; – выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами;

<p>– вырабатывать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами в решении проблем безработицы.</p> <p><i>Организаторские умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вести четкие и лаконичные записи, своевременно оформлять необходимые документы; – проводить политику службы относительно соблюдения принципа конфиденциальности и надлежащего подхода к делу; – готовить и делать доклады; – планировать, организовывать и контролировать работу; – добывать информацию с помощью доступной технологии; – оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций. <p><i>Творческий потенциал:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие собственных конструктивных предложений и проектов по организации социальной защиты безработных в регионе; – участие в научно-исследовательской деятельности, публикация ее результатов; – выдвижение оригинальных идей, суждений в области профессиональной деятельности, не реализованных в формализованном продукте; – проявление самостоятельности суждений на исполнительском уровне. <p><i>Владение методами и технологиями профессиональной деятельности.</i></p>
10. Условия труда
<ul style="list-style-type: none"> – большое количество социальных контактов; – преобладание интеллектуального труда; – значительные психологические нагрузки; – жесткие требования к оформлению документации; – ограниченные возможности временного манипулирования.
11. Организация труда
– 8-часовой рабочий день, 5-дневная рабочая неделя.
12. Кооперация
<ul style="list-style-type: none"> – сотрудничество с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями, фондами, частными и коммерческими структурами в целях реализации комплексного подхода к решению проблем безработицы, а также привлечения внебюджетных средств для социально-экономической поддержки незанятых граждан; – координация деятельности других специалистов (психологов, врачей, юристов, педагогов) по решению проблем безработных.
13. Воздействие труда на работника
Вследствие большого количества социальных контактов с безработными в связи с их жизненными трудностями существует высокий риск значительных психологических перегрузок и ускоренного профессионального «выгорания».
14. Ограничения
<p>Работник пригоден к осуществлению данной профессиональной деятельности при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предрасположенность к профессиональной деятельности в сфере «человек — человек»; – обладание необходимыми качествами личности; – присутствие устойчивой положительной мотивации к профессиональной деятельности; – личностная значимость ценностей профессии; – обладание качествами, которые помогают переключаться и управлять своими эмоциями; – владение приемами психологической саморегуляции.

Учебное издание

Трохирова Ульяна Владимировна
Зими́на Екатерина Викторовна

**ПРОФЕССИОНАЛИЗМ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ:
СУЩНОСТЬ, КРИТЕРИИ, СПОСОБЫ ОЦЕНКИ**

Учебное пособие

Редактор
Л. П. Назарова

Технический редактор
А. С. Ларионова

ИД № 06318 от 26.11.01.

Подписано в печать 13.05.13. Формат 60х90 1/16. Бумага офсетная. Печать трафаретная. Усл. печ. л. 7,3. Тираж 50 экз. Заказ .

Издательство Байкальского государственного университета
экономики и права.

664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11.

Отпечатано в ИПО БГУЭП.