

ПРОЕКТИРОВАНИЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ТРАЕКТОРИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПОСРЕДНИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Логунова О.В.¹

¹ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск, Россия (660049, Красноярск, ул. Ленина, 69), e-mail: odpn_2009@mail.ru

Современные особенности организации специалистами социальных учреждений посреднической деятельности определяют новые требования к их подготовленности к данной деятельности. Позиция посредничества побуждает специалистов «владеть ситуацией», видеть разницу между ролью «поддержки и заботы» и ролью «регулирования и контроля», выбирая направление приложения собственных усилий и определяя линию своего поведения. Проведенное исследование (2006-20012 гг.) подтвердило, что специалисты социальных учреждений недостаточно подготовлены к реализации на практике посреднической деятельности и испытывают различные затруднения при ее планировании и организации. Решение данной задачи связывается с проектированием и реализацией специалистами социальных учреждений индивидуальной образовательной траектории в системе дополнительного профессионального образования как одним из условий, способствующим подготовленности их к посреднической деятельности, а также ее совершенствованию.

Ключевые слова: посредническая деятельность, специалисты социальных учреждений, социальные посредники, проектирование, индивидуальная образовательная траектория, взрослый обучающийся

INDIVIDUAL LEARNING PATHS DESIGN OF MEDIATION ACTIVITY IMPROVEMENT BY SPECIALISTS OF SOCIAL ESTABLISHMENTS

Logunova O.V.¹

¹Siberian State Technological University, Krasnoyarsk, Russia (660049, street Lenin, 69), e-mail: odpn_2009@mail.ru

Modern features of mediation activity organization by specialists of social establishments are placing new demands on their preparedness for such an activity. The position encourages mediation specialists «to control the situation», see the difference between the role of «support and care» and the role of «regulation and control», choosing the direction of the application's own efforts and determining the line of conduct. As the study (2006-20012 years) shows, the experts of social establishments are not adequately trained to implement their mediation at the proper level. The solution to this problem is associated with the design and implementation specialists of social institutions of individual learning paths in the system of additional vocational training as one of the conditions that contribute to the training of their brokering activities, as well as its improvement.

Keywords: mediation activity, specialists of social establishments, social mediators, designing, individual learning paths, the adult learner

Введение

Важной особенностью деятельности специалистов социальных учреждений, оказывающих нуждающимся людям комплексную помощь, является её **посреднический характер**. Посредничество в практике специалистов социальных учреждений, под которыми мы понимаем социальных педагогов, специалистов социальной работы, психологов, воспитателей, руководителей среднего и высшего звена и других, пронизывает практически все сферы их деятельности, включая их взаимодействие как с клиентами, коллегами по работе (внутреннее взаимодействие), так и с различными субъектами социальной сферы (внешнее или межведомственное взаимодействие) [4]. Результативность посреднической деятельности, востребованной клиентами, зависит от подготовленности специалистов

социальных учреждений как в процессе получения ими высшего (среднего) образования, так и в условиях дополнительного профессионального образования. В качестве условия, направленного на повышение их квалификации в области организации посреднической деятельности и в то же время и на совершенствование данной деятельности, выступает содействие в проектировании индивидуальной образовательной траектории. Данное условие реализуется с учетом индивидуального творческого (креативного) развития каждого социального посредника, опираясь на его индивидуальные качества и способности, что возможно осуществить, с нашей точки зрения, в процессе привлечения данных специалистов к проектированию индивидуальных образовательных маршрутов.

В целях выявления уровня подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений, в том числе их затруднений при реализации данной деятельности, организовано и проведено аутодиагностическое исследование. Методологическое основание исследования составляет компетентностный подход. В качестве основных методов исследования использованы консультирование, опрос, наблюдение, аутодиагностика, экспертная оценка, самостоятельная работа слушателей, сбор и интерпретация эмпирических данных. Освещая результаты исследования за последний период экспериментальной работы (2010-2012 гг.), в котором приняло участие 180 социальных посредников, следует отметить следующее. При реализации посреднической деятельности в процессе выполнения должностных обязанностей специалисты сталкиваются с различными затруднениями следующего характера: недостаточный объем знаний и представлений о посреднических функциях (данное затруднение отметило 49,6 % специалистов), неосознанный выбор и реализация посреднических функций на практике (ответило 24,4 % специалистов) и недостаточный уровень реализации посреднических функций (ответило 26,0 % специалистов) [5]. Как выяснилось, наличие указанных затруднений связано в основном с недостаточным вниманием в образовательных учреждениях к построению образовательных программ обогащения знаний и опыта в посреднической деятельности. Также в ходе исследования выявлено, что наличие профессионального опыта (от 8 лет и выше) не является достаточным для реализации на должном уровне посреднических функций в условиях с возрастающим числом межличностных связей и отношений, расширением спектра переговорного пространства. В то же время специалисты социальных учреждений с опытом работы от полугода до 8 лет характеризуются как специалисты с низким уровнем овладения посреднической компетентностью, результативности реализуемых на практике посреднических функций. Исследование также показало, что специалисты социальных учреждений испытывают потребность в совершенствовании и самосовершенствовании посреднической деятельности,

повышении уровня посреднической компетенции.

Повышение данной компетенции специалистов социальных учреждений может быть реализовано посредством содействия им в **проектировании индивидуальной образовательной траектории**, имеющей двойственную цель: во-первых, восполнить недостающий уровень подготовленности к посреднической деятельности, «обогатить», во-вторых, содействовать в совершенствовании и самосовершенствовании данной деятельности. Решение данной задачи может быть осуществлено через систему дополнительного профессионального образования – центров повышения квалификации специалистов социальной сферы, где социальный посредник как взрослый обучающийся выступает активным субъектом процесса обучения и самообучения.

Под **проектированием индивидуальной образовательной траектории посреднической деятельности специалистов социальных учреждений** в нашем исследовании понимается создание (или изменение, корректировка) специалистами социальных учреждений маршрута по освоению новых знаний, умений, навыков, способов действий и других элементов посреднической компетенции, способствующих результативной реализации посреднических функций. Проектирование обозначенной траектории может рассматриваться как способ управления не только деятельностью специалистов социальных учреждений в рамках выполнения должностных обязанностей, но и собственно деятельностью специалистов по совершенствованию реализации посреднических функций. В соответствии с этим перед сопровождающими лицами встает главный вопрос: *«Как организовать сопровождение посреднической деятельности специалистов социальных учреждений по их собственным, но таким разным индивидуальным образовательным траекториям применительно к особенностям (специфики) их профессиональной деятельности?»* В качестве ответа на поставленный вопрос нами предлагается: во-первых, определиться с уровнем знаний специалистов социальных учреждений, в пространстве которых должны быть заполнены в них «пробелы» относительно посреднической деятельности; во-вторых, разработать и реализовать модульную программу «Посредническая деятельность специалистов социальных учреждений», имеющую интегрированный, пролонгированный характер; в-третьих, на основе аутодиагностики и данной модульной программы составить индивидуальные образовательные траектории совершенствования посреднической деятельности специалистов социальных учреждений. Ознакомимся с содержанием указанных последовательных шагов, которые позволят специалистам самостоятельно найти ответы на следующие вопросы: «В каком направлении я должен развиваться?», «Куда я должен двигаться самостоятельно и осознанно, чтобы достичь высоких результатов при реализации

посреднических функций?»

Проектирование слушателями курсов повышения квалификации индивидуальной образовательной траектории совершенствования посреднической деятельности предполагает определение уровня знаниевого компонента, входящего в структуру посреднической компетенции. Данный компонент отражает знания из научных областей: «Социология организаций и управления», «Конфликтология», «Возрастная психология», «Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности», «Социальная педагогика», «Социальная геронтология», «Опыт социальной работы с различными группами населения», «Правоведение», «Практика социальной работы», «Менеджмент социальной работы», «Профессиограмма социального работника», «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций», «Самоменеджмент», в соответствии с которыми и построены учебные элементы модульной программы.

Разработанная модульная программа «Посредническая деятельность специалистов социальных учреждений» (далее – модульная программа) создает условия для совершенствования и самосовершенствования посреднической деятельности социальных посредников и ориентирует их на ее проектирование в рамках индивидуальной образовательной траектории. Модульная программа имеет интегрированный, пролонгированный характер и состоит из инвариативной (базовой) части «Социальное посредничество в теоретическом и практическом измерении» и вариативной части «Самосовершенствование в контексте посреднической деятельности – залог высоких результатов»; рефлексивного практикума, схемы модульной программы, «Памятки проектирования индивидуальной образовательной траектории (в помощь социальным посредникам)», «Памятки сопровождающим лицам по сопровождению социальных посредников», методических рекомендаций специалистам при выполнении ими самостоятельной работы.

Модульная программа выстраивается из необходимости самостоятельного выбора специалистами социальных учреждений сочетания инвариативной части модульной программы с вариативной, что усиливает позицию последней. Специалисты социальных учреждений, изучая на курсах повышения квалификации социальное посредничество, могут изучать темы всех учебных элементов вариативной части полностью или выбирать определенные, в соответствии с профессиональными потребностями. Работа в обозначенных направлениях может быть организована как в условиях центров повышения квалификации, так и на «местах», то есть по месту жительства каждого социального посредника. Соединение и сопоставление одних учебных элементов с другими, способствует ориентированию специалистов на изучение дополнительных учебных элементов модульной

программы и рефлексивного практикума в целом. При этом вариативными могут быть средства, формы, методы и приемы изучения учебных элементов. Выбор уровня сложности учебных элементов, средств, форм, методов и приемов субъективен и определяется требованиями к должностным обязанностям социальных посредников, спецификой социальных учреждений и социальных проблем клиентов, уровнем подготовленности к посреднической деятельности, накопленным профессиональным опытом.

При реализации модульной программы «Посредническая деятельность специалистов социальных учреждений» используются следующие педагогические средства, формы, методы и приемы:

- *методы*: обсуждение, дискуссионный, постановка проблемных вопросов, опора на профессиональный и жизненный опыт слушателей курсов, экспериментальные упражнения, проблемно-ориентированная игра, фотоколлаж, кейс-стади, изучение и адаптация опыта своих коллег, мозговой штурм и другое;
- *приемы*: диалог в условиях групповой дискуссии, включенное наблюдение, изучение случая, составление алгоритма и критериев эффективности, анализ и самоанализ результатов собственных действий, рефлексия, инструктирование, педагогическое консультирование и другое;
- *средства*: государственные национальные стандарты «Социальное обслуживание населения», должностные инструкции, профессиограмма, портфолио специалистов и портфолио социальных организаций, проблемные ситуации, упражнения для эмоционального научения, экспериментальные упражнения по закреплению полученных знаний и навыков, интерактивные технологии, мультимедиа технологии, информационно-библиотечные и другое;
- *формы работы слушателей*: индивидуальная, фронтальная, групповая;
- *формы занятий*: лекция (прямая и интерактивная), практические занятия (в аудитории, в виде круглого стола, с посещением социальных учреждений), самостоятельная работа слушателей и другое.

Большое значение придается самостоятельной работе слушателей курсов повышения квалификации в процессе работы их над индивидуальными образовательными траекториями. Самостоятельная работа слушателей представляет собой один из наиболее эффективных методов в данном направлении [1, 3]. Среди заданий, направленных на «обогащение» посреднической компетенции, в процессе самостоятельной работы можно для примера привести следующие.

Задание А) Охарактеризуйте деятельность учреждения (ведомства) социальной защиты населения, в котором вы работаете, по следующим параметрам: планирование и

организация посреднической деятельности специалистов; модель работы специалистов с клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которой отражена посредническая функция; методическая деятельность специалистов как способ осуществления посреднической деятельности в решении проблем клиентов (сущность, значение и основные направления); описать конкретные проблемные ситуации по организации посреднической деятельности в конкретном социальном учреждении; ведомственное и межведомственное взаимодействие вашего учреждения как способ осуществления социального посредничества в решении проблем клиентов.

Задание Б) Опишите и проанализируйте методическую копилку в контексте посреднической деятельности, составленную в социальном учреждении при вашем участии и участии ваших коллег, по следующим основаниям: научная литература по профилю деятельности, отражающая особенности реализации посреднической деятельности; аналитические материалы по проблемам обслуживаемой категории населения; национальные, региональные, городские, районные комплексно-целевые программы по социальной помощи и поддержке обслуживаемых клиентов, в которых отражены посреднические функции; социальный паспорт микрорайона, района, города, в котором представлены субъекты опосредованного взаимодействия; диагностический инструментарий, используемый в работе социальных посредников; материалы для информационных стендов, уголка правовых знаний, свободного распространения и другое.

Задание В) Опишите сетевой метод работы с обслуживаемыми клиентами на примере вашего социального учреждения по следующим параметрам: планирование и организация сетевой диагностики и сетевого анализа; сетевые встречи и ожидаемые результаты, их координация; конечные результаты.

В соответствии с выявленными уровнями их подготовленности к посреднической деятельности специалистам предлагаются варианты индивидуальных образовательных траекторий, работа над которыми позволила бы им восполнить пробелы в знаниях, умениях, «обогатить» посредническую компетенцию. Так, например, таких траекторий совершенствования посреднической деятельности специалистов социальных учреждений может быть несколько в зависимости от специфики реализации специалистами посреднической деятельности и сочетания инвариативной и вариативной частей модульной программы, например:

- *маршрут «А»* – Учебный элемент 1 «Конкретизация знаний специалистов социальных учреждений о сущности посреднической функции, технологии ее выполнения» → Учебный элемент 11 «Конкретизация знаний специалистов социальных учреждений о посреднической деятельности» → Учебный элемент 13 «Особенности реализации посреднических функций

специалистов социальных учреждений во время конфликтных взаимоотношений с разными субъектами социальной сферы → Учебный элемент 14 «Опосредованное взаимодействие (НЕКонфликт): общая характеристика» → Учебный элемент 18 «Обогащение посреднической компетентности специалистов социальных учреждений»;

- маршрут «Б» – Учебный элемент 14 «Опосредованное взаимодействие (НЕКонфликт): общая характеристика» → Учебный элемент 18 «Обогащение посреднической компетентности специалистов социальных учреждений» и так далее.

Каждый из предложенных учебных элементов может быть изучен в любой удобной для специалистов последовательности, а также отработан рефлексивный практикум. Получается, что выбранные учебные элементы могут выступать своего рода *реперными точками*, или вектором или своеобразной траекторией их продвижения к качественному исполнению посреднической деятельности.

По мнению исследователей Е.С. Заир-Бек, Е.И. Казакова, модульный подход построения программы повышения квалификации играет определенную роль в проектировании индивидуальной образовательной траектории [2]. Целесообразный выбор той или иной модульной единицы, учебного элемента предполагает повышение уровня подготовленности слушателей курсов повышения квалификации к посреднической деятельности, преодоление проблемных ситуаций в процессе организации данной деятельности. Возможность вариативности выбора тем для изучения позволяет удовлетворить индивидуальные потребности слушателей курсов. Проектирование индивидуальных образовательных траекторий социальных посредников, полученные результаты их реализации позволяют нам предложить алгоритм построения и реализации индивидуальных образовательных траекторий для всех желающих специалистов социальных учреждений в целях совершенствования их посреднической деятельности, представленного следующими последовательными действиями: аутодиагностика специалистами посреднических функций; постановка целей, выбор пути (вариантов) совершенствования посреднической деятельности; непосредственное проектирование и реализация индивидуальной образовательной траектории; контроль и самоконтроль. Реализация данной траектории осуществляется в процессе практической деятельности в данном направлении. При этом экспертами было отмечено проявление таких качеств среди участников экспериментальной работы, как: осознанность, самостоятельность и рефлексивность своих действий, стремление к высоким результатам при реализации посреднических функций.

После окончания курсов повышения квалификации с целью получения обратной связи специалистам предлагается связываться с сопровождающими их лицами посредством электронной почты, скайпа для разрешения проблемных вопросов, связанных с реализацией

на рабочем месте индивидуальных образовательных траекторий, самостоятельным ее оцениванием по предложенной диагностической шкале измерения и формулированием выводов.

Таким образом, проектирование специалистами социальных учреждений индивидуальной образовательной траектории совершенствования посреднической деятельности способствует подготовленности каждого специалиста социального учреждения к успешному осуществлению посреднической деятельности сообразно изменяющимся условиям ее организации, должностным обязанностям.

Список литературы

1. Гарашкина Н.В. Технологии подготовки специалистов социальной работы в вузе: компетентностный подход: монография / Н.В. Гарашкина; Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина. – Тамбов, 2004. – 187 с.
2. Заир-Бек Е.С., Казакова Е.И. Педагогические ориентиры успеха (актуальные проблемы развития образовательного процесса): Методические материалы к обучающим семинарам. – СПб : Изд-во «Петроградский и К», 1995. – 64 с.
3. Золотарева Т.Ф. Научные аспекты практической подготовки социальных работников // Социальные технологии, исследования. - № 2. – 2004. – С. 26-32.
4. Логунова О.В. Сопровождение посреднической деятельности специалиста социального учреждения как педагогическая проблема // Научное обозрение: гуманитарные исследования». – 2011. - № 4. – С. 120-124.
5. Логунова О.В. Аутодиагностика как средство осознания специалистами социальных учреждений подготовленности к посреднической деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/Page_ru.htm (дата обращения: 10.11.2013).

Рецензенты:

Игнатова В.В., д.п.н., заведующая кафедрой психологии и педагогики ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.

Барановская Л.А., д.п.н., заведующая кафедрой иностранных языков ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.