

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОРЛОВСКИЙ ФИЛИАЛ

**РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В РЕГИОНАХ:
МЕЖДУНАРОДНЫЙ И РОССИЙСКИЙ ОПЫТ**

*Международная научно-практическая конференция
(19 сентября 2013 года)*

Том II

ОРЕЛ
2013

ББК 67.401.02я43

Р-17

*Рекомендовано к изданию Ученым Советом
Орловского филиала РАНХиГС*

Составитель

Щеголев А.В.

- Р-17 Развитие института государственной службы в регионах: международный и российский опыт.** Международная научно-практическая конференция (19 сентября 2013 г.). В 3-х т. Т. II / Под общей редакцией доктора политических наук, профессора В.Ф. Ницевича. – Орёл: Изд-во ОФ РАНХиГС, 2013. – 324 с.
ISBN 978-5-93179-348-1

Сборник подготовлен по материалам выступлений участников международной научно-практической конференции «Развитие института государственной службы в регионах: международный и российский опыт» (19 сентября 2013 г.), организованной Орловским филиалом РАНХиГС.

Целью конференции явилось обсуждение актуальных вопросов государственной службы в современных российских условиях, выработка рекомендаций по формированию стратегических приоритетов в сфере управления, а также для эффективного развития государственной службы, как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов Российской Федерации и зарубежом.

В сборнике представлены исследования представителей органов государственной власти, профессорско-преподавательского состава, докторантов, аспирантов и студентов посвященные актуальным проблемам государственной службы.

Материалы публикуются в авторской редакции.

ББК 67.401.02я43

ISBN 978-5-93179-348-1

© Издательство ОФ РАНХиГС, 2013

ТИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ: СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Сила Т.И.,

Черниговский государственный технологический университет

Актуальной проблемой психологии социальной работы выступает обоснование и разработка моделей социально-психологического обеспечения деятельности социальных служб в Украине. Речь идет о переориентации деятельности социальных учреждений с позиций «обезличенного «социального обеспечения» нуждающихся в пользу гуманистических, ориентированных на потребности клиентов, а также способствующих их адаптации и (ре)социализации, подходов.

Профессиональная деятельность социального работника может рассматриваться как система ежедневных взаимодействий с коллегами, руководством, организациями и т.д. Но, бесспорно, ядром социальной работы выступает профессиональная интеракция в системе «социальный работник – клиент». Способ, при помощи которого профессионал выстраивает свои взаимодействия с клиентами, предопределяет качество, эффективность и производительность социальных услуг, степень участия клиентов в решении своих проблем, сказывается на экологии профессиональных взаимоотношений, а, в итоге, влияет на успешность достижения целей социальной работы.

Вместе с тем, только в небольшом количестве отечественных работ исследуются вопросы взаимодействия в системе «социальный работник – клиент» [1, 4].

Целью нашего исследования было выяснение особенностей типов профессиональной интеракции в социальной работе и определение типа, который соответствует системе экспектаций современного общества.

Достижение поставленной цели предусматривало поэтапную реализацию следующих задач:

1. Исследовать проблему профессиональной интеракции в социальной работе на теоретическом уровне, определить ее особен-

- ности, а также разработать социально-психологическую модель профессиональной интеракции в социальной работе.
2. Провести эмпирическое исследование социально-психологических особенностей профессионального взаимодействия в социальной работе, на основе которого определить основные детерминанты взаимодействия в диаде «социальный работник – клиент».
 3. Определить типы профессиональной интеракции социальных работников на основе статистического и качественного анализа полученных эмпирических данных.

Исследование проводилось на базе Черниговского государственного института права, социальных технологий и труда, а также сети учреждений ССЗН в городах Чернигове и Киеве. В выборку вошли специалисты управлений труда и социальной защиты населения, социальные работники и специалисты по социальной работе территориальных центров обслуживания пенсионеров и одиноких нетрудоспособных граждан, руководители структурных подразделений социальных служб – вместе 164 респондента, а также 90 клиентов указанных учреждений.

Были использованы методы: теоретический анализ литературы; моделирование; анкетирование, тестирование. В частности, методика диагностики уровня перцептивно-интерактивной компетентности (модификация Н.П. Фетискина) методика выявления ценностных ориентаций М. Рокича (в адаптации Ядова), модифицированная нами в соответствии с системой ценностных представлений социальных работников и клиентов; адаптирована методика «Отношение к своей профессиональной деятельности» (М.В. Кузьмина) и адаптированный вариант методики определения мотивационного профиля личности (В.Е. Мильман).

Мы рассматриваем профессиональную интеракцию в социальной работе как основанный на профессиональных знаниях, умениях и ценностях процесс коммуникативного субъект-субъектного взаимодействия между социальным работником и клиентом, в результате которого создаются условия для позитивных изменений в социальной ситуации клиента, эмпауермент и побуждение к активным действиям по решению клиентом своих проблем, т.е. создаются условия для его ресоциализации.

В результате проведенного анализа была разработана трехкомпонентная модель профессиональной интеракции в социальной работе: когнитивный компонент – раскрывается через систему представлений участников взаимодействия относительно себя, партнера и ситуацию взаимодействия; аффективно-мотивационный – отражает потребности, мотивы, отношение партнеров к интеракции; поведенческий компонент – характеризует эффек-

тивность организации, налаживания и поддержки интеракции социальным работником и проявляется в уровне его интерактивной компетентности.

Исследования когнитивного компонента профессиональной интеракции в социальной работе показало, что система ценностных репрезентаций социальных работников не вполне соответствует профессионально-значимым ценностям. В ходе корреляционного рангового анализа было установлено, что ценностные представления социальных работников не соответствуют социальным ожиданиям клиентов. А именно, социальные работники воспринимают клиентов через призму обеспечения их материальных потребностей, что не соответствует представлениям клиентов о значимых для них ценностях. Кроме того, в системе ценностных представлений клиентов социальные работники предстают более актуализированными и соответствующими ценностям профессии, чем в представлениях социальных работников о себе [2].

Эмпирическое исследование аффективно-мотивационного компонента профессиональной интеракции социальных работников ССЗН продемонстрировало недостаточную дифференцированность иерархии мотивов, а также трудности в формулировке адекватных целей взаимодействия социальных работников с клиентами. Мотивационный профиль личности социального работника ССЗН характеризуется незначительным преимуществом уровня мотивов поддержания жизнедеятельности и нормального социального существования над мотивами личностного развития [2].

Исследование поведенческого компонента профессиональной интеракции в социальной работе выявило общую для большинства рассматриваемых групп респондентов тенденцию разрыва между высоким показателем по шкале социальной активности и низким – по шкале взаимного влияния. Речь идет о недостаточной влиятельности действий социальных работников, причинами которой (исходя из субъектной парадигмы влияния В.А. Татенко [3]) могут быть: неадекватные представления о субъектных характеристиках клиента, собственных субъектных характеристиках, а также недостаточный уровень владения механизмами социально-психологического воздействия [2].

Решение третьей задачи исследования требовало установления взаимосвязей между компонентами модели на основе факторного анализа. Вычисление нормализованных значений полученных факторов для каждого из респондентов позволило установить связи между факторными значениями, что позволило выделить четыре типа взаимодействия социальных работников, а именно: технологический, альтруистический, продуктивный, непрофессиональный типы.

Характеристика этих типов в соответствии с компонентами теоретической модели представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Типы профессиональной интеракции социальных работников

	Технологический тип	Альтруистический тип	Продуктивный тип	Непрофессиональный тип
Субъективное содержание профессиональной деятельности	Оказание количественно измеряемых услуг	Оказание благотворительной помощи	Способствование адаптации и (ре)социализации клиентов	Отсутствует/ средство для существования
Система профессиональных представлений и ее соответствие ценностям профессии	Не соответствует гуманистическим представлениям о профессии	Основана на принципах добра, справедливости, всеохватывающей любви	Соответствует гуманистическим представлениям о профессии	Не соответствует гуманистическим представлениям о профессии или отсутствует вообще
Уровень перцептивно-интерактивной компетентности	Достаточно высокий, свойственна технологизация процессов взаимодействия	Незначительный, методы выбираются спонтанно и/или основываются на личном опыте	Высокий, методы и технологии выбираются на научной основе	Низкий уровень владения методами социальной работы
Мотивы профессионального взаимодействия	Преобладание мотивов поддержания нормального социального функционирования	Преобладание альтруистических мотивов	Преобладание мотивов социальной полезности и самореализации	Преобладание мотивов поддержания жизнеобеспечения
Цели и перспективы профессионального взаимодействия	Навязываются клиенту в соответствии с перечнем услуг. Видение перспективы отсутствует	Цели четко не определены, а перспектива существует в виде размытой задачи «нести добро людям»	Определяются совместно с клиентом, исходя из его индивидуальных потребностей и ситуации. Есть видение перспективы	Отсутствуют/могут быть приняты со стороны (руководства или клиента). Видение перспективы отсутствует
Характер взаимоотношений с клиентом	Патерналистский, преимущественно субъект-субъектный, жесткие профессиональные границы	Эмоционально-доверительный, субъект-субъектный, чрезмерная идентификация с клиентом	Равноправный, субъект-субъектный, соблюдение профессиональных границ	Равнодушный, преимущественно субъект-объектный

В основу типизации профессиональной интеракции в социальной работе положено трехкомпонентную модель этого явления. На основе соотношения когнитивного, аффективно-мотивационного и поведенческого компонентов модели было выделено четыре типа профессиональной интеракции в социальной работе: технологический, альтруистический, производительный, непрофессиональный. На современном этапе в системе социальной защиты преобладает технологический тип взаимодействия социальных работников.

Повышения эффективности профессиональной интеракции в социальной работе мы видим в ориентации социальных работников на взаимодействие по продуктивному типу, который отвечает современным социальным ожиданиям.

Список литературы

1. Комуникативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом // За ред. А.Й. Капської. – К.: ДЦССМ, 2003. – 87 с.
2. Сила Т.І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі: Дис. ... канд. психологічних наук: 19.00.05. – К., 2007. – 269 с.
3. Татенко В.О. Психологія впливу: суб'єктна парадигма // Наукові студії із соціальної та політичної психології. Зб. статей // За ред. Максименка С.Д., Слюсаревського М.М. та ін. Вип. 3. – С. 4–18.
4. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій // М.Ф. Головатий, М.П. Лукашевич, Г.А. Дмитренко, І.Л. Петрова, М.Б. Панасюк, В.А. Коростельов, М.Є. Сіницький. – К.: МАУП, 2002. – 376 с.