

## ОБЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИЗУЧЕНИЯ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ К ПОСРЕДНИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Логунова О.В., Игнатова В.В.

*ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск, Россия (660049, Красноярск, ул. Ленина, 69), e-mail: odpn\_2009@mail.ru*

---

Обеспечение специалистами социальных учреждений посредничества между людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и различными организациями, учреждениями, социальными институтами общества с целью представления интересов клиентов и решения их социальных проблем в настоящее время определяют новые требования к их подготовленности к посреднической деятельности. Выбор направлений приложения собственных усилий, определение вектора цели посреднической деятельности, ее аутодиагностика, самоорганизация и саморегуляция, соответствие нравственно-этическим принципам социального обслуживания клиентов лежат в основе социального посредничества. Проведенное исследование (2006–2012 гг.) подтвердило, что специалисты социальных учреждений недостаточно подготовлены к реализации на практике посреднической деятельности. Решение данной частной научной задачи связывается с изучением в процессе дополнительного профессионального образования подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений.

---

Ключевые слова: посредническая деятельность, специалисты социальных учреждений, сопровождение, критерий подготовленности, уровень проявления подготовленности.

## GENERAL THEORETICAL FEATURES OF STUDY CONCERNING PREPAREDNESS OF SPECIALISTS OF SOCIAL INSTITUTIONS FOR INTERMEDIARY ACTIVITY

Logunova O.V., Ignatova V.V.

*Siberian State Technological University, Krasnoyarsk, Russia (660049, Lenina Street, 69), e-mail: odpn\_2009@mail.ru*

---

Being ensured by specialists of social institutions, mediation between people who are in difficult life situations and various organizations, establishments, social institutes of society for the purpose of representation of clients' interests and the solution of their social problems nowadays defines new requirements to social workers' readiness to their intermediary activity. The choice of the directions to take their own efforts into, the vector definition of intermediary activity purpose, its autodiagnosics, self-organization and self-control, compliance with moral ethical principles of social customer service are all cornerstone of social mediation. As the study shows (2006–2012 years), the specialists of social establishments are not adequately trained to implement their mediation at the proper level. The solution to this scientific problem is connected with the study, conducted at the process of additional professional education and concerning preparedness of specialists of social institutions to intermediary activity.

---

Keywords: mediation activity, specialists of social establishments, support, preparedness criterion, the level of preparedness manifestations.

### Введение

Изменение социально-политических и экономических ориентиров современного общества определяют специфику деятельности социальных учреждений и новые требования к уровню их профессиональной подготовленности как субъектов реализации государственной социальной политики на государственном и муниципальном уровнях. В настоящее время деятельность специалистов социальных учреждений, с одной стороны, все более конкретизируется и связывается с определенным видом деятельности, с другой, расширяется за счет связей с клиентами, различными социальными институтами общества. В данном контексте посредническая деятельность специалистов социальных учреждений

*приобретает новые качественные характеристики и требует овладения посреднической компетенцией в меняющихся социальных условиях.* Результативность посреднической деятельности специалистов социальных учреждений, востребованная обществом, зависит от их подготовленности действовать в соответствии с изменяющимися особенностями социальной ситуации клиентов, выполнения своих должностных обязанностей. В этой связи является необходимым и возможным в условиях организационно-педагогического сопровождения посреднической деятельности специалистов социальных учреждений изучение их подготовленности к данному виду профессиональной деятельности. Наиболее результативно это может быть организовано в процессе дополнительного профессионального образования, что в процессе нашего исследования было организовано посредством решения следующих задач: определить общие педагогические позиции, выявить критерии, показатели проявления подготовленности специалистов социальных учреждений к посреднической деятельности и охарактеризовать уровни их проявления.

Проведенный анализ научной литературы и психолого-педагогических исследований показывает, что работ, посвященных организационно-педагогическому сопровождению посреднической деятельности специалистов социальных учреждений в процессе дополнительного профессионального образования как важной составляющей их профессиональной деятельности, нами не обнаружено. В этой связи были конкретизированы теоретические основания исследуемой проблемы.

Во-первых, посредническая деятельность специалистов социальных учреждений определяется как вид деятельности по содействию людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в установлении взаимосвязи, взаимопонимания, качественного обмена информацией и действиями с различными учреждениями, организациями, предприятиями социальной сферы с учетом особенностей их функционирования [4].

Во-вторых, в дополнительном профессиональном образовании сопровождение посреднической деятельности специалистов социальных учреждений представляет собой процесс, активизирующий данную деятельность за счет разработанных и реализованных педагогических условий: организация аутодиагностики посреднической деятельности специалистов социальных учреждений; разработка модульной программы посреднической деятельности специалистов социальных учреждений и ее реализация; содействие проектированию индивидуальных образовательных траекторий посреднической деятельности специалистов социальных учреждений. Возможности реализации на практике разработанного сопровождения осуществляются за счет преумножения знаний данных специалистов о посреднической деятельности, содержательных характеристик ее структурных компонентов, своевременной аутодиагностики, активизации способов

реализации данной деятельности, обогащения посреднического опыта, разработки индивидуальных образовательных траекторий данной деятельности, их самоорганизации и саморегуляции [3].

В-третьих, было эксплицировано понятие «организационно-педагогическое сопровождение посреднической деятельности специалистов социальных учреждений» применительно к процессу дополнительного профессионального образования, под которым понимается процесс, реализуемый в краткосрочных или пролонгированных формах и направленный на поддержку специалистов социальных учреждений в осуществлении и совершенствовании данной деятельности за счет выбора содержания, методов и средств, активизации рефлексии, активного включения в реализацию данной деятельности.

В-четвертых, была разработана модель организационно-педагогического сопровождения посреднической деятельности специалистов социальных учреждений в процессе дополнительного профессионального образования.

Основное содержание организационно-педагогического сопровождения посреднической деятельности специалистов социальных учреждений в процессе дополнительного профессионального образования представлено в виде: ориентации специалистов на теоретическое обучение; освоения специалистами в зависимости от своей профессиональной направленности знаний, умений и навыков в области социального посредничества; обогащения опыта посреднической деятельности; обучения навыкам самоуправления процессом собственного сопровождения; содействия формированию индивидуального стиля посреднической деятельности исходя из личностно-профессиональных качеств и должностных обязанностей каждого специалиста, специфики деятельности самих социальных учреждений, от лица которых они взаимодействуют с клиентами; оказания методической поддержки как самим специалистам социальных учреждений, так и лицам, сопровождающим их посредническую деятельность [4].

Для выявления результативности условий подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений разработан диагностический инструментарий. Решение проблемы изучения подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений в процессе организационно-педагогического сопровождения имеет два аспекта: во-первых, разработаны критерии, позволяющие определить качественную и количественную меру тех изменений, которые должны происходить в деятельности специалистов социальных учреждений, осознанно приступающих к выполнению своих должностных обязанностей в качестве социальных посредников, во-вторых, определено содержание происходящих изменений. В этой связи для создания целостного представления о характеристике моделируемого процесса

подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений, его результативности и оценки уровня проявления подготовленности к данной деятельности были выделены следующие критерии: интерактивный, организационный, духовный и творческий. Выделяемые критерии представлены совокупностью признаков, отражающих их сущность, и характеризуются количеством, объемом (то есть совокупностью признаков посреднической деятельности), качеством (в сфере социального обслуживания качество предоставляемых социальных услуг клиентам в трудной жизненной ситуации оценивается в соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» ГОСТ 52142-2003), степенью проявления посреднических услуг и управляемости ими (взаимодействие, коммуникация, обратная связь, организация, самоорганизация, координация, привлечение ресурсов).

К ключевым характеристикам уровней проявления подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений нами отнесены следующие: оптимальный, допустимый, критический. Согласно соотнесению уровней проявления подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений с их проявлением выделены следующие уровни: «Х» – «характерно по подавляющему большинству признаков», «Хо» – «характерно по отдельным признакам», «Хн» – «скорее не характерно, чем характерно по отдельным признакам». Логика выделения данных уровней связывалась с тем, что реализуемая специалистами социальных учреждений посредническая функция отражает деятельность по осуществлению сопровождения клиентов в целях разрешения трудной жизненной ситуации последних. Обозначенные критерии подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений, их критериальные характеристики и уровни проявления подготовленности к данной деятельности заложены в «Минимальную диагностическую программу изучения подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений» (таблица).

Таблица «Минимальная диагностическая программа изучения подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений» в процессе организационно-педагогического сопровождения данной деятельности

Критериальные характеристики		
Уровни проявления критериальных характеристик		
«Х» – «характерно по подавляющему большинству признаков»	«Хо» – «характерно по отдельным признакам»	«Хн» – «скорее не характерно, чем характерно по отдельным признакам»
<b>Интерактивный критерий</b>		

<i>Ключевые слова: содействие, самостоятельность, качественный обмен информацией и действиями, гибкость</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно познают сущность посреднической функции, технологию её выполнения, реализуют её в полном объеме;</li> <li>- осознанно реализуют содействие в отношении клиентов, субъектов взаимодействия, своевременно осуществляют качественный обмен информацией и действиями, получают и используют обратную связь;</li> <li>- проявляют гибкость в изменяющихся условиях современного общества.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в отдельных ситуациях самостоятельно познают сущность посреднической функции, технологию её выполнения, реализуют её в полном объеме ситуативно;</li> <li>- осознанно по ситуации реализуют содействие в отношении клиентов, субъектов взаимодействия, своевременно осуществляют качественный обмен информацией и действиями, получают и используют обратную связь;</li> <li>- проявляют ситуативно гибкость в изменяющихся условиях современного общества.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не познают самостоятельно сущность посреднической функции, технологию её выполнения, не реализуют её в полном объеме;</li> <li>- не осознанно реализуют содействие в отношении клиентов, субъектов взаимодействия, своевременно осуществляют качественный обмен информацией и действиями, получают и используют обратную связь;</li> <li>- не проявляют гибкость в изменяющихся условиях современного общества.</li> </ul>
<b>Организационный критерий</b>		
<i>Ключевые слова: самостоятельность, планирование, координация, ответственность, саморегуляция</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознанно стремятся к поиску и использованию имеющихся в их распоряжении ресурсов, в том числе общественных и ресурсов клиентов;</li> <li>- самостоятельно планируют, реализуют, поддерживают и координируют намеченные действия с учетом их особенностей;</li> <li>- осуществляют саморегуляцию посреднической деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознанно по мере необходимости стремятся к поиску и использованию имеющихся в их распоряжении ресурсов, в том числе общественных и ресурсов клиентов;</li> <li>- недостаточно самостоятельно планируют, реализуют, поддерживают и координируют намеченные действия с учетом их особенностей;</li> <li>- по мере необходимости осуществляют саморегуляцию посреднической деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не осознанно стремятся к поиску и использованию имеющихся в их распоряжении ресурсов, в том числе общественных и ресурсов клиентов;</li> <li>- не планируют, реализуют, поддерживают и координируют самостоятельно намеченные действия с учетом их особенностей;</li> <li>- не осуществляют саморегуляцию посреднической деятельности.</li> </ul>
<b>Духовный критерий</b>		
<i>Ключевые слова: взаимопонимание, духовно-нравственные ценности, принципы, социальная дистанция, активизация</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознанно устанавливают взаимопонимание между субъектами, проявляют устойчивые положительные эмоции;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознанно в большинстве случаев устанавливают взаимопонимание между субъектами, проявляют устойчивые положительные</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не осознанно устанавливают взаимопонимание между субъектами, проявляют устойчивые положительные</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- содействуют активизации духовных ресурсов клиентов, содействуют саморазвитию личности клиентов;</li> <li>- осознанно привносят духовно-нравственные ценности и принципы, знания в опыт реализации посреднической функции в полном объеме.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ЭМОЦИИ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаточно содействуют активизации духовных ресурсов клиентов, содействуют саморазвитию личности клиентов;</li> <li>- по мере необходимости осознанно привносят духовно-нравственные ценности и принципы, знания в опыт реализации посреднической функции в полном объеме.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ЭМОЦИИ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не содействуют активизации духовных ресурсов клиентов, содействуют саморазвитию личности клиентов;</li> <li>- не осознанно привносят духовно-нравственные ценности и принципы, знания в опыт реализации посреднической функции в полном объеме.</li> </ul>
<b>Творческий критерий</b>		
<i>Ключевые слова: отказ от «штампов», креативность, инновационный поиск, самокритичность</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- свойственен осознанный отказ от «штампов» при реализации содействия, сопровождения;</li> <li>- осознанно участвуют в социально полезных инициативах, проявляют творчество при сопровождении клиентов (инновационный поиск), самостоятельно включаются в творчество;</li> <li>- проявляют гибкость, критичность, самокритичность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- свойственен по мере необходимости осознанный отказ от «штампов» при реализации содействия, сопровождения;</li> <li>- не достаточно осознанно участвуют в социально полезных инициативах, проявляют творчество при сопровождении клиентов (инновационный поиск), самостоятельно включаются в творчество;</li> <li>- по мере необходимости проявляют гибкость, критичность, самокритичность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не свойственен осознанный отказ от «штампов» при реализации содействия, сопровождения;</li> <li>- не осознанно участвуют в социально полезных инициативах, проявляют творчество при сопровождении клиентов (инновационный поиск), самостоятельно включаются в творчество;</li> <li>- не проявляют гибкость, критичность, самокритичность.</li> </ul>

Для определения общего уровня проявления подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений по каждому критерию нами был избран подход количественной обработки результатов диагностики, позволяющий в отношении уровня проявления каждого критерия подготовленности определить количественный показатель. Общий уровень проявления подготовленности по каждому критерию (оптимальный – 3 балла; допустимый – 2 балла; критический – 1 балл) определяется как среднеарифметическое, полученное в результате деления суммы баллов каждого признака на число респондентов. Если среднеарифметическое больше или равно «1,7 баллов», критерий подготовленности считают допустимым; в остальных случаях – критическим.

Таким образом, характеристики выделенных критериев подготовленности к посреднической деятельности и качественные уровни их выраженности положены в основу разработанного оценочно-диагностического инструментария предложенной авторской

диагностики подготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений, поскольку в психолого-педагогической литературе соответствующих методик нами не обнаружено. Сущность разработанной в данном аспекте базовой и дополнительной диагностики состоит в том, что определение уровня проявления подготовленности и самоподготовленности к посреднической деятельности специалистов социальных учреждений осуществляется путем сопоставления результативности данной деятельности с теми условиями, в которых она осуществляется. В диагностику подбирались методики, в соответствии с предъявляемым к ним требованиям (Н.М. Борытко): каждая методика должна иметь описание, обеспечивающее ее адекватное использование в точном соответствии со стандартами (предмет диагностики, сфера применения, контингент испытуемых, процедура применения), каждая методика должна иметь подробные сведения о процедуре ее разработки, полученных при этом данных о надежности и валидности, процедура подсчета баллов и интерпретации должна быть описана с однозначной ясностью, позволяющей получить идентичные результаты при обработке одинаковых протоколов разными пользователями руководства [1].

Для оценки достоверности результатов исследования по изучению подготовленности специалистов социальных учреждений к посреднической деятельности применены следующие методы математической статистики:

- описательная статистика, позволившая вычислить средние величины, дисперсию, среднее квадратическое отклонение, коэффициент вариации, моду, медиану, размах, корреляционный анализ (вычисление коэффициента ранговой корреляции Спирмена). Так, в частности, коэффициент ранговой корреляции Спирмена использован для установления существования взаимосвязи между критериями подготовленности к посреднической деятельности (интерактивный, организационный, духовный, творческий), объединив данные критерии в пары: «Интерактивный – Организационный»; «Духовный – Творческий» (по О.А. Шушериной, 2008 г.). В случае, если в какой-либо паре критериев подготовленности к посреднической деятельности проявляется по силе умеренная корреляционная связь, то на это следовало бы обратить внимание в рамках педагогического сопровождения посреднической деятельности специалистов социальных учреждений [5];

- методы проверки статистических гипотез U-критерий Манна – Уитни, угловое преобразование  $\phi^*$ -Фишера.

Итак, представлены общие теоретические характеристики посреднической деятельности специалистов социальных учреждений в процессе ее организационно-педагогического сопровождения в дополнительном профессиональном образовании, описан диагностический инструментарий подготовленности к данной деятельности, включающий

критерии (интерактивный, организационный, духовный и творческий) и уровни проявления подготовленности (оптимальный, допустимый, критический).

### Список литературы

- 1 Борытко, Н. М. Методология и методы психолого-педагогических исследований: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. М. Борытко, А. В. Моложавенко, И. А. Соловцова. – М. : Академия, 2008. – 320 с.
- 2 Игнатова, В. В. Педагогические стратегии в контексте профессионально-культурного становления личности студента вуза / В. В. Игнатова, О. А. Шушерина // Сибирский педагогический журнал. – 2004. – № 1. – С. 105-113.
- 3 Логунова О. В. Аутодиагностика как средство осознания специалистами социальных учреждений подготовленности к посреднической деятельности // Становление современной науки. – Т. 7. Педагогика. – Praha: PublishingHouse «Educationandscience» s.r.o., 2013. – 96 с.
- 4 Логунова О.В. Сопровождение посреднической деятельности специалиста социального учреждения как педагогическая проблема // Научное обозрение: гуманитарные исследования». – 2011. – № 4. – С. 120-124.
- 5 Шушерина, О. А. Математические методы в психологии: курс лекций / О. А. Шушерина, М. М. Бабкина. – Красноярск: СИБУП, 2008. – 182 с.

### Рецензенты:

Нургалеев В.С., д.псих.н., профессор 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.