

Лекция № 8. Подбор кадров для реализации консультирования в социальной работе.

8.1. Планирование потребности в персонале.

8.2. Отбор кадров для консультирования в социальной работе.

8.3. Пути повышения профессионального уровня.

8.1. Планирование потребности в персонале.

Социальное консультирование – это технология оказания социальной помощи путём преимущественно психологического воздействия на человека или малую группу в целях их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм поведения и общения.

Консультирование может быть юридическим, медицинским, психологическим, социально-психологическим, социально-педагогическим в зависимости от ситуации, в которой необходимо принять решения. Технология социального консультирования – это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого консультант передаёт специальные знания и соответствующую информацию консультируемому лицу с целью помочь ему в решении трудной жизненной ситуации. Особенность технологии консультирования заключается в том, что в результате её проведения должны быть мобилизованы внутренние ресурсы клиента, он должен взять на себя ответственность за принятое решение и его реализацию. В технике проведения консультации следует опираться на принципы, выделенные А. А.Осиповой и рядом других психологов, а именно: доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту; ориентация на нормы и ценности клиента; запрет давать клиенту советы; анонимность консультирования; включённость клиента в процесс консультирования; разграничение личных и профессиональных отношений. Консультирование в социальной работе может быть очным и заочным (дистантным). Дистантное консультирование не предполагает общения лицом к лицу, например практика работы телефонов доверия, переписка. Дистантное консультирование предполагает особое внимание и тщательный профессиональный подбор социальных работников, особое внимание стоит уделить развитию коммуникативных навыков социального работника, поскольку в процессе заочного консультирования особое значение имеют особенности и характеристики речи (тембр голоса, скорость речи, паузы, тон).

Консультант – специалист в какой-нибудь области, работающий в государственном или частном учреждении в качестве лица, дающего советы, заключения по вопросам своей специальности. Консультирование занимает важное место в социальной работе.

Так, автор одного из практических руководств по практике социальной работы, изданного Британской ассоциацией социальных работников в качестве учебника, В. Колшед в главе, посвященной консультированию, приводит следующий перечень качеств эффективного консультанта.

1. Эмпатия, или понимание, – усилие увидеть мир глазами другого человека.
2. Уважение – такое отношение к другому человеку, которое подразумевает веру в его способности справиться с проблемой.
3. Конкретность, или способность быть определенным и точным, – способ коммуникации с другим человеком, при котором имеет место все углубляющаяся ясность в отношении своих высказываний.

4. Знание себя и принятие себя, а также готовность помочь в этом другому.
5. Подлинность – способность быть настоящим во взаимоотношениях.
6. Конгруэнтность – совпадение того, что сообщается вербально, с языком тела.
7. Непосредственность – способность делать что-то немедленно, без оговорок, посредников и откладывания) – работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования в настоящий момент, как с примером того, что имеет место и в повседневной жизни клиента.

8.2. Отбор кадров для консультирования в социальной работе.

Социальная работа – это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, психологии, социологии, педагогики, медицины, правоведения и т.д. Ее эффективность во многом зависит от специалиста, его знаний, опыта, личностных особенностей и качеств.

Разнообразие полномочий, широта охвата населения услугами, огромное влияние социальных работников на умы и настроения людей, сосредоточенность в их руках материальных ресурсов и услуг свидетельствует о существенной роли представителей этой профессии в обществе, об их ответственности за людские судьбы. Нельзя допускать к такой деятельности лиц психологически неустойчивых, безответственных, имеющих низкую культуру общения и корыстные интересы. Во всех странах существуют различного рода процедуры (собеседование, групповая дискуссия, тестирование и т.п.), направленные на отсеив профессионально непригодных среди желающих стать социальным работником.

В системе управления персоналом в сфере социальной работы с населением можно выделить несколько направлений работы с кадрами, основными являются отбор, оценка, расстановка кадров, их адаптация, обучение, проведение ротации кадров как отдельной формы обучения, изучение мотивации сотрудников и стимулирование их к труду, аттестация работников.

Основой правильного отбора персонала на вакантное место является наличие объективной информации о работнике. При приеме специалиста на работу необходимо всесторонне и комплексно оценивать его потенциал на основе исследования различных аспектов личности, объективных кадровых данных, деловых и нравственных качеств, профессиональных знаний и умений, здоровья и работоспособности и других аспектов. При этом особенно важными аспектами изучения социального работника являются его личностные качества; его интеллектуальный, общекультурный, нравственный потенциал; ценностно-категориальные убеждения.

В зависимости от того, насколько сформированы и закреплены такие качества у кандидата на вакантное место в данной сфере, можно судить и об эффективности его развития и уровне реализации его профессиональной деятельности.

Более того, при изучении личностных качеств особое значение необходимо уделять этико-аксиологическому аспекту профессионального отбора в области социальной работы, так как социальным работникам необходимо не только соответствующее профессиональное образование, но и личностная готовность соблюдать определенные

профессионально-этические нормы и принципы, опираясь на ценностно-категориальный аппарат, который формируется обществом исходя из гуманных взаимоотношений в нем. При этом главной проблемой при изучении такой личностной готовности к работе может стать наличие скрытой противоречивости кандидата между консервативными основами личностной готовности и его внутренними убеждениями, манерами поведения и т.д.

При изучении профессионализма в рамках этико-аксиологического аспекта необходимо обратить внимание на его информированность о различных социальных группах населения и их особенностях, предвидеть последствия своих действий, определение возможностей установления контактов с разными категориями людей («трудными» подростками, детьми-сиротами, инвалидами, престарелыми и т.д.), а также на умение его вызывать симпатию у клиентов, их доверие, проявлять деликатность в интимных вопросах жизни клиента и эмоциональную устойчивость при всех коллизиях, неудачах, сложностях работы, сохраняя спокойствие, доброжелательность и внимательность к клиентам, и добросовестность в исполнении своей работы.

Все это требует действительно неординарных личностных качеств. В специальной литературе к этико-аксиологическим аспектам принято относить чаще всего такие качества, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность (сопереживание), готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности, определение ценностно-категориального аппарата на основе нравственности.

Этико-аксиологический аспект профессионального отбора в области социальной работы предполагает изучение личностных качеств социальных работников по нескольким направлениям:

- исследование психологических характеристик личности, которые являются составной частью способности к данному виду деятельности. К данной группе личностных качеств относят требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к психическим

процессам (восприятие, память, воображение, мышление), психическим состояниям (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), вниманию как состоянию сознания; эмоциональным (сдержанность, индифферентность) и волевым (настойчивость, последовательность, импульсивность) характеристикам.

- выявление психолого-педагогических качеств, ориентированных на совершенствование социального работника как личности. К этой группе относят самоконтроль, самокритичность, самооценку своих х-в поступков, а также стрессоустойчивые качества - физическую

тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

- анализирование психолого-педагогических качеств, способствующих созданию эффекта личного обаяния у клиентов. К последней группе относят коммуникативность (умение быстро устанавливать контакт с людьми), эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание их нуждам), визуальность

(внешняя привлекательность личности), красноречивость (умение внушать и убеждать словом) и т.д.

Наиболее важными показателями осознанности профессиональной ориентации человека, стремящегося стать профессиональным социальным работником, выступают:

знание и понимание сущности социальной работы;

мотивы выбора данной профессии;

знакомство со специальной литературой или с результатами деятельности некоторых социальных работников;

наличие опыта работы с людьми, культура общения;

наличие интереса к проблемам человекознания.

Данные показатели являются определяющими при психолого-педагогическом собеседовании абитуриентов, поступающих на отделение социальной работы вузов.

Обобщенные критерии готовности претендентов:

общее представление о выбираемой профессии (знание не только привлекательных сторон работы, но и типичных трудностей, интерес к социальной области деятельности, готовность принятия дополнительной физической и моральной нагрузки);

опыт предшествующей работы с людьми (включая работу в общественных организациях, воспитание своих младших братьев и сестер и т.д.);

коммуникативная культура абитуриентов (умение достойно себя держать в ходе беседы, проявлять воспитанность, уважение к собеседнику, открытость, доброжелательность, исключаящие всякого рода демонстративность и агрессивность).²⁶

Для оценки по данным критериям разработаны специальные тесты.

За рубежом – обратимся здесь к опыту швейцарских коллег – отбор в школы социальной работы весьма тщательный, если не сказать жесткий: из каждых 100 желающих к обучению допускаются только около 50 человек. Отбор производится по комплексу критериев. Одним из них является личностная зрелость, которая предполагает возрастной ценз (студент должен быть не моложе 20 лет, а студент вечернего отделения – не моложе 22 лет), ведь так или иначе возраст связан как с жизненным опытом, так и с мудростью, столь востребованной для данных специалистов. Студент идет в социальную работу совершенно сознательно, ясно представляя себе все трудности этой профессии. Кроме того, при отборе проводится собеседование, психологическое и языковое тестирование, определяются навыки работы в группе и многое-многое другое.

В Европе давно уже пришли к выводу, что отбор должен производиться «до», а не в процессе обучения и тем более не по окончании подготовки специалиста.

Помимо начального профессионального отбора существуют иные формы контроля за соответствием работника требованиям своей профессии. В частности, широко используется такая форма, как аттестация социальных работников.

Аттестация позволяет оценить профессионализм, компетентность, пригодность к работе каждого сотрудника.

Аттестация служит юридической основой переводов по службе, наград, увольнений и установления заработной платы, осуществляет ряд важных целей: помогает определить, во-первых, какие работники требуют большей подготовки и, во-вторых, помогает определить результаты программ подготовки персонала.

Следует иметь в виду, что аттестация – не самоцель. Её главное предназначение – стимулирование профессионального развития и совершенствование деятельности работников.

Аттестация – это процедура систематической формализованной оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте.

Аттестация социальных работников:

– проводится в организации, с которой у работника заключен трудовой договор или в другой, специализированной для этого организации;

объектом проверки является теоретическая и практическая подготовленность работника занимать определенную должность или выполнять определенную работу;

аттестация осуществляется периодически, т.е. единожды в интервале от 1 года до 5 лет;

совершается специально создаваемыми аттестационными комиссиями;

предполагает использование разнообразных формы проведения.

Аттестация работников организаций службы социальной защиты населения проводится в соответствии с Положением о внеочередной аттестации и тарификации медицинских и фармацевтических работников, находящихся на бюджетном финансировании, утвержденным приказом Министерства социальной защиты России от 7 декабря 1992 года №265.

Контроль за соблюдением порядка аттестации осуществляют министерства и ведомства РФ по подчиненности, местная администрация и другие органы исполнительной власти. Основными критериями при проведении аттестации служат объем труда, результаты работы работника, качество выполняемой работы, уровень образования, объем специальных знаний, стаж работы в данной или аналогичной должности, а также должностях, позволяющих приобрести знания и навыки, необходимые для выполнения работ предусмотренных по данной должности.

По итогам аттестации либо принимаются конкретные решения о должностных перемещениях, либо вносятся соответствующие рекомендации в так называемую «инвентаризационную карту сотрудника», содержащую сведения о его возрасте, трудовом стаже, продолжительности работы в данной должности, на предшествующих местах, выводы о целесообразности сроков, направлениях продвижения или его невозможности.

На практике существуют два основных подхода к аттестации. В соответствии с одним из подходов, ее смысл заключается в контроле и оценки деятельности работников, имеющих следствием наказание, вознаграждение или продвижение по службе, и тогда аттестующие выступают в роли судей. При другом подходе акцент делается на поиски совершенствования работы, реализации карьеры и т. п., а аттестующие становятся советниками, консультантами. В первом случае в качестве аттестующих чаще всего выступают комиссии, сформированных из сторонних независимых экспертов, во – втором- непосредственный руководитель. Соответственно разными оказываются и формы аттестации: либо это отчет с последующим вынесением приговора, либо собеседование и совместный поиск решения стоящих перед подчиненным задач.

Итогом аттестации является принятие решения о присвоении специалистам квалификационных категорий в соответствии с их профессиональным уровнем.²⁷

Таким образом, можно говорить о профессиональном отборе в социальную работу до начала профессионального обучения и об отборе, предусмотренном для практических социальных работников.

Мировой опыт показывает, что наиболее оптимальным является первый вариант, когда обучают именно тех, кто имеет все необходимые для этой работы задатки и, конечно, личностные качества.

Резюме

Профессиограмма – описательно-технологическая характеристика различных видов профессиональной деятельности, сделанная по определенной схеме и для решения определенных задач. Это документ, определяющий функциональное содержание профессиональной деятельности, систему знаний, умений и навыков, обеспечивающих ее эффективность и дающих обоснование дисциплин, формирующих соответствующие качества специалиста.

Психограмма – выделение и описание качеств человека, необходимых для успешного выполнения данной трудовой деятельности. Данные качества называются профессионально важными качествами.

Влиять на своих клиентов, решать профессиональные задачи социальный работник сможет только обладая знаниями и опытом, определенными полномочиями (должностью) и репутацией (мнением о достоинствах и недостатках человека), харизматическими данными (исключительными данными, талантом) и личной привлекательностью.

Социальному работнику необходимы: гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, эмпатийность (сопереживание), готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность в самооценке.

Социальный работник должен уметь выслушать и понять, объяснить и доказать, спросить и ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверия в беседе и делового настроя в собеседовании, найти индивидуальный психологический подход к клиенту, разрешить конфликт, снять напряжение.

Характеристики, составляющие профессиональный портрет социального работника с точки зрения владения им коммуникативной техникой, называются коммуникативной профессиограммой социального работника.

Для руководителя социального учреждения очень важно умелое сочетание профессиональных и личностных качеств.

Хорошего руководителя характеризуют такие качества, как: внимательность, выдержанность, доброжелательность, корректность, порядочность, решительность, сдержанность, справедливость, тактичность, человечность, честность.

В системе управления персоналом в сфере социальной работы с населением можно выделить несколько направлений работы с кадрами, основными являются отбор, оценка, расстановка кадров, их адаптация, обучение, проведение ротации кадров как отдельной формы обучения, изучение мотивации сотрудников и стимулирование их к труду, аттестация работников.

Аттестация – это процедура систематической формализованной оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте.

8.3. Пути повышения профессионального уровня.

Специалист по социальной работе, оптимизируя жизненную ситуацию личности или группы людей, влияет на процесс трансформации социума в целом. Осуществляя профессиональную деятельность, он непосредственно или опосредованно влияет на клиента (клиентов). В ряде случаев, особенно при использовании методов индивидуальной работы с клиентом, это влияние может существенным образом предопределить жизненные перспективы личности. Возможность (доступ) к такого рода взаимодействию в системе отношений «специалист-клиент» обеспечивается высокими требованиями к знаниям, умениям и личностным качествам специалиста по социальной работе.

Степень соответствия личности специалиста требованиям профессии обусловлена:

- характеристиками преморбидной (предшествующей) структуры личности;
- качеством профессионального образования;
- наличием опыта профессиональной деятельности.

Характеристики преморбидной структуры личности определяют степень вероятности положительного результата профессионализации будущего специалиста. Наиболее значимыми характеристиками являются ценностные ориентации, установки, мотивы в сфере предполагаемой деятельности, которые в совокупности определяют профессиональную направленность личности.

Будущий специалист по социальной работе приобретает необходимые знания, умения и навыки в процессе профессиональной подготовки. В своей практической деятельности он основывается на интегративной области знания - теории социальной работы, которая как практико-ориентированное знание развивается, опираясь на базовые положения педагогики, психологии, социологии, юриспруденции, валеологии, истории и других наук. В связи с этим требования к профессиональным знаниям также носят интегративный характер.

Знания, которые приобретает будущий специалист по социальной работе в процессе профессиональной подготовки, можно условно разделить на следующие группы.

Система знаний и представлений, обеспечивающих высокий общекультурный уровень развития личности студента. В процессе освоения таких дисциплин, как философия, социология, экономика и др., студент знакомится с общенаучными теориями, концепциями, подходами, на основании которых в дальнейшем происходит освоение специальных профессиональных знаний, а также развивает общеинтеллектуальные умения (анализа, синтеза, сравнения и др.), которые обеспечивают в целом успешность процесса обучения.

Система общепрофессиональных знаний дает теоретические основы практической деятельности в сфере социальной работы. Освоение системы общепрофессиональных знаний происходит в процессе изучения дисциплин «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Социальная политика», «Профессионально-этические

основы социальной работы» и др. Содержание данных дисциплин охватывает всю профессиональную деятельность, рассмотренную под определенным углом зрения.

Система специальных знаний. Эти знания носят практико-ориентированный характер, конкретизируют, уточняют систему общепрофессиональных знаний. Дисциплины, которые обеспечивают освоение студентом знаний данной группы, могут быть посвящены социальной ситуации определенной категории клиентов (социальная геронтология), социальной проблеме (занятость населения и ее регулирование), определенной технологии профессиональной деятельности (содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы).

Таким образом, логика приобретения знаний строится на основании индуктивного принципа - от общего к частному, от абстрактного к конкретному, от теоретического к практическому.

В процессе профессиональной подготовки будущий специалист должен овладеть не только знаниями, но и способами практической социальной работы по ряду направлений, в том числе следующими методами, формами, средствами:

а) оказание социальной помощи и услуг семьям и отдельным лицам, различным половозрастным, этническим и т.п. группам населения (посредничество, консультирование, специализированная помощь и т. п. в социальных службах, организациях и учреждениях);

б) организация и координация социальной работы с отдельными лицами и группами с особыми нуждами, с ограниченными возможностями, вернувшимися из специальных учреждений и мест лишения свободы, и т.д.;

в) проведение исследовательско-аналитической деятельности (анализ и прогнозирование, разработка социальных проектов, технологий) по проблемам социального положения населения в курируемом районе (микрорайоне) с целью разработки проектов и программ социальной работы;

г) участие в организационно-управленческой деятельности и административной работе социальных служб, организаций и учреждений;

д) интеграция деятельности государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию необходимой социальной защиты и помощи населению. [25, с. 109]

Для реализации практической профессиональной работы по данным направлениям специалисту необходимо владеть рядом умений и навыков. Среди них можно выделить две группы:

- общепрофессиональные умения (коммуникативные, организационные, управленческие, исследовательские): работать в условиях ненормального общения, способствуя проявлению инициативы и активной жизненной позиции клиента; вести организационно-управленческую, исследовательско-аналитическую, научно-педагогическую деятельность и др.;

- специальные умения: обеспечивать посредничество между клиентом (личностью, семьей, группой лиц) и различными общественными и государственными структурами; обеспечивать связи между личностью и микросредой, детьми и взрослыми, семьей и обществом; оказывать влияние на отношения между людьми и ситуацию в малой группе,

стимулировать клиента к выполнению социально-значимой деятельности; давать психологическую характеристику личности (ее темперамента, способностей и т.п.); владеть приемами психодиагностики, психического консультирования и психической саморегуляции, социально-психологической коррекции; использовать формы и методы воспитательного воздействия в социальной работе и т.д.

Теоретическая подготовка будущего социального работника неразрывно связана с практикой. Система непрерывной практики студентов включает в себя ознакомительную, технологическую, производственную и производственно-преддипломную практику.

Профессиональная деятельность, являясь реальным средством изменения окружающего социума, имеет глубокий аксиологический потенциал, заключенный в ее целях, используемых методах и результатах. Особенность профессиональной деятельности в системе «человек-человек» состоит в том, что человек зависит от действий или бездействий профессионала, а также в затрудненности внешнего контроля над деятельностью специалиста.

В системе такой профессиональной деятельности, как социальная работа, ситуация осложняется особым состоянием клиента, который обращается за помощью к специалисту в трудной жизненной ситуации, когда могут быть ослаблены механизмы критического отношения к действительности, а специалисту делегируется роль человека, неспособного на ошибку. Специфика профессиональной социальной работы, обусловленная повседневной вероятностью экстремальных ситуаций, требует сформированности у специалиста по социальной работе глубоких эмоционально-личностных регуляторов поведения и деятельности, таких как ценностные ориентации.

Требования к поведению, деятельности, профессионально значимым качествам личности специалиста по социальной работе зафиксированы в ряде кодексов этики социальных работников: Кодекс этики социальных работников Национальной ассоциации социальной работы (США), «Этика социальной работы: принципы и стандарты» (Международная федерация социальных работников), Российский кодекс этики социальных работников и др.

Документы, определяющие этические требования, выполняют функцию формализации профессиональных ценностей, т. е. возведения их в ранг требований профессии к личности специалиста. Специфика профессиональных ценностных ориентации, на наш взгляд, состоит в их более жесткой социальной заданности, которая отражается как в нормативных актах, так и в разного рода предписаниях к деятельности специалиста. Профессиональные ценностные ориентации развиваются в рамках профессионального сообщества, транслируются его новым членам и во внешний социум. С данным феноменом связано понятие «миссия профессии», т.е. ее особая роль, значимость для общества. Особенно ярко она проявляется в сферах профессиональной деятельности, связанных со взаимодействием «человек-человек»: медицина, педагогическая, управленческая деятельность, психологическая помощь и др. Это обусловлено профессиональной ответственностью за жизнь и здоровье зависимого от профессионала человека.

Профессиональные ценности специалиста по социальной работе можно условно разделить на группы, которые по критерию подчиненности будут соотнесены как уровни ценностей:

а) высший уровень - экзистенциальные ценности, идеологическая основа профессии;

б) первый уровень - ценности-цели, подчиненность ценностей первого уровня экзистенциальным ценностям обеспечивает гуманистический характер профессиональной деятельности через регуляцию ее целевого компонента;

в) второй уровень - ценности-принципы, в которых отражена зависимость процессуального компонента профессиональной деятельности гуманистической идеологии профессии;

г) третий уровень - ценности-нормы обусловлены более высоким уровнем ценностей и определяют гуманистический характер поведенческого компонента профессиональной деятельности.