

Балымов И.Л., Парамонова В.А.
КФПетрГУ, г. Анапты

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

служат основными источниками опасного поведения человека в данной сфере.

Профессиограмма должна содержать характеристику общих сведений о профессии (наименование, назначение, обязанности персонала, показатели результативности труда), содержания деятельности (анализ основных задач, особенности потоков информации, анализ ошибок), средствах деятельности (тип средств отображения информации и органов управления, их размещение).

Основными составляющими профессиограммы являются трудограмма и психограмма. По мнению А.К. Марковой, трудограмма - это описание труда в профессии, в котором указывается предназначение профессии, предмет, средства и условия труда, возможные уровни профессионализма, квалификационные разряды в данной профессии, позитивное влияние на человека профессии, негативные стороны профессии и др. Психограмма – это описание человека в профессии: психологические качества, желательные для эффективного выполнения профессиональной деятельности, общения, для профессионального роста, преодоления экстремальных ситуаций в труде. В психограмме указываются мотивы, цели, задачи, потребности, интересы, отношения, ценностные ориентации человека, профессиональные способности, открытость к профессиональному росту, профессиональное мышление, психологические противопоказания и др [3].

Профессиографическое описание каждого типа профессий обладает своими специфическими особенностями. В профессиях типа «человек-человек», которым относится и социальная работа, традиционно большое внимание уделяется вопросам профессионального общения субъекта труда, поскольку именно общение является основным средством реализации профессиональных функций. В связи с этим в последние годы в научный обиход начало входить понятие «коммуникативная профессиограмма». Коммуникативная профессиограмма должна характеризовать личность профессионала с точки зрения владения им различными техниками и методами профессионального общения, а также качествами личности, обеспечивающими его взаимодействие с клиентами на высоком уровне качества, т. е. соответствующее профессиональным стандартам. По мнению И.М. Невлевой и Л.В. Соловьевой, к основным таким умениям и навыкам социального работника относятся: знание речевого этикета, умение правильно задавать вопросы, вести беседу, наличие навыка доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов, правильно уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации и разрешать их, уметь с помощью слова осуществлять психотерапию в общении, снимать стресс, напряжение, адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки [4; с.55]. Однако очевидно, что данный перечень умений является, во-первых, не полным и не достаточно конкретным, а во-вторых, не достаточно систематизированным.

Коммуникативная профессиограмма социального работника должна выполнять следующие основные функции:

- ориентирующая: информирование специалиста или будущего специалиста в особенностях профессионального общения, в требованиях к личностным качествам и практическим умениям, которыми должен обладать субъект профессионального общения, а также к тем личностным свойствам и способам поведения, которые являются недопустимыми в профессии;

- развивающая: помощь специалисту в выборе перспективных направлений профессионального развития, определении возможностей повышения коммуникативной компетентности за счет развития или компенсации (если это возможно) качеств и умений, сформированных в недостаточной степени, коррекции качеств и способов поведения, недопустимых в профессиональном общении;

- фильтрующая: помощь руководителям социальных служб в профессиональном отборе на научной основе. Для реализации этой функции должны быть четко определены методики выявления профессионально важных качеств и, что представляется гораздо более сложной задачей, качеств и способов поведения, препятствующих эффективному профессиональному общению, противоречащих его этическим нормам.

Коммуникативная профессиограмма, способная выполнять указанные функции, должна носить системный, научно обоснованный характер, а следовательно — базироваться на комплексной теоретической основе, включающей в себя: а) системную модель личности специалиста, б) системную модель профессионального общения. В предлагаемом нами подходе к построению коммуникативной профессиограммы в качестве первой модели используется диспозициональная концепция личности В.А. Ядова [5], а в качестве второй — системная модель профессионального общения И.Л. Балымова [1].

Диспозициональная концепция личности позволяет определить уровни профессиографического описания коммуникативных требований к субъекту профессионального общения. Как известно, В.А. Ядов в своей концепции выделяет 4 уровня диспозиций (установок) личности и соответствующих им уровней поведения. Первый уровень образуют элементарные фиксированные установки и поведенческие акты — реакции субъекта на актуальную предметную ситуацию. Вторым уровнем — это социально фиксированные установки и привычные действия и поступки, состоящие из рядов поведенческих актов. Третий уровень составляют доминирующие направленности личности и соответствующие им целенаправленные последовательности поступков, отражающиеся в таких категориях как, например, стиль профессиональной деятельности. Четвертый уровень представлен системой ценностных ориентаций и жизненных целей личности и проявляется в целостности поведения в различных сферах жизнедеятельности. Этот уровень является базовым и лежит в основе всей системы личностных свойств, отношений и установок.

Основываясь на концепции В.А. Ядова, мы выделяем в коммуникативной профессиограмме два уровня: уровень базовых диспозиций и отношений личности, включающий в себя ценностные ориентации, ведущие свойства характера и направленность личности (соответственно, 3 и 4 уровни, по В.А. Ядову), а также уровень конкретного поведения, включающий конкретные коммуникативные умения и навыки, владение технологиями и техниками общения и т.д. (1 и 2 уровни в концепции В.А. Ядова).

Системная модель общения выступает в качестве теоретической основы для выделения структуры коммуникативной компетентности и описания навыков и умений, а также профессионально неприемлемых способов поведения, образующих второй уровень коммуникативной Профессиограмма — уровень конкретного поведения. Теоретическая модель коммуникативной Профессиограмма социального работника, строящейся на базе диспозиционной концепции личности и системной модели общения, приведена в Таблице 1.

Как видно из таблицы, коммуникативная профессиограмма содержит 2 уровня, каждый из которых включает ряд блоков. В свою очередь каждый блок предполагает описание ряда психологических качеств, умений, способностей, имеющих важное значение для профессионального общения в социальной работе. Первые два блока должны содержать описание трех групп таких качеств: необходимые, т.е. профессионально важные качества, профессионально недопустимые качества и промежуточные между ними вариативные, которые являются либо желательными, но при их отсутствии у субъекта общения, могут быть компенсированы за счет других качеств, либо нежелательными, но их наличие может быть сглажено за счет выраженности других профессионально важных качеств.

Блоки, соответствующие уровню конкретных действий, предполагают описание только двух групп способностей и умений: необходимых, т.е. профессионально важных и недопустимых способов поведения, т.е. несоответствующих профессиональным стандартам. Выделение в данных блоках группы вариативных способностей представляется нецелесообразным, поскольку потребует перечисления огромного количества нейтральных в контексте профессионального общения в социальной работе способов и моделей общения, коммуникативных умений и т.д.

Существенным отличием блоков разных уровней в приведенной схеме является также то, что умения, входящие в три блока уровня конкретных действий дифференцируются на 2 составляющие (субъект общения и объект общения), в то время как уровень базовых диспозиций такого разделения не содержит. Это связано с различными подходами к описанию личности и ее проявления в общении. Если личность рассматривается как некоторое однородное образование, которое, так или иначе, проявляет себя в поведенческой активности, то общение как межсубъектная деятельность предполагает использование личностью 2 базовых ролей: роли субъекта, т.е.

источника активности, направленной на другого субъекта и роли объекта, т. е. адресата воздействия со стороны партнера по общению. При этом нужно подчеркнуть, что термин «объект» не говорит в данном случае о пассивной позиции специалиста или о том, что он утрачивает свою субъектность, личностное начало.

Таблица 1.

Теоретическая модель коммуникативной профиограммы социального работника

1	2		3	4
Уровень базовых диспозиций	Ценностные ориентации личности		Неоходимые	Содержание конкретных качеств, умений, способностей, способов поведения
			Вариативные	
			Недопустимые	
	Ведущие свойства характера и отношений личности		Неоходимые	
			Вариативные	
			Недопустимые	
Уровень конкретных действий	Коммуникативные умения	Субъект общения	Необходимые умения	
		Объект общения	Необходимые умения	
		Субъект общения	Недопустимые способы	
		Объект общения	Недопустимые способы	
	Интерактивные умения	Субъект общения	Необходимые умения	
		Объект общения	Необходимые умения	
		Субъект общения	Недопустимые способы	
		Объект общения	Недопустимые способы	
	Перцептивные умения	Субъект общения	Необходимые умения	
		Объект общения	Необходимые умения	
		Субъект общения	Недопустимые способы	
		Объект общения	Недопустимые способы	

Так, в качестве субъекта коммуникации специалист формулирует и «посылает» вербальные (устные и письменные) и невербальные сообщения, в качестве объекта - «получает» такие сообщения от клиента. При этом им могут использоваться техники активного и эмпатического слушания и другие

способы, позволяющие повысить эффективность передачи информации. В качестве субъекта интеракции социальный работник осуществляет воздействие и личностное влияние, формирует стратегию взаимодействия, налаживает сотрудничество и т. п., а в качестве объекта интеракции — подвергается различным формам воздействия (зачастую деструктивным) со стороны клиента. В качестве субъекта перцепции специалист познает личность клиента, решая две основных задачи: диагностику важных в контексте конкретных профессиональных задач личностных качеств клиента и установление намерений клиента. В качестве объекта перцепции специалист познается клиентом и соответственно осуществляет самопрезентацию, формирование и поддержание определенного имиджа. Ключевым понятием, позволяющим связать роли субъекта и объекта общения является понятие обратной связи. Фактически обратная связь представляет собой постоянный переход от роли к роли в процессе общения.

Наиболее сложной — и на настоящий момент еще не решенной нами — задачей является составление полного реестра профессионально важных, вариативных и неприемлемых коммуникативных качеств, умений и способов поведения социального работника, отражаемых в 4 разделе таблицы. Решение этой задачи, на наш взгляд должно осуществляться через следующие группы взаимосвязанных действий:

1. Составление первичного списка качеств и умений по каждому блоку на основе анализа психологической литературы, посвященной ценностным ориентациям и отношениям личности, коммуникативной компетентности, описанию моделей, техник и методов профессионального общения, а также специальной литературы по этическим нормам и профессиональным стандартам деятельности социального работника.

2. Экспертная оценка квалифицированными специалистами в области социальной работы данного перечня качеств, его конкретизация и уточнение.

3. Поиск методик, позволяющих диагностировать каждое из входящих в перечень качеств, исключение из перечня качеств, не поддающихся диагностике или разработка методов диагностики соответствующих качеств, а в идеале — создание единой батареи тестов, позволяющих судить о профессиональной пригодности конкретного претендента и осуществлять профессиональный отбор.

В настоящий момент практически выполнен первый этап работы, на завершительной стадии находится построение перечня профессионально важных и недопустимых качеств и способов поведения, для большинства из которых определены соответствующие методы диагностики. Так, в основу первого уровня коммуникативной Профессиограмма — уровня базовых диспозиций положена классификация ценностных ориентаций личности Ш.Шварца и разработанная им методика их диагностики (уровень ценностных ориентаций), а также классификация черт характера Р. Кеттела и

сокращенный вариант его опросника 16-ФЛО и методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.

Способы поведения, умения и способности, относящиеся ко второму уровню профиограммы в общих чертах описаны в рамках системной модели профессионального общения, определены основные методики их диагностики, однако работа по окончательной дифференциации и систематизации содержания этого уровня еще не завершена.

Список литературы

1. *Балымов И.Л.* Системная модель профессионального общения в социальной работе // Сборник научных трудов КФПетрГУ. - 2006. - № 2. - С. 119 — 122.
2. *Иванова Е.М.* Психологическая системная профиография. – М.: ПЕР СЭ, 2006 — 208 с.
3. *Маркова А.К.* Психология профессионализма – М.: РАГС, 1996. — 310 с.
4. *Невлева И.М., Соловьева Л.В.* Теория социальной работы: Учебное пособие. – Белгород: Кооперативное образование, 2005. – 431 с.
5. *Ядов В.А.* Диспозиционная концепция личности // Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. и общая редакция А.Л. Свенцицкого. — Спб: Питер, 2000. — С. 76-93.

Батунова И. В.
МБОУ СОШ №55 г. Иваново

ПРИЧИНЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ В УСЛОВИЯХ СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

В связи с образовательными реформами, которые несут в себе не только большой развивающий и обучающий потенциал, но и должны сохранять здоровье всех участников образовательного процесса. Это возможно, если педагог профессионально компетентен, физически и психологически здоров, а также готов к постоянному саморазвитию. На сегодняшний день последняя задача остается трудновыполнимой. В связи с большой эмоциональной напряженностью профессиональной деятельности педагога, нестандартностью педагогических ситуаций, ответственностью и сложностью профессионального труда учителя, увеличивается риск развития синдрома «эмоционального выгорания». При этом очень мало обращается внимания на действующие эффективные психолого-педагогические и медицинские технологии, которые направлены на сохранение здоровья педагога, снижающих риск формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом, так как на формирование синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние, как личностные качества педагогов, так и организационные характеристики их