

МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Аннотация.

Актуальность и цели. В настоящее время в сфере социальной работы проводится ряд преобразований, которые направлены на совершенствование учреждений и отношений по обеспечению социальной поддержки и защиты социально уязвимых групп населения. Специфика предоставляемых социальных услуг требует высокого уровня компетентности специалистов по социальной работе, который формируется посредством профессиональной подготовки и практической деятельностью. Цель исследования – анализ необходимых компетенций, что позволит определить профессиональные знания, качества, а также поведение, требуемое для выполнения трудовой деятельности.

Материалы и методы. В работе рассматривается значение социальной работы в обществе, приводятся результаты социологического исследования, проведенного методом анкетного опроса среди специалистов по социальной работе г. Пензы.

Результаты. Результаты исследования показывают, что для специалиста по социальной работе наиболее важными являются такие компетенции, как умение слушать, отзывчивость, бескорыстность. Высокомерие, конфликтность и эмоциональная неустойчивость являются неприемлемыми при оказании услуг в социальной сфере.

Выводы. Высокий профессионализм данной категории работников социальной сферы связан как с наличием профессионально важных, так и личностных качеств. Подчеркивается, что на формирование профессионально важных качеств накладывает отпечаток деятельность социальных работников.

Ключевые слова: социальная работа, компетенции, модель компетенций, профессия.

N. V. Korzh, D. V. Kulagin

THE MODEL OF SOCIAL WORK SPECIALIST'S COMPETENCES

Abstract.

Background. At the present time there have been a number of transformations implemented in the field of social work, aiming at improvement of institutions and relations concerning social support and protection of socially vulnerable groups of population. The specific character of the given social services requires a high level competence of the present specialists, which is formed by means of professional training in the given field and by practice. The research goal is to analyze the necessary competences, which would allow to determine the professional knowledge, traits and behavior necessary for labor activity implementation.

Materials and methods. The work considers the importance of social work in society, adduces the results of the sociological research conducted by the method of questionnaire among the social work specialists from Penza.

Results. The research results show that for a social work specialist the most important competences are the ability to listen, responsiveness, unselfishness. Arrogance, proneness to conflict and emotional instability are unacceptable for rendering services in the social field.

Conclusions. High professionalism of the given category of workers of the social field is associated with the presence of both professionally important and personal traits. It is emphasized that the formation of professionally important traits is influenced by the social workers' activity.

Key words: social work, competences, model of competences, profession.

Преобразования, происходящие в российском обществе, вызвали существенное обострение многих социальных проблем, важнейшим направлением решения которых является профессиональная социальная работа. В настоящее время профессия специалиста по социальной работе находится на этапе становления. Сегодня сформированы основы социальной работы, в первую очередь это официальное признание профессии и утверждение квалификации «специалист по социальной работе», появление учреждений по оказанию социальных услуг населению, разработка нормативно-правовой базы и методическое обеспечение профессиональной деятельности и т.п. [1, с. 18]. Сущность социальной работы заключается в оказании помощи по осуществлению социальных прав как отдельных индивидов, так и групп различного характера. Социальный работник должен квалифицированно оказать помощь людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию, посредством диагностики их проблем, информационной и консультативной деятельности, прямой натуральной, финансовой, социально-бытовой помощи, психологической поддержки, стимулирующей собственные силы нуждающихся, ориентирующей их на активное участие в разрешении собственных проблем. В сложных жизненных ситуациях чаще всего оказываются социально уязвимые группы населения нашей страны. К одной из таких групп можно отнести людей пожилого возраста. Переходное состояние экономики наиболее негативно отразилось на качестве их жизни, ценностных идеалах, а также на способах адаптации в изменяющихся условиях.

Пенсионные выплаты и льготы ежегодно индексируются, однако по-прежнему не могут обеспечить достойное существование пожилой части населения. Чаще всего размеры данных выплат не позволяют обеспечивать удовлетворение жизненно необходимых потребностей старшего поколения в качественном питании, лекарствах, качественной медицинской помощи и т.д. Кроме нехватки денежных средств, пенсионеры часто сталкиваются с проблемой одиночества, которая приводит к невозможности самостоятельно обеспечить свой быт. Именно поэтому в современном обществе большое значение отводится социальному обслуживанию пожилых людей. Социальная работа представляет собой сложную деятельность, которая имеет ряд особенностей, в связи с этим предъявляются высокие требования к навыкам и личностным качествам социальных работников. В настоящее время среди работодателей распространена оценка персонала с помощью модели компетенции работника. Под компетенцией понимается способность человека выполнять определенные трудовые функции. Компетенции объединяют способности и мотивацию личности, а также описывают его производственное поведение. Модель компетенций описывает стандарты поведения, существующих или желаемых знаний, умений и навыков, а также профессионально важные качества работника. Модель компетенции нашла свое признание в организациях разной формы собственности и вида деятельности, в том числе и в учреждениях социальной защиты.

Социальная работа как специфичный вид деятельности, требует от специалистов, работающих в данной сфере, не только знаний в области психологии, педагогики, медицины, права, но и необходимых личностных качеств. В литературе можно встретить различные классификации компетенций, необходимых социальным работникам. Е. И. Холостова и Л. Д. Демина выделяют три группы качеств специалиста по социальной работе. Первая группа качеств включает психологические характеристики, которые способствуют успешной деятельности. Следующая группа – психоаналитические качества, такие как стрессоустойчивость, самоконтроль, умение переключаться и управлять эмоциями. В состав последней группы входят педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния [2, с. 56].

Многие исследователи, рассматривая личность социального работника, выделяют такое понятие, как «личностный потенциал», который характеризует представление о человеке как целостном субъекте профессиональной деятельности.

По результатам экспертного опроса, проведенного в 2013 г., были выявлены основные качества специалиста по социальной работе, необходимые для успешного выполнения своих профессиональных обязанностей (рис. 1).



Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Как Вы считаете, какие качества специалистов социальной работы необходимы для успешного выполнения должностных обязанностей?» (в процентах от числа опрошенных, n = 75)

Примечание: ответы на этот вопрос предполагали многовариантность, поэтому общее количество ответов превышает 100 %.

Наиболее значимыми качествами для социальных работников, по мнению экспертов, являются «умение выслушать клиента» (76 %) и «доброжелательность и отзывчивость» (73 %). Такие результаты отражают специфику

работы специалиста по социальной работе, так как ему часто приходится общаться с людьми преклонного возраста, часто одинокими и больными, не имеющими возможности общения и свободного передвижения, поэтому для них социальный работник является единственным собеседником, помощником и человеком, которому можно довериться. Для данной группы людей чуткость и сопереживание их проблемам со стороны специалиста является наиболее важным.

Третье ранговое место занимают такие качества, как «бескорыстие и честность» (62,2 %). Контингент, с которым приходится работать социальным работникам, чаще всего относится к малоимущим слоям населения. В связи с этим данная группа населения не может должным образом отблагодарить за оказанную им помощь. С возрастом у человека меняется уровень самооценок, ценностных критериев, а с выходом на пенсию меняется его образ жизни, сужается круг общения, минимизируются (чаще всего вынужденно) потребности [3, с. 57]. В связи с этим специалист по социальной работе должен находить подходы в общении к пожилым людям, проявлять открытость и честность при работе с такими клиентами. Данные люди чаще всего находятся в трудной жизненной ситуации, поэтому они не всегда доверяют людям из-за страха быть обманутыми.

Наименьшее значение отводится такому качеству, как «умение опираться на профессиональную помощь своих коллег по работе» (9,5 %). Возможно, такие данные можно объяснить тем, что социальный работник должен находить индивидуальный подход к каждому своему клиенту. В данном случае советы коллег не всегда могут привести к успешному взаимодействию специалиста по социальной работе с пожилыми людьми.

Таким образом, можно сделать вывод, что на профессионально важные качества накладывает отпечаток специфика данного рода деятельности. Основу данной профессии составляют профессионально обусловленные качества личности специалиста по социальной работе, необходимые для приобретения специальных умений и навыков, а также для эффективности профессиональной деятельности. К ним можно отнести такие качества, как отзывчивость, честность, терпимость, бескорыстность, а также уметь сопереживать людям, оказавшимся в трудных ситуациях.

Среди качеств, неприемлемых для данной работы, можно выделить следующие: конфликтность (71,2 %), высокомерие (63 %), эмоциональная неустойчивость (34, 2 %) (рис. 2).

Перечисленные качества являются недопустимыми для социальных работников, так как они могут явиться серьезной преградой для исполнения или надлежащего предоставления социальных услуг пожилым людям. Социальные работники могут проявлять свою некомпетентность при выборе патерналистского типа общения с клиентами, что выражается в пренебрежении, высокомерии, навязывании советов и своих убеждений, манипулировании пожилым человеком. Такое отношение вызывает недовольство пожилых людей, особенно тех, кто привык к самостоятельности, чувствителен в вопросах личного престижа. Многие пожилые люди отказываются от социальной помощи, поскольку это наносит удар по их самолюбию. Для них одиночество более приемлемо, нежели потеря самостоятельности.

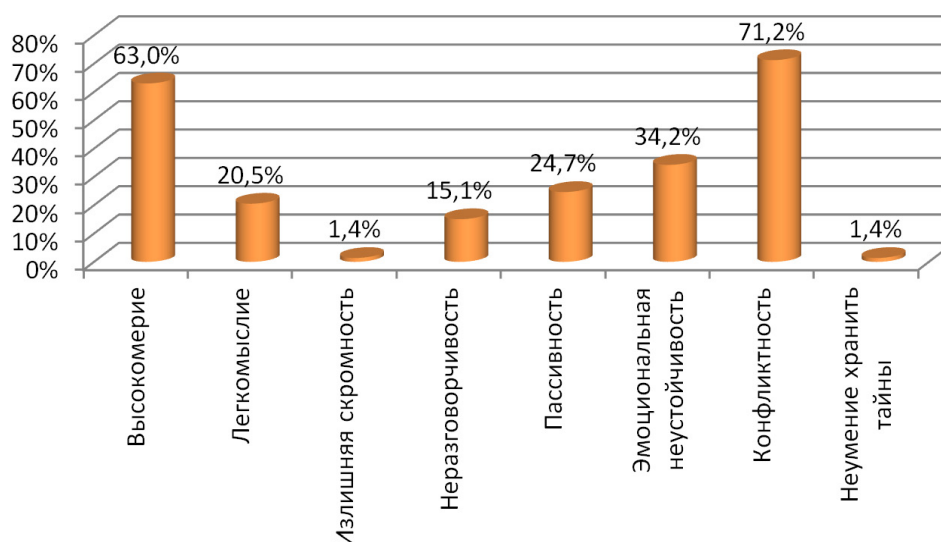


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Какие качества Вы считаете недопустимыми для социального работника?» (в процентах от числа опрошенных, $n = 75$)

Примечание: ответы на этот вопрос предполагали многовариантность, поэтому общее количество ответов превышает 100 %.

Социальная работа относится к тем редким видам профессиональной деятельности, где зачастую, кроме профессиональных знаний и навыков, личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы. Для социальной работы характерна направленность на людей с их проблемами и трудностями. В качестве основных стандартов поведения социальных работников выступает ориентация на понимание клиентов, а также развитие программ, направленных на благосостояние граждан. Специалист по социальной работе должен обладать высокими нравственными ценностями, быть компетентным в своей профессиональной деятельности, нести ответственность за качество оказываемых услуг, предупреждать возможности дискриминационного поведения по отношению к социально уязвимым группам. К социальному работнику как профессионалу предъявляется ряд самых различных требований, однако не всегда специалист по социальной работе имеет все компетенции, которые предполагает данная профессия. Связано это в первую очередь с отсутствием мотивации к выполнению должностных обязанностей, нежеланием получать дополнительные знания и навыки по специальности. Большое количество клиентов, невозможность решить ряд проблем, «сложные клиенты», непонимание со стороны руководства и, конечно, низкая оплата труда – причины, которые приводят к отсутствию мотивации, а затем и к профессиональному выгоранию. В связи с этим большинство респондентов хотели бы приобрести такое профессиональное качество, как саморегуляция (67,7 %) (табл. 1).

Знания в области геронтопсихологии (51,4 %) и толерантность (41,9 %) также имеют немаловажную роль в профессиональной деятельности социальных работников. Как уже отмечалось выше, пожилые люди представляют собой наиболее уязвимую группу населения нашей страны. С возрастом у че-

ловека теряется психологическая устойчивость и способность к адаптации. У пожилых людей с возрастом начинают проявляться некоторые черты характера, которые в молодости были не так заметны. К ним можно отнести обидчивость, раздражительность, сварливость, болтливость и навязчивость. Еще одной особенностью пожилого возраста становится эгоцентризм, поэтому человек может проявлять некоторую агрессию, защищая свои принципы. Именно поэтому многие специалистам по социальной работе хотели бы познать психологические особенности пожилых людей и научиться терпеть их недостатки.

Таблица 1

Распределение ответов на вопрос «*Какие профессиональные качества, навыки, знания Вы хотели бы приобрести?*» (в процентах, $n = 75$)

Варианты ответов	Значение, %
Способность к саморегуляции (умение справляться со стрессом)	67,6
Толерантность (терпимость к недостаткам других людей)	41,9
Знания геронтопсихологии (изучение психики людей пожилого возраста)	51,4
Умение выслушать клиентов, чтобы лучше их понимать	23,0
Умение организовать помощь, добиться решения проблем клиента (эффективность в делах)	24,3
Навыки коммуникабельности (установление личных контактов с клиентом)	17,6
Навыки самоорганизации	16,2
Другое	2,7

Примечание: ответы на этот вопрос предполагали многовариантность, поэтому общее количество ответов превышает 100 %.

Лишь небольшой процент специалистов по социальной работе хотели бы приобрести навыки коммуникабельности (17,6 %) и самоорганизации (16,2 %). В данном виде деятельности нельзя достичь хороших результатов, овладев лишь знаниями по специальности, поэтому в ее структуру входят различные умения, и прежде всего коммуникативные. Именно они, будучи внешним выражением деятельности, являются существенным показателем успешности социального работника. Скорее всего, данные проведенного исследования говорят о том, что, поступая работать в социальную сферу, человек уже имеет такие профессионально необходимые навыки.

Таким образом, навыки и знания, которыми должны обладать социальные работники, могут изменяться в зависимости от сферы реализации задач социальной работы и особенностей объектов социальной защиты населения.

Такие социальные явления, как бедность, бездомность, инвалидность, одиночество и др., являются важнейшими факторами, влияющими на характер деятельности специалиста и предопределяющими формирование профессионально важных качеств.

Социальная работа как вид деятельности является одним из сложных, так как требует от специалиста высокого качества выполняемого труда и конечного результата. Организация труда специалистов по социальной работе

представляет собой механизм, в котором, наряду с экономическими и социальными критериями организации труда, необходимо принимать во внимание психофизиологические критерии, которые оказывают огромное воздействие на работоспособность человека. Эффективность предоставляемых социальных услуг зависит от осмысления сущности жизнедеятельности человека, ее изменений под воздействием экономических, социально-психологических факторов.

Профессиональный социальный работник обязательно должен сочетать в себе как профессиональные знания и навыки, так и личностные характеристики. Как показали результаты проведенного исследования, среди компетенций, необходимых для успешной деятельности социального работника, наиболее важными являются умение выслушать клиента, честность, доброжелательность и отзывчивость. Важным является также способность к саморегуляции, толерантности, а также знания в области геронтопсихологии. Работа по оказанию социальных услуг относится к таким видам трудовой деятельности, где чаще всего, кроме профессиональных знаний и навыков, личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы.

Компетенции являются характеристикой человека, а не должности, поэтому переносятся с одного рабочего места на другое вместе с личностью. При этом для того, чтобы компетенции могли служить основой для принятия решений в сфере управления персоналом, индивид должен уметь продемонстрировать компетенции на практике. Грамотно построенная модель компетенции специалиста по социальной работе является удобным инструментом для диагностики соответствия сотрудника данной должности.

Список литературы

1. **Токарский, Б. Л.** Теория и практика профессионализации социальной работы в регионе (на материалах Иркутской области) / Б. Л. Токарский, У. В. Трохинова. – Иркутск : Изд-во Байкальского гос. ун-та экономики и права, 2011.
2. **Холостова, Е. И.** Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Е. И. Холостова. – М. : Рос. гос. соц. ун-т, 1993.
3. **Кошарная, Г. Б.** Особенности обучения пожилых людей / Г. Б. Кошарная, Е. В. Щанина // Интеграция образования. – 2013. – № 4 (73). – С. 57–61.

References

1. Tokarskiy B. L., Trokhirova U. V. *Teoriya i praktika professionalizatsii sotsial'noy raboty v regione (na materialakh Irkutskoy oblasti)* [Theory and practice of social work professionalization in a region (by the example of Irkutsk region)]. Irkutsk: Izd-vo Baykal'skogo gos. un-ta ekonomiki i prava, 2011.
2. Kholostova E. I. *Professional'nyy i dukhovno-nravstvennyy portret sotsial'nogo rabotnika* [Professional and spiritual-moral image of a social worker]. Moscow: Ros. gos. sots. un-t, 1993.
3. Kosharnaya G. B., Shchanina E. V. *Integratsiya obrazovaniya* [Integration of education]. 2013, no. 4 (73), pp. 57–61.

Корж Наталья Владимировна

кандидат социологических наук, доцент,
кафедра социологии и управления
персоналом, Пензенский
государственный университет
(Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: natalya.korzha@mail.ru

Korzha Natal'ya Vladimirovna

Candidate of sociological sciences,
associate professor, sub-department
of sociology and human resource
management, Penza State University
(40 Krasnaya street, Penza, Russia)

Кулагин Дмитрий Владимирович

соискатель, кафедра социологии
и управления персоналом, Пензенский
государственный университет
(Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: kulagin@live.ru

Kulagin Dmitriy Vladimirovich

Applicant, sub-department of sociology
and human resource management,
Penza State University (40 Krasnaya
street, Penza, Russia)

УДК 316

Корж, Н. В.

Модель компетенции специалиста по социальной работе /
Н. В. Корж, Д. В. Кулагин // Известия высших учебных заведений. Поволж-
ский регион. Общественные науки. – 2014. – № 2 (30). – С. 138–145.