

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-1-20

УДК 37.013.42

РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ У РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Гроза Е.Н.

В статье раскрываются особенности специфической деятельности работников учреждений социального обслуживания, пересмотр сложившихся взглядов на их деятельность призванную профессионально и эффективно оказывать комплекс мероприятий направленных на социальное благополучие и улучшение качества жизни граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Цель: теоретически обосновать и практически доказать необходимость развития социальной ответственности у работников учреждений социального обслуживания, определить структурные компоненты.

Метод или методология проведения работы: из теоретических (анализ, синтез, обобщение, систематизация, классификация и др.), эмпирических (изучение и обобщение педагогического опыта, педагогический эксперимент, наблюдение, анкетирование, опрос, тестирование) методов исследования, а также методы математической обработки данных.

Результаты: Рассмотрены вопросы, связанные с социальной направленностью профессиональной деятельностью работников учреждений социального обслуживания. Результаты исследования литературы по проблеме исследования позволило уточнить понятие «социальная ответственность», определить структурно – её содержательные компоненты. На основе полученных материалов разработана модель внутрифирменного обучения как средства развития социальной ответственности работников УСО,

сформированы этапы модели внутрифирменного обучения.

Область применения результатов: Результаты данного исследования могут быть применены в учреждениях социального обслуживания с целью развития знаний, умений и навыков, как структурных компонентов социальной ответственности.

Ключевые слова: социальная ответственность, работник учреждения социального обслуживания, внутрифирменное обучение.

THE DEVELOPMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY AMONG SOCIAL WORKERS

Groza E.N.

The article describes the features of the specific activity of Social Workers and the revision of the existing views on their work professionally and efficiently designed to offer a range of activities aimed at improving the welfare and quality of life in difficult life situations.

Purpose: a theoretical basis and practical necessity to prove the development of social responsibility among Social Workers, the structural components.

Method or the methodology of the work: theoretical (analysis, synthesis, generalization, classification, etc.), empirical (study and summary of teaching experience, teaching experiment, observation, questionnaire, survey, testing) methods, and the methods of mathematical processing data.

Results: The problems related to the social professional activities of Social Workers. Results of research literature on the study clarified the notion of "social responsibility", the structural - its substantive components. Based on the material model developed in-house training as a means of social responsibility USO workers, formed phases models in-house training.

Field of application of the results: The results of this study can be applied to

social service institutions to develop the knowledge, skills and abilities, as structural components of social responsibility.

Keywords: social responsibility, social workers, the socialization of adults, corporate training.

В России сформируется общество, основанное на доверии и ответственности, включая доверие населения к государственным [2]. учреждениям социального обслуживания. Проблема объективно возросшей потребности общества и государства в специалистах социальной сферы, обеспечивающих доступность качественных социальных услуг для населения и обладающих творческой социальностью, является наиболее актуальной. [2].

Повышение стандартов качества жизни населения диктует новые требования к системе социального обслуживания населения в частности, и социальной отрасли в целом. Требуется достижения социального согласия, содействия развитию механизмов социальной адаптации и социальной поддержки населения, снижения социального неравенства, поиска инновационных технологий влияющих на качество жизни [6].

В связи с этим происходит перестройка сложившегося взгляда на деятельность работника социальной сферы, призванного профессионально и эффективно оказывать комплекс мероприятий направленных на социальное благополучие и улучшение качества жизни граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, их ближайшего окружения, в том числе: интеграцию вышеуказанных лиц, в жизнь общества, внедрение моделей и программ развития навыков и умений самостоятельной жизни.

Существует потребность в работниках социальных служб, чувствующих причастность к происходящим в социуме событиям, равнодушных к проблемам окружающих, способных прогнозировать возможные последствия своей деятельности или бездеятельности для других людей. В этой связи необходим поиск условий и подходов к развитию социальной ответственности

работника социальной службы и не только с точки зрения соответствия индивидуальных особенностей его личности назначению и специфике профессии. Уровень конкурентоспособности специалистов в значительной степени определяется качеством подготовки профессиональных кадров, уровнем их социализации и социальной ответственности.

Проблема подготовки специалистов в сфере социальной работы рассматривалась в работах отечественных исследователей (И.А.Зимняя, В.И.Жуков, Г. П. Медведева М.В.Фирсов, Н.Б.Шмелева и др.) [1, 3].

Теоретико-методологической основой анализа содержания и структуры понятия «социальная ответственность» оказали работы М.М. Бахтина, Е.В. Золотухиной-Аболиной, К. Муздыбаева, А.Г. Спиркина, А.В. Синякова, Н.И. Фокиной. [4].

Концепции развития социальной ответственности личности раскрыты в работах Н.В. Антипина, Е.Н. Бобкова, Л.А. Косолапова, А.Ф. Плахотный и др.

Приведем несколько определений понятия «социальная ответственность»:

«Социальная ответственность» – по мнению Е.И Холостовой, - это деятельность, осуществляемая в интересах уязвимых слоев населения и жертв нарушения, прав человека: оказание им поддержки, защита их интересов, предоставление им помощи...» [8].

Д.И. Фельдштейн понимал социальную ответственность как сложное интегральное качество личности, выражающееся в глубокой взаимосвязи объективной необходимости выполнения общественных норм, внутренней готовности нести ответственность за себя и за других и активной реализации этой готовности в любых жизненных ситуациях при этом речь идет об особом понимании ответственности - ответственности не просто за себя, а за себя в общем деле, ответственности за это общее дело и за других людей, в плане актуализации себя в других, когда человеческое "Я" вовсе не растворяется в системе взаимосвязей людей в обществе, а, напротив, обретает и проявляет в

нем силы своего действия. Речь идет не об ответственности-необходимости, ответственности - долге, а об ответственности - потребности, что является лавным критерием зрелости личности. [7].

Краткое рассмотрение основных значений и структурных элементов понятия «социальная ответственность» позволяют нам сделать вывод, что:

- социальная ответственность - сознательное осуществление обязанности лица перед обществом, умение видеть и оценивать свою личную профессиональную деятельность с точки зрения блага человека, общества, человечества. Это личностная мотивация принятия возлагаемых обязанностей; понимание их содержания, нравственного аспекта требуемых действий; готовность к принятию самостоятельных решений и выполнению действий в соответствии с ситуацией; предвидение последствий и готовность отвечать за результат своей деятельности.

- социальная ответственность – включает в себя все виды ответственности профессиональной, общественной, политической, моральной и т.п., в интересах общества и государства, - т. е. следование установкам социальной политики государства в интересах уязвимых слоев населения, которая развивается в течение всей трудовой деятельности.

Социальная ответственность работников учреждений социального обслуживания является одним из фундаментальных базовых компонентов их профессиональной деятельности и обусловлена синтезом знаний (гносеологический компонент), умений (праксиологический компонент) и ценностных отношений, мотивов (аксиологический компонент).

Гносеологический – это знания о современных технологиях и научно-методических средствах и возможностях их применения в различных предметных областях и специфичных для социальной работы, нормативно-правовой базы деятельности (законов, подзаконных актов, постановлений, распоряжений, инструкций, социально-правовых и социально-экономических основ деятельности социального работника);

Праксиологический – это умения и навыки владения социальными технологиями, средствами и приемами социальной работы, умение вычленять проблемы клиента, диагностировать их; уметь определять характер требуемой помощи. Он показывает степень владения специалистом реальным опытом оказания действенной помощи, его возможности в работе с клиентом, а также результативность его деятельности.

Аксиологический – это профессионально-ценностные ориентации, усвоенные нормы морали, выражающие общечеловеческие ценности в отношении к человеку, общению, социальной работе; понимание профессиональной деятельности и своей роли, от которой зависит социальная защищенность людей, осознание ответственности за результат принимаемых решений, их соответствия требованиям общества; стремления помочь, поддержать клиента в решении социальных проблем; неудовлетворение при виде нерешенных социальных проблем человека.

Опрос руководителей учреждений социального обслуживания, специалистов по социальной работе, «полевых» социальных работников, обслуживающих клиентов на дому показал, что 76 % опрошенных подтверждают наш вывод о том, что социальная ответственность работников социальных служб, состоит из совокупности знаний, умений и навыков профессиональной деятельности, т.е. гносеологического и праксиологического компонентов, а также развития ценностных отношений, профессионально важных качеств личности, т.е. аксиологического компонента.

Изучение опыта функционирования учреждений социального обслуживания, а также изучение результатов исследований отечественных ученых позволило определить ряд проблем, связанных с деятельностью социальных работников в сложившихся условиях. К таким проблемам относятся: разные уровни образования и квалификации работников УСО, низкий уровень личной ответственности, недостаточное осознание социальным работником своего профессионального долга, отсутствие целостного подхода к

социальной работе и четких методов практической деятельности, многообразии областей деятельности, а также наличие большого количества специализаций, между которыми не было установлено должной связи. Рассмотрим данные проблемы более подробно.

Анализ кадрового состава показывает, что спектр видов предыдущей профессиональной подготовки работников учреждений социального обслуживания достаточно широк – это и бывшие учителя, и медицинские работники, и юристы, и специалисты производственных предприятий.

Чуть больше 19% работников социальных служб имеют среднее профессиональное образование, у 41,1% – высшее и незаконченное высшее, у 4% – начальное профессиональное, у 39,4% – общее (19% из них младший медицинский персонал – сиделки) (таблица 1).

Таблица 1

Уровень образования работников УСО

| Образование | Количество работников (в процентах) |
|----------------------------|--|
| Высшее | 41% |
| Среднее профессиональное | 19,5% |
| Начальное профессиональное | 4% |
| Среднее (полное) общее | 35,4% |

Лишь 31% имеют профильное образование (специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог). У 19% – медицинское образование, у 28% – педагогическое. (таблица 2).

Таблица 2

Профильное образование работников УСО

| Образование | Количество работников (в процентах) |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Профильное (социальное) | 31% |
| Медицинское | 19% |
| Педагогическое | 28% |
| Психологическое | 4% |
| Прочее | 18% |

Более 52,6 процентов работников работает в отрасли более 6 лет. По возрастному составу преобладают работники в возрасте от 30 до 55 лет, высока доля работников пенсионного возраста – около 21,4 процентов. (таблица 3 и 4)

Таблица 3

Стаж работы в отрасли

| Период работы | Количество специалистов, имеющих стаж в социальной сфере (в процентах) | | | |
|---------------|--|---------|----------|----------|
| | от 1-5 | от 6-10 | от 11-15 | от 16-20 |
| | 6,9 | 47,3 | 24,3 | 21,3 |

Таблица 4

Возрастной состав персонала

| Возраст | Количество работников (в процентах) |
|-----------|-------------------------------------|
| до 30 лет | 19,9% |
| 30-39 лет | 26,4% |
| 40-49 лет | 26,8% |
| 50-59 лет | 21,4% |

В учреждениях социального обслуживания трудятся всего около 5 % молодых специалистов. Существует затруднение в привлечении молодых и в

хорошем смысле амбициозных людей, в связи достаточно высокого количества работников предпенсионного и пенсионного возраста имеющих значительный стаж в отрасли.

Всего аттестовано по различным квалификационным категориям 74,8% от числа сотрудников, подлежащих аттестации.

Недостаточное количество специалистов имеют профильное образование, не знают специфику организации процесса оказания социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, не в совершенстве владеют методиками и технологиями социальной работы. Разные уровни квалификации также обусловлены наличием или отсутствием достаточного опыта, квалификационной категории, курсов повышения квалификации, работой по самообразованию.

Согласно проведенному исследованию социальные работники достаточно критично оценивали уровень своих профессиональных знаний: 9% респондентов отметили их полную недостаточность, 54% – частичную. У 68% респондентов возникают проблемы, с которыми они не справляются из-за недостаточной компетентности, 4% респондентов ответили, что такие ситуации встречаются довольно часто.

На первый план выступает острая нехватка знаний по следующим направлениям:

- современные технологии социальной работы (28%),
- психологические особенности различных категорий граждан, психология профессионального общения (24%)
- юридические аспекты (11%), данное направление связано с достаточно частыми изменениями в региональном и федеральном законодательстве,
- медицинские знания (10%), межведомственное взаимодействие по вопросам медико-социальной помощи населению, оказание неотложной помощи.

Наличие у себя профессионально важных качеств, необходимых для

осуществления возложенных функций, специалисты и их руководители оценивают по-разному. Оценка проводилась по пяти бальной шкале (таблица № 5)

Таблица 5

**Оценки руководителями и работниками УСО степени
важности профессиональных качеств**

| № п/п | Профессионально важное качество | Оценка менеджеров | Оценка сотрудников | Разница оценок |
|----------|--|----------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Стремление отделять личные чувства от профессионального отношения | 4,63 | 3,71 | 0,91 |
| 2 | Дипломатичность | 4,25 | 3,75 | 0,50 |
| 3 | Выдержка | 4,38 | 3,88 | 0,50 |
| 4 | Поведенческая гибкость | 4,38 | 3,88 | 0,50 |
| 5 | Ответственность | 4,13 | 3,25 | 0,88 |
| 6 | Умение слушать | 4,50 | 3,78 | 0,35 |
| 7 | Доброжелательность | 4,38 | 3,50 | 0,88 |
| 8 | Умение говорить понятно, точно и правильно (культура речи) | 4,75 | 4,17 | 0,58 |
| 9 | Гуманистическая направленность личности | 4,13 | 3,83 | 0,29 |
| 10 | Вежливость | 4,50 | 4,25 | 0,25 |
| 11 | Тактичность | 4,50 | 4,25 | 0,25 |
| 12 | Умение разрешать конфликтные ситуации | 4,25 | 3,65 | 0,60 |
| 13 | Умение использовать | 4,38 | 4,13 | 0,25 |

| | телефонный этикет | | | |
|----|---|------|------|------|
| 14 | Умение завоевывать доверие клиента | 4,13 | 4,13 | 0,00 |
| 15 | Умение убеждать | 4,00 | 4,00 | 0,00 |
| 16 | Стремление к личностному и профессиональному росту | 4,13 | 3,88 | 0,25 |
| 17 | Стремление вовлекать клиентов в разрешение их собственных проблем | 4,25 | 4,00 | 0,25 |

Недостаточность у социальных работников базовых знаний, конкретных умений и навыков приводит к тому, что в работе зачастую они ориентируются на свой витогенный опыт, что не обеспечивает доступность социальных услуг высокого качества нуждающимся гражданам. Результаты исследования обозначили проблему повышения эффективности профессионального развития социальных работников.

Следует отметить, что развитие социального работника как личности и профессионала происходит на протяжении всей трудовой деятельности. Движущей силой развития социальной ответственности является противоречие между требованиями общества к социальному работнику как профессионалу, с высокими стандартами ответственности и готовностью к восприятию и реализации этих требований, обусловленное потребностью специалиста в развитии карьеры.

Это противоречие становится источником процесса развития, если выдвигаемые требования соответствуют возможностям социальных работников, и, наоборот, подобное противоречие не будет служить позитивному течению процесса, если требования оказываются чрезмерно трудными или легкими, т.е. не соответствуют возможностям специалистов.

Разделяя взгляды Е.И. Холостовой, мы считаем, что для выполнения

предписанных им функций социальным работникам необходимо не только соответствующее профессиональное образование, но и личностная готовность соблюдать определенные профессионально-этические нормы и принципы. [9].

Должно быть, соответствие уровня и содержание знаний и умений конкретного работника уровню и содержанию выполняемых им должностных задач и обязанностей, предоставленным правам; наличие у работника прав и обязанностей для выполнения стоящих перед ним задач; умение работника практически действовать, делать конкретное дело и обеспечивать работе требуемый результат.

Пяткина Н.Е. считает, что основной целью развития персонала является создание таких условий в рамках организации, когда работник мог бы гармонично развиваться, повышать свой профессиональный, творческий и материальный статус, что способствовало бы стабильности и процветанию самой организации. Для решения данной задачи организации необходимо разработать *модель развития*, которая представляет собой теоретическую конструкцию, объединяющую в себе разнообразные методы, средства и технологии, способствующие переходу персонала из одного качественного состояния в другое [5].

В связи с вышеизложенным мы предполагаем, что эффективной формой развития социальной ответственности работника социальной службы является модель внутрифирменного обучения работников учреждений социального обслуживания, системообразующим признаком которой является использование технологии опережающего обучения.

Технология внутрифирменного обучения как средства развития социальной ответственности социальных работников строится поэтапно в соответствии с уровнем и профилем образования, а также стажем работы в органах социальной защиты населения:

1) оценка уровня и профиля образования работников УСО, опыта работы, потребностей развития и профессиональных затруднений;

- 2) формирование индивидуальных планов развития.
- 3) анализ индивидуальных планов и их обобщение в программы внутрифирменного обучения;
- 4) организация и проведение обучающих мероприятий;
- 5) мониторинг эффективности обучающих мероприятий и результатов развития социальной ответственности. Корректировка выбранных форм, методов и тематики обучающих мероприятий.
- 6) определение перспектив дальнейшего развития персонала.

Список литературы

1. Зимняя И.А. Педагогическая психология: учебник для студ. вузов, обучающихся по пед. и психол. специальностям. М.: Логос, 2002. 384 с.
2. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. URL: <http://www.fondrgs.ru/> (дата обращения: 13.01.2011).
3. Медведева Г.П. Этика социальной работы : учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. 208 с.
4. Муздыбаев К. Психология ответственности. Л.: Наука, 1983. 240 с.
5. Пяткина Н.Е. Понятие развитие персонала и проблемы моделирования его развития / Ломоносовские чтения. 2002. Аспиранты. Том 1. // Электронная библиотека социологического факультета МГУ им М.В. Ломоносова. URL: <http://www.lib.socio.msu.ru> (дата обращения: 19.09.2008).
6. Стратегии социально-экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры до 2020 года и на период 2030 года. URL: <http://www.ugra2030.admhmao.ru/> (дата обращения: 05.08.2011).
7. Фельдштейн Д.И. Психология развития человека как личности: Избр. тр.: В 2 т. М., 2005. Т. 1. 568 с.
8. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Отв. ред. Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. М.: ИНФРА-М, 2001.

9. Холостова Е.И. Социальная работа. Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. 668 с.

References

1. Zimnyaya I.A. *Pedagogicheskaya psikhologiya: uchebnik dlya stud. vuzov, obuchayushchikhsya po ped. i psikhol. spetsialnostyam* [Educational psychology: a textbook for students of universities, students on ped. and psychol. Special]. Moscow: Logos, 2002. 384 p.

2. *Kontsepsiya dolgosrochnogo sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2020 goda* [The Concept of long-term socio-economic development of the Russian Federation for the period up to 2020]. <http://www.fondrgs.ru/> (date accessed: 13.01.2011).

3. Medvedeva G.P. *Etika sotsialnoy raboty : uchebnoe posobie dlya stud. vyssh. uchebn. zavedeniy* [Ethics of social work: a manual for stud. higher education institutions]. M.: Humanities Publishing Center, 1999. 208 p.

4. Muzdybaev K. *Psikhologiya otvetstvennosti* [Psychology of justice]. L., Nauka, 1983. 240 p.

5. Pjatkina N.E. *Elektronnaya biblioteka sotsiologicheskogo fakul'teta MGU im M.V. Lomonosova* [E-library of the Department of Sociology, MSU after M.V. Lomonosov]. <http://www.lib.socio.msu.ru> (date accessed: 19.09.2008)

6. *Strategii sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya Khanty-Mansiyskogo avtonomnogo okruga - Yugry do 2020 goda i na period 2030 goda* [The Socio-economic development of the Khanty-Mansi Autonomous Area - Yugra 2020 and for the period 2030]. <http://www.ugra2030.admhmao.ru/> (date accessed: 05.08.2011).

7. Fel'dshteyn D.I. *Psikhologiya razvitiya cheloveka kak lichnosti: Izbr. tr.: V 2 t.* [Psychology of human development as a person: Selected. mp.: 2 volumes]. M., 2005. Vol. 1. 568 p.

8. *Sotsial'naya rabota: teoriya i praktika: Uchebnoe posobie* [Social Work: Theory and Practice: A manual]. Moscow: INFRA-M, 2001.

9. Kholostova E.I. *Sotsialnaya rabota. Uchebnoe posobie* [Social work. Study Guide]. Moscow: Publishing and Trading Corporation "Darya, and K", 2005. 668 p.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Гроза Елена Николаевна, соискатель кафедры теории и методики профессионально образования

Сургутский государственный университет

пр-т Ленина, 1, г. Сургут, ХМАО-Югра, Тюменская обл., 628412, Россия

el.groza@mail.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Groza Elena Nikolaevna, Applicant for department of Theory and Methodology of Professional Education

Surgut State University

1, Lenin str., Surgut, Tyumen region, 628412, Russia

el.groza@mail.ru

Рецензент:

Насырова Эльмира Фанилевна, заведующий кафедрой теории и методики профессионального образования, кандидат педагогических наук, доцент. Сургутского государственного университета ХМАО-Югры