

профессиональной сфере. Ежедневная работа, иногда без перерывов и выходных, с постоянной физической, психологической нагрузкой, осложненная напряженными эмоциональными контактами ведет к жизни в состоянии постоянного стресса, накоплению его последствий, истощению запаса жизненной энергии человека и, как результат, к неспособности воспроизводства своей профессиональной деятельности.

2. Снижение вероятности профессионального выгорания может быть достигнуто путем использования различных технологий для преодоления синдрома выгорания.

#### Список литературы

1. Коваленко И. Профессиональное «сгорание» // Социальное обеспечение. – 2006. - N 1. - С. 7.

2. Лаврова О. Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения // Социальная работа. – 2006. - N 4. - С. 56-60.

3. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания.- [http://www.psydrive.ru/articles/4726\\_sindrom-professionalnogo-vigoraniya.aspx](http://www.psydrive.ru/articles/4726_sindrom-professionalnogo-vigoraniya.aspx)

4. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.

**Балымов И.Л., Морозова В.В.**

*КФПетрГУ, г. Апатиты*

### **САМООЦЕНКА СТУДЕНТАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА» ГОТОВНОСТИ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ**

В 2013 году социальной работе как профессии исполняется 22 года. Для человека это возраст начала профессиональной деятельности. Социальная работа как профессия в нашей стране находится на пороге, после прохождения, которого можно будет говорить о том, что период становления окончился, социальный институт сформировался и устойчиво функционирует.

В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе общение играет особенно важную роль, поэтому подготовка специалиста, а именно овладение им искусством общения, специфическими обязанностями, конкретными правилами, навыками в работе с людьми, имеет первостепенное значение. Это особенно актуально в условиях социально-экономической нестабильности, когда все больше людей нуждаются в помощи квалифицированного специалиста по социальной работе [4].

Одно из важнейших мест в этом процессе занимает система высшего профессионального образования. От качества высшего образования очень во многом зависит то, каким будет лицо профессии, какое о ней сложится общественное мнение. Ведь именно выпускники вузов – это будущие

профессионалы, с которыми будут непосредственно взаимодействовать клиенты. И впечатление от контакта с одним-двумя специалистами будет распространяться на институт социальной работы в целом.

Это говорит о том, что формирование готовности студентов к профессиональному общению является одной из важнейших, первоочередных задач вузов, осуществляющих подготовку по специальности социальная работа. Высокая степень значимости данного направления подготовки определяется еще, как минимум, двумя моментами. Во-первых, общение в социальной работе (как прямое общение с клиентами, так и посредническое общение с представителями различных служб, учреждений) является ведущим средством решения профессиональных задач, поэтому от того, насколько компетентны социальные работники в общении, зависит качество социальной работы вообще. Во-вторых, это общение потенциально опасно для личности социального работника и способно вызвать профессиональное (эмоциональное) выгорание, а также другие негативные деформации личности, поэтому формирование готовности к общению с необходимостью должно включать в себя профилактику этих явлений [3].

Профессиональное общение в социальной работе – это деловое общение, в котором один или оба участника являются социальными работниками и предметом общения является социальная проблема, возникшая у одного из участников общения или у третьей стороны, а так же способы решения этой проблемы. Содержание профессионального общения в социальной работе представляет собой обмен информацией, касающейся социальных проблем и способов их решения, и имеет сложную социально-психологическую структуру.

Степень и характер готовности субъекта к профессиональному общению отражается с помощью таких понятий как коммуникативная культура, коммуникативная компетентность и индивидуальный стиль общения. Коммуникативная культура социального работника – это система знаний, норм, ценностей, моделей поведения, проявляющихся в его профессиональном общении и обеспечивающих соответствие общепринятым стандартам, ценностям социальной работы. Коммуникативная компетентность социального работника – это его способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с различными категориями клиентов, коллегами и представителями различных социальных организаций. Индивидуальный стиль профессионального общения социального работника – это характерное для него устойчивое сочетание задач, средств и способов профессионального общения [1; С. 11].

Готовность к профессиональной деятельности — это не только характеристика начальной профессиональной подготовки (теоретической и практической), но и основа развития коммуникативной культуры социального работника, его коммуникативной компетентности, индивидуального стиля профессионального общения, профессионального сознания и становления личности в целом. Стержнем развития является

адекватная самооценка студентами результатов собственной деятельности, для формирования которой требуется комплекс мер, обеспечивающих становление студентов как субъектов учебной деятельности, развитие рефлексии, активности и саморегуляции.

Таким образом, готовность к профессиональному общению занимает одно из центральных мест в общей структуре готовности социального работника к профессиональной деятельности. Это связано с тем, что социальная работа – коммуникативная профессия, решение большинства профессиональных задач в которой осуществляется через общение с людьми.

Нами было проведено эмпирическое исследование, целью которого являлось выявление представлений студентов о содержании и структуре готовности к профессиональному общению в социальной работе, а также оценка собственной готовности к нему. В качестве метода сбора данных использовался разработанный нами опросник, который включал в себя ряд вопросов о значимости различных личностных качеств, умений, способностей для профессионального общения, а также вопросы, направленные на оценку выраженности этих качеств, умений и способностей у конкретного студента. В исследовании приняли участие 3 группы студентов Кольского филиала Петрозаводского государственного университета специальности (направления подготовки) «Социальная работа» 3, 4 и 5 курсов обучения. Общее количество участников исследования составило 26 человек.

В данном исследовании в качестве показателя готовности выступил ряд характеристик межличностных отношений, 4 группы умений, выделяемых в системной модели профессионального общения в социальной работе, а также ориентация в различных видах и формах общения и самооценка готовности к профессиональному общению с различными категориями клиентов [2].

В Таблице 1 отражены представления студентов об общей значимости профессионально важных характеристик отношения к клиенту и самооценка выраженности данных характеристик у самих студентов. Анализ средних оценок значимости различных характеристик отношения социального работника к клиенту позволил разделить их на 5 групп: недопустимые, нежелательные, нейтральные, желательные и наиболее важные, обязательные для профессионального общения характеристики отношения к клиенту.

Из таблицы видно, что в ряде случаев самооценка характеристики отношения не совпадает с ее местом в рейтинге значимости. Так, например, нетерпимость, которая представляется студентам недопустимой характеристикой отношения к клиенту, получает в ходе самооценки достаточно высокий рейтинг. То же можно сказать про враждебность и антипатию. Доверие и бескорыстность являются желательными характеристиками отношения к клиенту, однако их выраженность является средней, и они получают меньший балл при самооценке.

Таблица 1.

Самооценка студентами выраженности у них профессионально важных характеристик отношения к клиенту

Характеристики отношения к клиенту	Общая значимость		Самооценка	
	Среднее	Категория по степени значимости	Среднее	Категория по степени выраженности
Презрение	,08	Недопустимое	,72	1 Слабо выражено
Враждебность	,12		2 Слабо выражено	
Антипатия	,24		2 Слабо выражено	
Высокомерие	,24		1 Слабо выражено	
Игнорирование	,32		1 Слабо выражено	
Нетерпимость	,32		2 Средне выражено	
Виноватость	,36		1 Слабо выражено	
Боязливость	,44		2 Слабо выражено	
Недоверие	,96		Нежелательное	,60
Манипулятивное отношение	,96	2 Средне выражено		
Жалость	,04	3 Средне выражено		
Подчинение	,36	2 Средне выражено		
Доминантность	,60	Нейтральное	,96	2 Средне выражено
Формализм	,84		2 Средне выражено	
Эмоциональная близость	,08		3 Средне выражено	
Доверие	,60	Желательное	,28	3 Средне выражено
Требовательность	,64		3 Выражено	

Одобрение	,80	3	Наиболее важное, обязательно е	,52	3	Выражено
Симпатия	,80	3		,56	3	Выражено
Бескорыстность	,88	3		,44	3	Средне выражено
Открытость	,96	3		,72	3	Выражено
Заинтересованность	,32	4		,04	4	Выражено
Терпимость	,52	4		3,72		Выражено
Дружелюбие	,56	4		4,16		Выражено
Уважение	,80	4		,36	4	Выражено
Поддержка	,84	4		,38	4	Выражено

В целом, можно отметить, что самооценка будущих специалистов несколько ниже, чем оценка значимости определенных характеристик отношений социального работника с клиентом. Однако ранговая структура значимости и самооценки, использованных в вопроснике характеристик отношения весьма схожа: характеристики которые признаются наиболее важными, в достаточной степени выражены у будущих специалистов, а те характеристики, которые являются недопустимыми – выражены в меньшей степени.

В Таблице 2 отражены представления студентов об общей значимости ряда умений в сфере профессионального общения и самооценка владения данными умениями. Проведенный нами факторный анализ умений, представленных в данной таблице, показал, что их структура при оценке значимости и самооценке отличается.

Факторный анализ оценки значимости умений позволил разделить их на 3 группы. Первая группа, ядерная, включила в себя наиболее значимые, по мнению студентов, умения, образующие ядро коммуникативной компетентности: умение четко и ясно излагать свои мысли, доводить информацию до клиента, умение противостоять негативному влиянию со стороны клиента, противостоять его манипуляциям, умение понять личность клиента. Вторая группа включила такие умения как умение «читать» вербальные сообщения клиента, налаживать с ним оптимальный режим взаимодействия, создавать деловые отношения, а также умения профессиональной самопрезентации. Умения, входящие в состав этой группы, являются базовыми для установления контакта с клиентом, поддержания оптимального режима взаимодействия. Третью группу умений,

которая может быть названа периферийной, составили умения невербальной коммуникации (п.п. 7 и 9 в Таблице).

Таблица 2.

Самооценка студентами владения базовыми умениями профессионального общения

Умения в сфере профессионального общения	Общая значимость		Самооценка	
	среднее значение	анг	среднее значение	анг
2. Умения четко и ясно излагать свои мысли, доводить информацию до клиента	4,81		3,88	
3. Умения противостоять негативному влиянию со стороны клиента, противостоять его манипуляциям	4,69		3,46	,5
4. Умения наладить оптимальный режим взаимодействия с клиентом	4,65		3,73	
5. Умения слушать и слышать клиента, «читать» его вербальные сообщения	4,58		3,42	
6. Умения создать деловые отношения с клиентом	4,5	5	3,46	,5
7. Умения понять личность клиента (его интересы, мысли, стремления, мотивы поведения)	4,5	,5	3,42	
8. Умения слушать и слышать клиента, «читать» его невербальные сообщения	4,38		3,31	
9. Умения профессиональной самопрезентации	4,27		3,19	
10. Умения пользоваться невербальными средствами общения при взаимодействии с клиентом	3,96		3,23	

Факторная структура самооценки студентами наличия у них умений профессионального общения представлена двумя факторами: первый более

важный включает 7 умений (п.п. 1-6 и 7 в Таблице), а второй — 2 умения, связанных с невербальной коммуникацией. Таким образом, при самооценке первый и второй факторы, выделенные по степени значимости объединяются, и образуется более простая факторная структура, в которой противопоставляются «важные» по мнению студентов умения и «неважные»: умение пользоваться невербальными средствами общения и умение слушать и слышать клиента, «читать» его невербальные сообщения.

Таблица 3 показывает общую значимость факторов готовности к профессиональному общению и самооценку выраженности этих факторов у студентов. Из таблицы можно видеть несоответствие ранговой структуры общей значимости факторов и самооценки по ним. При оценке общей значимости фактора на первое место выходит наличие практического опыта общения с клиентом, но при самооценке данный фактор занимает последнее место. Владение теоретическими знаниями является наименее значимым фактором, но при самооценке этот фактор занимает наивысший ранг.

Таблица 3.

*Самооценка факторов готовности к профессиональному общению*

Факторы (направления оценки)	Общая значимость фактора		Самооценка	
	Среднее значение	Ранг	Среднее значение	Ранг
1. Наличие практического опыта общения с клиентом	4,85	1	2,65	3
2. Наличие задатков и способностей в соответствующей сфере	4,27	2	3,15	2
3. Владение теоретическими знаниями по проблеме общения с клиентом	4,23	3	3,35	1

Важно также отметить, что самооценка студентов по предложенным параметрам является довольно низкой: как видно из таблицы, даже фактор имеющий наименьший ранг по значимости (владение теоретическими знаниями) выражен у студентов на уровне чуть выше среднего.

В Таблице 4 отражены представления студентов об общей значимости способностей к различным видам профессионального общения и самооценка наличия данных способностей.

Таблица 4.

*Самооценка готовности к различным видам профессионального общения*

<i>Виды профессионального общения</i>	<i>Общая значимость способностей</i>		<i>Самооценка</i>	
	<i>Среднее значение</i>	<i>Ранг</i>	<i>Среднее значение</i>	<i>Ранг</i>
1. Индивидуальное общение с клиентом	4,92	1	3,54	1
2. Общение с клиентом при личном контакте	4,77	2	3,42	2
3. Общение с группой клиентов	4,58	3	2,92	6
4. Общение с клиентом по телефону	4,27	4	3,15	4,5
5. Письменное общение с клиентом	3,69	5	3,15	4,5
6. Общение с клиентом через Интернет	3,31	6	3,23	3

Факторный анализ приведенных в таблице способностей позволил установить, что, как и в предыдущих случаях, структура способностей при оценке их значимости и самооценке отличается.

В оценке значимости приведенных в таблице было выделено 3 фактора, что позволило классифицировать их на соответствующие группы: первая группа - опосредованное общение (общение с клиентом по телефону, письменное общение с клиентом и общение с клиентом через Интернет), вторая и третья — непосредственное общение. Ко второй группе относится общение с группой клиентов, а к третьей — индивидуальное общение при личном контакте.

Между тем, в ходе анализа самооценки этих способностей было выделено лишь 2 фактора и, соответственно, две группы способностей: первая группа — это способности к устному общению, к которым можно отнести индивидуальное общение с клиентом, общение с клиентом при личном контакте, общение с группой клиентов и общение с клиентом по телефону. Вторая группа — это способности к письменному общению, в числе которых письменное общение с клиентом и общение с клиентом через Интернет.

Таблица 5 демонстрирует самооценку готовности студентов к профессиональному общению с различными категориями клиентов.

Таблица 5.

*Самооценка готовности к профессиональному общению с различными категориями клиентов*



<i>Группы клиентов</i>	<i>Средняя оценка</i>
1. Заключение	2,00
2. Лица, имеющие психические отклонения	2,31
3. Лица, подвергшиеся насилию	2,50
4. Мигранты, беженцы	2,65
5. Лица с девиантным (асоциальным) поведением	2,88
6. Люди с зависимостью (наркомания, алкоголизм, токсикомания)	2,96
7. Военнослужащие и члены их семей	3,12
8. Лица с ограниченными возможностями	3,31
9. Безработные граждане	3,50
10. Неблагополучные семьи и семьи группы риска	3,50
11. Пожилые люди	3,50
12. Дети-сироты, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации	3,62
13. Малоимущие граждане	3,81

Кластерный анализ позволил разделить данные категории клиентов на 3 группы:

1. Клиенты, к общению с которыми студенты не готовы: заключенные, лица, имеющие психические отклонения, люди, подвергшиеся насилию, лица с девиантным (асоциальным) поведением;

2. Клиенты, к общению с которыми студенты готовы в средней степени: безработные, военнослужащие и члены их семей, мигранты, беженцы, люди с зависимостью (наркомания, алкоголизм, токсикомания),

3. Клиенты, к общению с которыми студенты наиболее готовы: неблагополучные семьи и семьи группы риска,

Каждая из этих групп клиентов обладает определенными особенностями. К первой группе относятся наиболее специфические категории клиентов, которые характеризуются высокой степенью агрессии, ярко выраженными особенностями поведения, социального статуса, либо серьезными психологическими (психическими) проблемами. Вторая группа – это те категории клиентов, которые не обладают столь яркими особенностями, как клиенты первой группы, но общение с которыми для студентов затруднено в силу отсутствия опыта взаимодействия. Третью группу составляют те категории клиентов, с которыми студенты чаще сталкиваются в процессе обучения и поведение которых, соответственно, является более понятным и предсказуемым для них.

Подводя итоги проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

1. Ценностные ориентации, проявляющиеся в отношении студентов к клиентам социальной работы, в основном совпадают с их представлениями

об обязательных и недопустимых характеристиках отношения к социального работника к клиенту. Однако самооценка студентов ниже, чем оценка ими значимости данных характеристик отношений: они более склонны проявлять недопустимые характеристики отношений, и не готовы в полной мере продемонстрировать наиболее важные характеристики отношений к клиенту.

2. Ранговая структура оценок студентами значимости базовых умений профессионального общения и самооценка по данному параметру в целом совпадают, однако самооценка готовности их применять может быть охарактеризована как средняя и «чуть выше среднего». Причина невысокой самооценки, вероятно, заключается в том, что студентам не хватает наиболее значимого, по их мнению, фактора готовности — практического опыта общения. Также ощущают нехватку способностей и задатков и недостаток теоретических знаний в этой области.

3. В представлениях студентов способности к профессиональному общению с клиентом подразделяются на способности к непосредственному общению, которые наиболее важны и способности к опосредованному общению, значимость которых не так высока. Самооценка данных способностей имеет иную структуру: они делятся на способности к устному и письменному общению. Самооценка менее значимых способностей к письменному общению в целом выше, чем самооценка более значимых способностей к устному общению.

4. Самооценка способностей к общению с разными категориями клиентов колеблется в диапазоне от «готов в малой степени» до «готовность чуть выше средней». Студенты в меньшей степени готовы к общению со «сложными» категориями клиентов (заключенными, лицами с психическими отклонениями и девиантным поведением и т.п.) и в большей — к общению с теми категориями клиентов, с которыми чаще сталкивались в процессе обучения (неблагополучные семьи и семьи группы риска).

#### Список литературы

1. Балымов И.Л. Психология профессионального общения: учеб.-метод. пособие / И.Л. Балымов. – Апатиты: Изд-во КФПетрГУ, 2012. – 60 с.
2. Балымов, И.Л. Системная модель профессионального общения в социальной работе / И.Л. Балымов // Сб. науч. трудов КФПетрГУ / отв. ред. В.А. Путилов. – Апатиты : Изд-во ПетрГУ, 2006. – Вып. 2. – С. 119–122.
3. Балымов И.Л. Психологические аспекты формирования готовности к профессиональному общению студентов специальности «Социальная работа» / И.Л. Балымов, С.К. Маланьина // Педагогика и психология в России: вчера, сегодня, завтра : сб. статей / под ред. А.В. Головинова, Д.С. Петрова. – Алейск; Барнаул: Изд-во «Сизиф» Д.С. Петрова, 2011. – Вып. 2. – С. 14–18.
4. Соколова А.С. Специфика общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. // Психология, социология

**Балымов И.Л., Парамонова В.А.**  
*КФПетрГУ, г. Анатиты*

## **ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КОММУНИКАТИВНОЙ ПРОФЕССИОГРАММЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА**

Каждая профессия предъявляет определенные требования к личности своего представителя. Однако далеко не всегда в профессию приходят именно те люди, которые адекватны этой профессии: зачастую профессиональную деятельность осуществляют псевдопрофессионалы, не обладающие необходимыми личностными качествами, не предрасположенные к ней. Эта проблема особенно актуальна для профессий типа «человек-человек», которые имеют гуманистическую направленность (учитель, социальный работник, психолог, юрист), потому что в них велик риск нанести серьезный вред объекту профессиональной деятельности некавалифицированными действиями субъекта труда. Проблема обостряется в связи с тем, что в профессии с низким уровнем оплаты труда и, следовательно, имеющие негативный социальный имидж, часто приходят «не те люди», работники, которые просто не могут никуда больше устроиться.

В связи с этим большую значимость приобретают исследования профессиональной деятельности, выполненные в рамках профессиографического подхода, т.е. направленные на изучение содержания и целей профессиональной деятельности, требований которые предъявляет профессия к субъекту труда, его навыкам, способностям и личностным качествам. Именно профессиография позволяет найти практическое решение вопроса о профессионально важных, и наоборот недопустимых, неприемлемых качествах в каждой конкретной профессии, а, следовательно — и вопроса и о профессиональной пригодности претендента на ту или иную профессиональную позицию. Ведущим методом профессиографии является профессиограмма.

Е.М. Иванова определяет профессиограмму как систему признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающую в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику [2]. Она необходима для поиска подходящей профессии по личным качествам человека, давая ему возможность заниматься таким делом, которое ему нравится. Профессиограмма может включать в себя, например, перечень гигиенических или психологических характеристик, которым должны соответствовать представители конкретных профессиональных групп. В профессиограмме детально и аналитически описываются характеристики, которые необходимы для работы и которые