



КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Межрегиональная научно-практическая конференция*

# СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Тезисы докладов

*20 октября 2020 года,  
Санкт-Петербург*





Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ СПЕЦИАЛИСТА  
СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ В СИСТЕМЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**Материалы межрегиональной  
научно-практической конференции**

***20 октября 2020 года***

© Авторы публикаций, 2020  
© СПбГИПСР, 2020

УДК 364.08  
ББК 65.272  
С 56

*Рекомендовано к печати Редакционно-издательским советом  
Санкт-Петербургского государственного института  
психологии и социальной работы*

*Под общей редакцией доктора психологических наук,  
профессора Ю. П. Платонова*

- С 56 Современная модель специалиста социального профиля в системе социального обслуживания населения: материалы научно-практической конференции 20 октября 2020 года / под общ. ред. Ю. П. Платонова [Электронный ресурс]. — Электрон. текстовые дан. — СПб. : СПбГИПСР, 2020. — Режим доступа: <http://psysocwork.ru/27/konferencii/sovremennaja-model-specialista-socialnogo-profilja-v-sisteme-socialnogo-obsluzhivanija-naselenija/>. — Загл. с экрана.

ISBN 978-5-98238-087-6

Самостоятельное научное неперiodическое  
однотомное сетевое электронное издание.

Организатор конференции:

Научно-исследовательский центр Санкт-Петербургского государственного  
института психологии и социальной работы

Редакционная коллегия:

Платонов Ю. П., д. пс. н., профессор — председатель

Платонова Н. М., д. пед. н., профессор

Малкина-Пых И. Г., д. физ.-мат. н. (биофизика), профессор

Щукина М. А., д. пс. н.

Сергеева А. В., д. пс. н., доцент

Семенов А. А., к. пед. н., доцент

Адрес редакции:

199178, Санкт-Петербург, 12-я линия В. О., д. 13 литера А, к. 504,  
тел. (812) 328-38-82

ISBN 978-5-98238-087-6

---

---

## СОДЕРЖАНИЕ

<i>Астанина А. Н.</i> Имидж специалиста социального профиля в организации социального обслуживания .....	7
<i>Афанасьева О. В., Савинова Э. П., Жвакина М. А.</i> Готовность специалистов помогающих профессий к участию в инновационной деятельности по социальному сопровождению женщин, воспитывающих двух и более детей, родившихся одновременно, и нуждающихся в услуге по обеспечению кратковременного присмотра за детьми .....	9
<i>Бардукова А. А.</i> Особенности социально-реабилитационного обслуживания граждан пожилого возраста .....	13
<i>Белявская Г. В., Поколина Т. В.</i> Формирование имиджа специалиста и учреждения на примере Санкт-Петербургского государственного казённого учреждения «Центр организации социального обслуживания» .....	15
<i>Воскобойник-Неганова С. Я.</i> Формирование имиджа психолога в социальной сети «Инстаграм» .....	18
<i>Гаврилин В. А.</i> Особенности социальной работы с несовершеннолетними правонарушителями в условиях социозащитного учреждения на примере СПб ГБУСО «Социальный приют для детей "Транзит"» .....	20
<i>Галицкая Е. А.</i> Опыт профилактики и решения проблем социальной адаптации детей дошкольного и младшего школьного возраста в образовательной организации с использованием методики «Модификация когнитивных предпочтений» .....	22
<i>Гарашкина Н. В., Дружинина А. А.</i> Разработка показателей эффективности проектов как элемент управленческой культуры будущего специалиста в сфере социально-педагогической деятельности .....	25
<i>Гефеле О. Ф., Свешникова Л. М.</i> Роль социально-психологического тренинга в проведении повышения квалификации в рамках дополнительного профессионального образования специалистов социальной помощи семье и детям .....	27
<i>Глухова М. Ф.</i> Инновационный подход к организации столичной системы социального обслуживания населения .....	28

Горельцева Е. В. Формирование имиджа педагога-психолога в образовательной организации .....	31
Горшкова В. В., Ильина Н. Г. Проблемное поле деятельности современного специалиста социального профиля в условиях самоизоляции населения .....	33
Гусева Н. А. Модель психологического сопровождения бездомных в условиях приюта МБОУ «Ночлежка» .....	35
Добрицкий В. Я. Инновационные подходы к взаимодействию организаций социального обслуживания и организаций профессионального образования .....	38
Железняков П. Ф. Викторины в социальной сети «Инстаграм» .....	42
Зорина В. А. Программа подготовки добровольных индивидуальных помощников для проживающих в ПНИ в системе волонтерской деятельности: текущее положение и перспективы развития (на примере реализуемой БОО СПб «Апельсин» программы «Добровольная индивидуальная помощь») .....	44
Иванов С. А. Модель развития коммуникативной среды в сети Интернет для взаимодействия с молодежью на основе подростково-молодёжных клубов .....	46
Качаев Р. И. Развитие профессионализма специалиста по работе с семьёй в динамике профессиональной деятельности .....	49
Климова О. М. Опыт социальной работы с лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (на примере Тренировочной квартиры) .....	52
Клюева Н. Ю. Построение программ ресоциализации людей в ситуации бездомности .....	54
Крайнюков С. В. Эволюция взглядов на профессионально важные качества психолога в различных направлениях психологического консультирования и психотерапии .....	57
Лапсаков А. М., Миллер А. А. Опыт применения технологий виртуальной реальности в образовании и реабилитации детей с особыми потребностями: трансдисциплинарность и инновации .....	60
Лебедева С. С., Безух С. М. Концептуальные аспекты развития содержания профессионального образования специалистов социального профиля .....	63

<i>Малков А. Е.</i> Технология сохранения профессионального здоровья специалистов, работающих с лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	65
<i>Мальцева Т. Е.</i> Акмеологический взгляд на высшее инклюзивное образование	67
<i>Мархель О. Е., Кийкова Т. И.</i> Социально-педагогическая деятельность с многодетной семьёй в условиях ДООУ	69
<i>Медведева И. В.</i> Профессиональный портрет современного специалиста по социальной работе в организации социального обслуживания	72
<i>Митрофанова Е. В., Федосеева М. О.</i> Социокультурный проект «Кинолекторий. Выдающиеся личности России» как форма социально-психологической адаптации инвалидов с психическими нарушениями в СПб ГБСУСО «Психоневрологический интернат №7»	75
<i>Мосягина Н. А.</i> Этические принципы социального работника	77
<i>Павлюк М. А.</i> Управление процессом развития мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации как средство повышения профессиональной деятельности педагогов	81
<i>Полежаев И. А., Голубовская Я. С., Гаврилова М. Ю.</i> Совершенствование профессиональных компетенций специалистов по социальной работе в сфере помощи семьям в ситуациях, связанных с ВИЧ, наркопотреблением и созависимостью	84
<i>Принцев Н. В., Томановская В. В.</i> Моделирование сценариев когнитивного поля социальных организаций	85
<i>Проботюк Л. О.</i> Готовность специалиста социального профиля к профессиональному консалтингу как шаг к профессиональной креативности в социальной работе	89
<i>Сейдина М. З., Менлибекова Г. Ж.</i> Социокультурная миссия взрослых в формировании общественного сознания	90
<i>Сергеева А. В., Яковлева А. А.</i> Типы профессиональной самореализации и внутренние барьеры специалистов помогающих профессий	93
<i>Синицына А. Г., Проботюк Л. О.</i> Характеристика системы профилактики жестокого обращения с детьми в социальной среде	95
<i>Скок С. А.</i> Современная модель профессиональной переподготовки от специалиста к руководителю в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга»	100

Созинова М. В. Имидж руководителя учреждения социального обслуживания: проблемы и пути решения .....	101
Соколова Т. П. Методическое сопровождение деятельности Центра социальной помощи семье и детям «Аист» .....	103
Сорокина Ю. М. Управление профессиональной креативностью специалиста по социальной работе .....	105
Филинова Ю. Н. Организация работы с родителями при переходе на ФГОС дошкольного образования .....	106
Фомина Е. В. «Я свободен, я — ничей», или новые пути решения проблемы адаптации выпускников интернатных учреждений к самостоятельной жизни .....	110
Целикова Е. Б. Роль креативности в профессиональной деятельности социального работника .....	114
Черноivanова А. С. Возможности институциональных инноваций в профилактике синдрома выгорания .....	116
Шель М. И. Эффективное внедрение программы «К медиации» в деятельность Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям Московского района» .....	118
Шыхалиев А. Л. Разработка, апробация и внедрение инновационных социальных практик в деятельность Центра социальной помощи семье и детям .....	121
Щеглов В. П. Основные вопросы подготовки специалистов социальной сферы к взаимодействию с инвалидами .....	122
Шукина М. А. Роль направленности на саморазвитие в профессиональном развитии специалистов социального профиля .....	124
Ярошук И. В. Волонтерство как опорная точка развития специалиста социального профиля .....	126
<b>СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ .....</b>	<b>129</b>

## **ИМИДЖ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Сегодня без специалистов социального профиля сложно представить деятельность любой государственной структуры — от пенсионного фонда и миграционной службы до органов внутренних дел и МЧС.

В современных условиях профессиональная компетентность специалиста, включая социально-педагогические, социально-психологические и другие характеристики личности, особенно важна для эффективной деятельности социальных работников. Сюда же мы относим понятие «имидж». Благодаря новизне этой профессии имидж социальных работников в нашей стране ещё не сформировался. Однако трудно переоценить важность этого фактора в профессиональном общении, где роль самопрезентации резко возрастает.

Позитивный имидж как особый личный инструментарий облегчает установление контактов с другими людьми, делая процесс взаимодействия с ними более эффективным. В связи с этим проблема его целенаправленного формирования в учреждениях социального обслуживания населения становится актуальной.

В настоящее время проблема имиджа специалиста социального профиля достаточно актуальна, и связано это прежде всего с его профессиональной деятельностью [Воротилкина И. М., Некозырева К. С., 2016], которая направлена на оказание помощи определённым категориям граждан, по тем или иным причинам попавших в трудную жизненную ситуацию. Ведь специалист социального профиля — востребованный универсал широкого профиля.

Специалист социального профиля каждый день встречается и общается с разными категориями граждан. Успех его деятельности зависит в большей степени от профессиональных компетенций специалиста, которые впоследствии будут отражаться на имидже.

По мнению С. А. Камболова, имидж специалиста социального профиля — многослойное образование, состоящее как из нравственной надёжности социального работника, так и из его профессионализма, компетентности, гуманитарной образованности и психологических знаний [Камболов С. А., 2014]. Имидж специалиста социального профиля формируется из следующих компонентов [Камболов С. А., 2014]:

- информационно-семиотический компонент (внешность, речь специалиста);
- личностно-ресурсный компонент (представление о личностных характеристиках специалиста социального профиля);
- профессионально-гностический компонент (профессионально важные качества);
- ситуативно-интерактивный компонент (представление о реально складывающихся взаимоотношениях специалиста с получателями социальных услуг).

В. Н. Келасьев объединил личностные качества специалиста социального профиля в три группы [Келасьев В. Н., Первова И. Л., 2019]:



1. Профессиональные качества личности. Это высокий профессионализм, компетентность в решении разнообразных социальных проблем, высокий уровень образования и общей культуры (в т. ч. духовной), владение смежными специальностями и знаниями по педагогике, психологии, юриспруденции;

2. Гуманистические качества личности. Это доброта, любовь к людям, душевность, доброжелательность, чуткость, отзывчивость, желание принять чужую боль на себя, милосердие, человечность, чувство сострадания;

3. Социальные качества личности. Они включают коммуникабельность, организационные способности, умение правильно понять человека и поставить себя на его место, тактичность в общении, умение слушать, способность поддерживать другого и стимулировать его на развитие собственных сил, умение вызывать к себе доверительное отношение.

Имидж специалиста социального профиля зависит также от учреждения, в котором он работает. Например, имидж специалиста по социальной работе, работающего с такой категорией, как инвалиды трудоспособного возраста, должен отвечать таким требованиям, как манера общения с получателем социальных услуг, внешний вид, поведение, ценностные установки профессии, что впоследствии способствует повышению качеству оказания социальных услуг.

При анализе литературы мы выделили этапы процесса формирования имиджа специалиста социального профиля [1; 5]:

Этап 1. Диагностика сформированности имиджа социального работника. На данном этапе определяется наличие или отсутствие «проблемы имиджа».

Этап 2. Целеполагание. Целью формирования имиджа социального работника является возникновение такой ситуации, когда клиент, имея положительное мнение о специалисте, доверяя и прислушиваясь к его мнению, будет следовать рекомендациям, эффективно взаимодействовать в решении своей проблемы.

Этап 3. Планирование. На данном этапе определяется система мер, обеспечивающих формирование позитивного имиджа социального работника (с указанием сроков исполнения и ответственных).

Этап 4. Реализация запланированных мероприятий. На данном этапе осуществляется последовательная реализация намеченных программой мер.

Этап 5. Оценка. Предполагается сопоставление и соизмерение результатов с критериями успешности формирования имиджа социального работника.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что имидж специалиста социального профиля основан на его индивидуальном имидже, который зависит от его профессиональных качеств. Для благоприятного имиджа специалиста важно, чтобы он соответствовал его основным профессиональным качествам, таким как гуманность, ответственность, чувство собственного достоинства и уважение к достоинству других, терпимость, вежливость, эмоциональная стабильность, терпение и самообладание. Хорошо продуманный образ поможет специалисту социального профиля в профессиональной деятельности, повысит доверие и устранил барьеры между специалистом и его клиентом.

Афанасьева О. В., Савинова Э. П., Жвакина М. А.

## **ГОТОВНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ К УЧАСТИЮ В ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СОЦИАЛЬНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ЖЕНЩИН, ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДВУХ И БОЛЕЕ ДЕТЕЙ, РОДИВШИХСЯ ОДНОВРЕМЕННО, И НУЖДАЮЩИХСЯ В УСЛУГЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КРАТКОВРЕМЕННОГО ПРИСМОТРА ЗА ДЕТЬМИ**

С 1 января 2020 года в Санкт-Петербурге появилась новая мера поддержки для семей, в которых воспитываются двойни и тройни. Для них введена услуга — обеспечение кратковременного присмотра за детьми до 1,5 лет, родившимися одновременно и зарегистрированными на территории Санкт-Петербурга.

С целью разработки технологии социального сопровождения женщин, воспитывающих двух и более детей, родившихся одновременно, и нуждающихся в услуге по обеспечению кратковременного присмотра за детьми, на базе СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района Санкт-Петербурга» проводится научно-исследовательская работа. В рамках одного из направлений исследования было проведено анкетирование специалистов Центра.

Целью анкетирования было определение готовности специалистов учреждения к участию в инновационной деятельности по социальному сопровождению женщин, воспитывающих двух и более детей, родившихся одновременно, и нуждающихся в услуге по обеспечению кратковременного присмотра за детьми.

Всего было опрошено 32 специалиста, работающих в Центре, среди которых специалисты по социальной работе, специалисты по работе с семьёй, воспитатель.

Вопросы анкеты были направлены на выявление готовности респондентов заниматься инновационной деятельностью, наличия у них опыта и желания работать с детьми до 1,5 лет, родившимися одновременно, стремления повысить свою квалификацию в сфере осуществления ухода и присмотра за детьми младенческого и раннего возраста. Отдельный блок вопросов касался уровня образования и стажа работы респондентов, наличия у них дополнительных квалификаций, планов на будущее, связанных с профессиональной деятельностью.

Анкетирование показало, что безусловно привлекательным участие в инновационной деятельности представляется только 9% опрошенных специалистов. Остальные разделились практически поровну на тех, кто предпочитает наблюдать освоение новшеств со стороны (44%), не принимая активного участия в их внедрении, и тех, кто не является сторонниками новшеств (47%), предпочитая стабильность.

В рамках темы исследования было интересно выяснить наличие у респондентов опыта воспитания детей до 1,5 лет вообще и детей до 1,5 лет, родившихся одновременно, в частности.

Анализ анкет показал, что у большинства респондентов есть опыт воспитания детей до 1,5 лет, причём менее пяти лет назад. То есть большинство специалистов (47% опрошенных) имеют недавний и ещё достаточно актуальный опыт воспитания детей до 1,5 лет, что должно помочь им в случае необходимости подключиться к оказанию услуги по социальному сопровождению женщин, имеющих близнецов такого возраста. Но более половины специалистов либо имели

опыт воспитания детей этого возраста довольно давно (5–10 и более лет назад), либо совсем не имеют опыта воспитания детей.

Опыта воспитания собственных детей до 1,5 лет, родившихся одновременно, ни у кого из опрошенных нет. При этом у части специалистов есть опыт взаимодействия с близнецами друзей или знакомых или опыт работы с такими детьми в качестве няни.

Учитывая, что не всегда наличие опыта какой-либо деятельности означает, что данная деятельность приносит удовлетворение, был задан вопрос о привлекательности для респондентов взаимодействия с детьми до 1,5 лет.

Интерес к взаимодействию с детьми до 1,5 лет высказали 16% участвовавших в анкетировании специалистов. Для них эта деятельность кажется привлекательной, и они по собственному желанию с удовольствием бы в неё включились. Представляется разумным привлекать к работе в качестве социальной няни специалистов именно из данной категории, т. к. они наиболее заинтересованы в этой деятельности.

Большая часть опрошенных (68%), хотя и не находят взаимодействие с детьми до 1,5 лет особо интересным для себя, но при необходимости без проблем могли бы этим заниматься.

И только для 16% специалистов, прошедших анкетирование, деятельность, связанная с уходом за детьми до 1,5 лет, представляется нежелательной, т. к. они испытывают неловкость при общении с детьми младенческого и раннего возраста и предпочитают избегать его.

Таким образом, большинство специалистов ЦСПСиД Приморского района при необходимости могут включиться в деятельность, связанную с уходом и присмотром за детьми до 1,5 лет.

Так как для большинства опрошенных специалистов деятельность, связанная с осуществлением ухода за детьми до 1,5 лет, родившимися одновременно, является новой, задавались вопросы по поводу их заинтересованности в повышении квалификации в этом направлении. Повышение квалификации, связанное с технологиями обеспечения кратковременного присмотра за детьми младенческого и раннего возраста, оказалось интересно только 19% (6 чел.) специалистов, участвовавших в опросе, и лишь один специалист уже прошёл повышение квалификации по настоящей теме. Готовность пройти повышение квалификации в данном направлении косвенно может говорить и о готовности включиться в деятельность, связанную с присмотром и уходом за детьми до 1,5 лет.

Среди форм повышения квалификации наиболее востребованными у специалистов ЦСПСиД оказались 2–3-недельные курсы повышения квалификации. Это привычная для всех форма, давно доказавшая свою эффективность. Прохождение курсов подтверждается удостоверением, что является важным моментом для повышения квалификации специалистов. На 2-м месте по востребованности — практически в равных частях стажировки (38%), однодневные семинары и тренинги (34%). Скорее всего, эти формы выбирают специалисты, желающие получить максимум практических навыков в сжатые сроки. Меньшей части опрошенных интересны консультации специалистов и наставничество. Эти формы не так распространены и обычно не предполагают документа, подтверждающего повышения квалификации, поэтому выбираются специалистами как дополнительные к традиционным курсам повышения квалификации (у респондентов была возможность отметить несколько вариантов ответа). Хотя при практическом освоении навыков могут показать высокую результативность.

Учитывая, что все опрошенные специалисты уже имеют достаточно большой профессиональный опыт взаимодействия с семьёй и детьми, у многих из них есть опыт воспитания собственных детей до 1,5 лет, а у некоторых — даже опыт присмотра за близнецами, выяснилось их собственное мнение по вопросу улучшения качества обслуживания женщин, воспитывающих двух и более детей, родившихся одновременно.

Большая часть (59%) опрошенных специалистов имеют собственные представления о том, каким образом можно улучшить качество оказываемых социальных услуг женщинам, воспитывающим двух и более детей до 1,5 лет, родившихся одновременно.

Все предложения респондентов можно разделить на несколько групп:

- связанные с подготовкой специалистов, которые будут осуществлять обслуживание;
- связанные с подготовкой женщин к воспитанию детей, родившихся одновременно;
- связанные с организацией и содержанием самой социальной услуги;
- связанные с льготами и пособиями для семьи, в которой одновременно родилось несколько детей.

1. Рекомендации по подготовке женщин, вынашивающих многоплодную беременность, к воспитанию нескольких детей, родившихся одновременно.

Предложения включают в себя курсы по уходу и воспитанию детей для будущих молодых мам, ожидающих двух и более детей одновременно. Также одним из специалистов было предложено создание школы по примеру школы приёмных родителей (ШПР).

2. Рекомендации, связанные с отбором и подготовкой специалистов на должность «социальной няни».

Достаточно много рекомендаций было связано именно с отбором и подготовкой специалистов на должность социальной няни. Значительная часть опрошенных считает, что данную услугу должны оказывать профессиональные няни или социальные работники, имеющие опыт обслуживания на дому. Предлагалось также привлечь специалистов с медицинским образованием, умеющих работать с детьми до 1,5 лет и обязательно прошедших дополнительное обучение в форме семинаров и тренингов с участием детских психологов и педиатров (то есть имеющих сугубо практическую подготовку). Часть респондентов не исключает теоретический курс обучения будущих нянь, но отмечает, что он обязательно должен быть дополнен активной практикой (с использованием манекенов, специального реквизита, разбора искусственно смоделированных ситуаций для детального понимания и отработки умений). Респонденты делают особый акцент на том, что данную услугу должны оказывать профессионалы, заинтересованные именно в этой работе и имеющие достойную оплату труда. Предлагается обязательно обеспечить профессиональное сопровождение специалистов, работающих в данной области: специализированное обучение, группы профессиональной поддержки, наставничество, супервизии, систематическое повышение профессионального мастерства. Также один из респондентов предложил расширить услугу кратковременного присмотра, дополнив ее другими видами помощи (массажист, психолог, логопед).

3. Рекомендации, связанные с организацией и содержанием услуги.

Данная категория рекомендаций была самой многочисленной. Большинство специалистов, указавших свои предложения, выделили рекомендации именно по организации и содержанию услуги.

По мнению одного из респондентов, контакты учреждения, предоставляющего социальную услугу, должны выдаваться женщине уже на выписке из роддома. Также, в идеале, сотрудники роддома должны информировать ЦСПСиД о появлении на его территории семьи, в которой воспитываются несколько детей, родившихся одновременно (по тому же принципу, как они информируют о выбытии мамы с детьми на определённый адрес детскую поликлинику).

Многие опрошенные специалисты указали на необходимость социальной диагностики, предложили начать с изучения целевой аудитории (привычки, потребности, ожидания), а также получения информации об актуальности и конкретном наполнении социальных услуг у потенциальных их получателей, уточнения, в каких именно услугах нуждается женщина, которая обратилась в учреждение социальной защиты населения.

Одним из предложений было обеспечить единство стандартизации и индивидуализации в развитии данного направления (наличие стандарта социальной услуги и индивидуального подхода (вариативности оказания социальной услуги), что, безусловно, является самым перспективным вариантом развития этого направления социального обслуживания. Также предлагался ежедневный патронаж семьи специалистом, закреплённым за ней (по принципу тьюторства).

Среди предложений была разработка индивидуального графика обслуживания для каждой семьи (при учёте результатов социальной диагностики это вполне возможный и разумный вариант).

В целом, рекомендации, связанные с организацией и содержанием услуги, можно разделить на несколько направлений:

- обучение молодых мам, у которых одновременно родилось несколько детей. Консультации (занятия) по обучению уходу за детьми, организации времени, оформлению документов (в том числе справок) и пособий.
- обеспечение мамы возможностью полноценного отдыха: начиная от выделения времени для сна и заканчивая предоставлением ей возможности посещать кинотеатры, театры, музеи, а также врачей, пока специалист занимается и гуляет с детьми;
- регулярная помощь по хозяйству, включая доставку продуктов и медикаментов, выполнение работ по дому, приготовление пищи и кормление детей;
- сопровождение мамы с детьми в поликлинику и другие социальные учреждения;
- помощь в приготовлении уроков со старшими детьми.

Одним из респондентов была предложена схема распределения услуг по дням недели: раз в неделю няня может организовать прогулку с детьми в то время, когда мама будет заниматься домашними делами или отдыхать. В другой день она закупает необходимое по списку, предоставленному мамой. В третий — сопровождает маму с детьми на приём к педиатру. Или осуществляет мониторинг ситуации, консультирует маму, как, например, осуществлять оплату услуг ЖКХ online, записывает на приём к специалисту по телефону. И, наконец, выполняет посильную работу по дому: помощь в кормлении детей и пр. Чёткий график, по мнению респондента, позволит и няне, и маме оптимально планировать своё время и деятельность.

#### 4. Рекомендации по предоставлению льгот и пособий.

Данные рекомендации касались поддержки, которую можно обеспечить на региональном уровне: предоставление субсидии на улучшение жилищных условий; увеличенное пособие на каждого ребёнка, льготная очередь в детский сад,

предоставление денежной и натуральной помощи (продукты питания, одежда, обувь, медикаменты).

Таким образом, среди опрошенных специалистов Центра есть заинтересованные в инновационной деятельности и желающие в ней активно участвовать. Часть специалистов высказали свою готовность заниматься присмотром и уходом за детьми до 1,5 лет, родившимися одновременно. Наличие конкретных предложений о содержании услуги кратковременного присмотра, желая регулярно повышать свою квалификацию, в сочетании с собственным опытом ухода и присмотра за детьми данной категории, должны сделать эту деятельность достаточно результативной и востребованной.

*Бардукова А. А.*

## **ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА**

Пожилые люди — социально-демографическая группа, в которую входят мужчины и женщины, чаще всего отошедшие от активной трудовой деятельности и вышедшие на пенсию. Согласно классификации Всемирной организации здравоохранения, к категории «пожилые люди» можно отнести группу населения в возрасте от 60 до 75 лет. В России эта группа населения составляет около 31 %, согласно данным, озвученным 14 июня 2018 года на заседании правительства РФ, посвящённом пенсионной реформе.

Социальная реабилитация — это комплекс мер, направленных на восстановление разрушенных или утраченных в силу каких-либо причин общественных связей и отношений, социально и личностно значимых характеристик, свойств и возможностей субъекта. Это осознанный, целенаправленный, внутренне организованный процесс. Обращаясь в центры социальной реабилитации, пожилой человек чаще всего ищет общения и понимания. Наиболее универсальной моделью восполнения данной потребности в общении становится создание кружков по интересам на базе досугового отделения социально-реабилитационного центра. Такие «клубы общения» помогают пожилым людям обзавестись новыми коммуникативными связями и поддерживать старые знакомства, повысить творческий потенциал и интерактивную включённость в современную жизнь.

Социальная реабилитация пожилых людей включает в себя меры, направленные на восстановление их правового, общественного и профессионального статуса. Она ориентирована не только на то, чтобы вернуть способность пожилого человека к полноценной жизни и деятельности в обществе, но и на само общество, условия его существования, нарушенные по каким-то причинам.

К традиционным направлениям социальной реабилитации относят следующие: медико-социальную, профессионально-трудовую, социально-психологическую, социально-бытовую, социально-правовую реабилитацию. При этом для категории пожилых граждан особый интерес представляет социально-досуговая реабилитация. В этом контексте значимость приобретает поиск инновационных видов социально-досуговой реабилитации: танцевальная терапия, библиотерапия, виртуальный туризм, «Университет третьего возраста» и другие.

Социальная реабилитация граждан пожилого возраста проводится на базе Комплексных центров социального обслуживания населения (далее — КЦСОН). Такие Центры есть в каждом районе города — в Санкт-Петербурге насчитывается 18 КЦСОНов для пожилых граждан.

Контент-анализ сайтов 18 Комплексных центров Санкт-Петербурга позволил выделить традиционные формы социальной реабилитации пожилых граждан:

1. Декоративно-прикладное искусство.
2. Музыкальные кружки (хор, ансамбль, дыхательные упражнения).
3. Лечебная или адаптивная физкультура.
4. Компьютерные курсы.
5. Занятия с психологом, психологические тренинги.
6. Поездки на экскурсии, пешие прогулки по паркам / достопримечательностям.
7. Занятия скандинавской/финской ходьбой.
8. Театр (посещение театральных представлений в городе и/или самостоятельные театральные постановки).
9. Настольные игры.
10. Галотерапия (соляная комната).
11. Массаж.
12. Иные формы социальной реабилитации (сенсорная комната, трудотерапия, фото- и киноклубы, зарядка на улице).

В ходе проведённого контент-анализа сайтов Комплексных центров Санкт-Петербурга выявлены используемые инновационные формы социально-досуговой реабилитации граждан пожилого возраста: «Университет третьего возраста», танцевальная терапия, библиотерапия, виртуальный туризм. Полученные данные подтверждаются результатами опроса сотрудников и получателей услуг КЦСОН Петродворцового района. Были выявлены Комплексные центры, использующие в своей работе инновационные формы реабилитации. Сотрудники Комплексного центра Петродворцового района в ходе опроса выбрали из выделенных инновационных форм социальной реабилитации наиболее востребованные пожилыми гражданами, а также имели возможность предложить свой вариант инновационной формы социальной реабилитации, интересной клиентам Центра, однако никто из сотрудников не воспользовался этой возможностью. При этом сами получатели услуг отметили, что инновационной формой работы с пожилыми людьми могут быть курсы юридической грамотности и тематические игровые программы.

Данные контент-анализа сайтов и опроса сотрудников и клиентов Центра были сопоставлены, и сделаны следующие выводы:

1. Библиотерапию предлагает почти половина Центров (44%), однако не во всех Центрах это востребовано. Всё зависит исключительно от непосредственных получателей социальных услуг в Центре.
2. Виртуальный туризм является интересной формой социальной реабилитации, но не может заменить реальные, полноценные экскурсии и поездки (первую услугу предоставляют только 28 % Центров, когда на экскурсии своих посетителей возят 66 % Центров).
3. Танцевальная терапия активно используется практически всеми Центрами Санкт-Петербурга (72%). Такой вид социальной реабилитации позитивно принимается как сотрудниками, так и пожилыми гражданами; скорее всего,



данная инновационная форма вскоре перейдет в раздел традиционных форм реабилитации;

4. Наибольший интерес представляет «Университет третьего возраста». Эта инновационная форма предполагает всевозможную вариативность, креативность, привлечение сил не только сотрудников Центров, но и самих пожилых граждан. В курсы Университета могут входить любые интересные аудитории темы. Университет позволяет одним обучаться, а другим — обучать, максимально используя реабилитационный потенциал данной деятельности.

Пожилые граждане составляют практически треть населения России, и многие из них нуждаются в социально-реабилитационном обслуживании. Комплексные центры, находящиеся в каждом районе города, обеспечивают потребности пожилых граждан в социальной реабилитации, осуществляя работу не только в рамках традиционных, но и инновационных форм.

Внедрение инновационных форм положительно влияет не только на сохранение физического и психоэмоционального здоровья граждан, внедрение их в активную социальную жизнь, но и на профессиональные навыки работников центра, на повышение качества социального обслуживания граждан пожилого возраста. Инновационные формы социальной реабилитации пожилых граждан при активной разработке силами сотрудников Комплексных центров могут приобрести массовый характер и способствовать изменению социальных стандартов.

Социальная значимость использования инновационных форм состоит в вовлечении пожилых людей в общественную жизнь для сохранения социальной и физической активности, полноценного долголетия, успешного преодоления социально-психологических проблем пожилого возраста.

*Белявская Г. В., Поколина Т. В.*

## **ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА СПЕЦИАЛИСТА И УЧРЕЖДЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЁННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЦЕНТР ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Санкт-Петербургское государственное казённое учреждение «Центр организации социального обслуживания» (СПб ГКУ «ЦОСО») — молодое учреждение, осуществляющее работу по признанию нуждающимися в социальном обслуживании и разработке индивидуальных программ предоставления социальных услуг. Учреждение начало свою деятельность 1 июля 2019 года, в связи с этим в настоящее время всё ещё актуальна деятельность по информированию граждан о работе СПб ГКУ «ЦОСО», о социальном обслуживании в Санкт-Петербурге: информирование формирует образ учреждения и его сотрудников.

Помимо основного официального названия — «Центр организации социального обслуживания», — используется и неофициальное («Служба социальных участковых»), а специалистов, работающих в районных подразделениях, называют «социальными участковыми».

Имидж учреждения («образ», «отражение») — это совокупность представлений о работе учреждения, сложившихся в обществе. Формирование имиджа



СПб ГКУ «ЦОСО» и его специалистов происходит в том числе путём информирования граждан о социальном обслуживании по телефону: звонки граждан по всем районам города принимает Единый центр телефонного обслуживания. Специалисты Единого центра телефонного обслуживания помимо входящих звонков совершают исходящие звонки гражданам пожилого возраста с целью информирования о социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге.

В обращениях граждан можно выделить некоторые общие моменты с ошибочным пониманием деятельности СПб ГКУ «ЦОСО»:

1) непонимание концепции деятельности учреждения, обращения с жалобами по различным правонарушениям;

2) обращения по вопросам, не связанным с социальным обслуживанием: меры социальной поддержки, пенсии, оформление услуг социального такси, установление инвалидности и т. д.

Факторы, позитивно влияющие на формирование положительного имиджа СПб ГКУ «ЦОСО» во время проведения консультирования по телефону:

1) информирование о статусе СПб ГКУ «ЦОСО»: статус учреждения — государственное, учредитель — Комитет по социальной политике. Граждане спрашивают, кто создал учреждение, государственное оно или негосударственное, выражают доверие к государственным учреждениям.

2) открытость и доступность информации о социальном обслуживании: специалисты помогают раскрыть вопросы граждан о социальном обслуживании, формах обслуживания, видах услуг, учреждениях, тарифах на услуги;

3) эмпатия: в ходе консультирования специалисты стараются определить чувства и эмоции обратившегося гражданина, продемонстрировать понимание, сопереживание и включённость в ситуацию, которую описывает человек. Необходимость в эмпатии обоснована не только тем, чтобы создать положительный настрой в разговоре, но и чтобы лучше понять запрос и, как следствие, предложить необходимый путь решения проблемной ситуации.

Исходя из современных тенденций, в общественном сознании имидж представляет определённую ценность, из которой складываются доверие к организации, востребованность и успешность её деятельности. Таким образом, целенаправленная деятельность по формированию позитивного имиджа организации социального обслуживания является одной из ключевых задач, которая требует задействования всех ресурсов.

Для организации социального обслуживания имидж имеет особое значение. Позитивно сформированный имидж учреждения социальной защиты населения помогает качественно решать проблемы предоставления социальных услуг. В имидж учреждения входит и представление об организации, о социальном обслуживании, о руководителях и сотрудниках. По мнению исследователя отечественного опыта социальной работы Е. И. Холостовой, не каждый человек может работать в социальной сфере; специалист должен разделять общечеловеческие ценности, уважать честь и достоинство человека, уникальность его личности [Холостова Е. И., 1993]. Специалист социального профиля может иметь обострённое чувство справедливости, сострадание и чувствительность к проблемам других людей, иметь готовность прийти на помощь [Певная М. В. и др., 2011].

Имидж зависит от многих факторов, которые не являются постоянными, а имеют свойство изменяться в процессе времени в соответствии с изменениями в самом объекте или в групповом сознании. Также важной особенностью имиджа является его способность воздействовать на сознание, эмоции,

деятельность и поступки как отдельных людей, так и групп населения. Так, по мнению исследователей закономерностей социальной психологии А. П. Федоркиной и Р. Ф. Ромашкиной, имидж является социально-психологическим явлением, отражающим не только сознательный, но и бессознательный компонент психики различных социальных групп и мотивации их поведения [Федоркина А. П., Ромашкина Р. Ф., 1996].

Одной из составляющих целостного представления о социальном обслуживании является вербальный имидж специалиста социальной сферы, который формируется на основе вербальной (разговор) и невербальной (мимика, жесты, интонация) коммуникации специалиста с каждым отдельным гражданином и закрепляется в общественном сознании. Стоит отметить, что ключевым в деятельности работника социального обслуживания является налаживание и поддержание контакта с обществом, получателями социальных услуг или нуждающимся в социальном обслуживании при первичном обращении в организацию. Общение происходит с людьми разного возраста, пола и социального положения. От успешности выстроенного взаимодействия, личностных и коммуникативных особенностей специалиста социальной сферы зависит результат деятельности, так как в процессе общения гражданин делится своими актуальными проблемами, ожиданиями и ждёт от специалиста помощи в нахождении решения, определения стратегии выхода из сложившейся ситуации. Позитивный вербальный имидж специалиста социальной сферы складывается из умения понимать чувства и потребности, сочувствовать, обладать эмпатией, уверенностью, уметь честно и открыто доносить нужную информацию.

В рамках подготовки данной статьи были рассмотрены статистические данные по поисковым запросам по теме организации социального обслуживания в Санкт-Петербурге. Анализ данных выполнен при помощи инструмента «Яндекс. Вордстат» (это бесплатный сервис для получения статистики поисковых запросов в Яндексе). С помощью сервиса можно посмотреть, сколько раз пользователи искали определённый поисковый запрос на протяжении месяца. Основным интересом представляло количество поисковых запросов о СПб ГКУ «Центр организации социального обслуживания», были использованы поисковые запросы «Центр организации социального обслуживания», «СПб ГКУ «ЦОСО»», «Служба социальных участковых».

В месяц люди создают в среднем 1248 поисковых запросов по словам «Центр организации социального обслуживания», из них 750 запросов приходится на Санкт-Петербург и Ленинградскую область. С января 2019 года по июль 2020 года было два пиковых значения по количеству запросов: июль 2019 года (что связано с открытием СПб ГКУ «ЦОСО») и апрель 2020 года (что можно связать с мерами противодействия коронавирусной инфекции, увеличением спроса на социальное обслуживание на дому, связанное с самоизоляцией граждан старше 65 лет, а также нуждаемость многих граждан в предоставлении срочной социальной помощи в виде продуктовых наборов, консультирования по вопросам доставки продуктов, помощи волонтеров). В период апреля 2020 года номер Единого центра телефонного обслуживания СПб ГКУ «ЦОСО» был неоднократно упомянут в телевизионных и радиопередачах. Среднее количество — 750 поисковых запросов в месяц по Санкт-Петербургу и Ленинградской области — говорит о том, что организация пока ещё набирает известность.

## ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА ПСИХОЛОГА В СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ «ИНСТАГРАМ»

В наши дни задачами и возможностями виртуальных социальных сетей — ВКонтакте, Фейсбук, Инстаграм, *YouTube* и т. д. — являются не только коммуникация между пользователями, развлечение и информирование. Сейчас любые крупные онлайн-площадки становятся основными инструментами для людей, которые развивают собственный бизнес, предоставляя в интернете свои товары и услуги.

Инстаграм — это социальная фотосеть, в которой пользователи выкладывают фотографии с текстовыми подписями, короткие видеоролики, обмениваются комментариями и общаются, но основной акцент при этом делается именно на визуальный контент — фотографии и видео. Инстаграм обладает активной растущей аудиторией: пользователи загружают в сеть около 95 млн постов каждый день, потенциальный рекламный охват данной площадки — около 849 млн человек [Пфанштиль И., 2020]. Данная социальная сеть за счёт разнообразных инструментов позволяет обычным пользователям заниматься самовыражением, а представителям бизнеса — презентовать свой продукт и взаимодействовать с потенциальными клиентами.

Российский рынок психологических услуг, включающий в себя консультирование, психотерапию, коучинг, различные виды тренингов, курсов и т. д., сейчас тоже активно развивается. Соответственно, психологи, желающие сформировать или увеличить клиентскую базу, обращаются к самопрезентации в виртуальном пространстве, в частности в Инстаграме. Однако для успешного привлечения клиентов необходимо сформировать свой имидж как специалиста. В данной статье будут рассмотрены некоторые ключевые моменты формирования имиджа психолога в социальной сети «Инстаграм». Стоит отметить, что автор данной статьи сама является практикующим психологом и Инстаграм-блогером, в связи с чем представленная информация обусловлена не только знаниями, полученными от специалистов в области маркетинга в социальных сетях (SMM), но и личным опытом.

Целевая аудитория. Прежде всего специалист должен определить свою целевую аудиторию. Целевая аудитория (ЦА) — это группа людей, объединённых каким-либо признаком (например, желанием, целью или потребностью), которые могут быть заинтересованы в определённых продуктах и услугах и, таким образом, выступают в роли потенциальных клиентов. Для более качественной и эффективной работы, а также для снижения конкуренции необходимо определиться с собственным позиционированием: осознать все возможные направления деятельности и выбрать одну основную или несколько смежных областей по принципу личных предпочтений, степени перспективности данного направления или возможного заработка. Далее следует выделить несколько главных сегментов целевой аудитории, в направлении интересов и проблем которых будут развиваться деятельность психолога и, соответственно, его блог в Инстаграме. Например, если психолог решил заниматься темой личных взаимоотношений, то его деятельностью, вероятнее всего, заинтересуются женщины и мужчины с явными проблемами в отношениях, женщины и мужчины, которые просто хотят улучшить

свои взаимоотношения, а также женщины и мужчины, у которых нет близких отношений, но они хотят их построить [Бонецкая А. Г., 2020]. Исходя из реальных и потенциальных проблем ЦА (которые можно определить как самостоятельно, так и в диалоге с аудиторией), психолог создаёт и корректирует свои продукты и услуги, а также развивает свой блог.

Первое впечатление. В интернете первое впечатление от специалиста складывается на этапе знакомства с его страницей на сайте или в социальной сети. На аватар в случае ведения личного (а не организационного, допустим) блога лучше установить качественную портретную фотографию с нейтральным фоном, также на фотографии можно отразить специфику профессиональной среды. Никнейм должен читаться без труда, желательно содержать имя и фамилию специалиста или имя и указание на сферу его деятельности (например: «@irina\_psychology»). В информации о блоге следует кратко рассказать о себе, отразить его ключевую идею и пользу (о чём этот блог? Чем он может быть интересен и полезен?), указать ссылки на другие интернет-ресурсы, связанные с блогом и его автором.

Фотографии в профиле. Инстаграм — это «визуальная» социальная сеть, поэтому в ней важны качество и специфика фотографий. Сейчас особенно ценится естественность, так что необязательно наполнять профиль кадрами с профессиональных фотосессий в студии, достаточно пользоваться хорошей фотокамерой и добавлять минимум обработки при необходимости. Для создания имиджа профессионала специалисты рекомендуют делать фотографии в кабинете, с книгами, дипломами, сертификатами и т. д. Также можно сделать предметную съёмку, когда самого человека в кадре нет, но есть его вещи, например книги, дипломы и другие атрибуты профессиональной жизни. На фотографиях должна отражаться специфика деятельности психолога — например, в профиле детского психолога должны фигурировать изображения детей, принадлежностей для работы с ними, детских рисунков.

Текст. Текстовые посты, сопровождающие фото- и видеоконтент, отражают уровень профессионализма специалиста, однако при их написании важно помнить, что «Инстаграм» для многих по-прежнему остаётся развлекательной социальной сетью, в которую заходят с целью отдохнуть, поэтому для чтения «сухого», пусть даже профессионального, теоретического материала у людей может не быть ни сил, ни желания. Профессионализм можно отразить в коротких инструкциях («чек-листах»), например: «5 быстрых способов справиться с приступом тревоги». С помощью демонстрации работы с клиентскими случаями из своей практики (разумеется, максимальной конфиденциальной) также можно показать уровень профессионального развития.

Баланс личного и профессионального при формировании имиджа. Важно показать себя не только как профессионала, но и как личность. Например, можно выбрать несколько интересных тем и совместить их с психологией: делать психологические разборы фильмов и книг, биографий известных людей, обсуждать с читателями происходящие в мире события с психологической точки зрения. Если специалист посещает собственное психолога/психотерапевта и/или супервизора, об этом также можно периодически упоминать в блоге: это покажет, что психолог — тоже живой человек со своими проблемами, которые он настроен решить, то есть он развивается как личность и как профессионал.

Вспомогательные инструменты Инстаграма. В Инстаграме есть возможность записывать «истории» — 15-секундные видео (или изображения, показывающиеся

на протяжении 15 секунд), которые отражаются в профиле 24 часа, а затем исчезают или сохраняются в архив. В «историях» при желании можно показывать больше подробностей из своей личной жизни (в рамках разумного), рабочего процесса, делиться своими мыслями, общаться с аудиторией, отвечать на вопросы. Для активного взаимодействия с пользователями в «историях» проводятся опросы и викторины, а для общения с подписчиками в «живом» формате используется функция прямого эфира. Записывать небольшие лекции на интересующие аудиторию темы, ответы на вопросы или видеоразборы клиентских случаев длительностью до 60 минут можно с помощью приложения «Инстаграм ТВ».

Критика. Многих начинающих блогеров беспокоит и огорчает критика, которая иногда может быть агрессивной и необоснованной или просто отбрасывать тень на их имидж. Тем не менее с помощью подобных комментариев можно в очередной раз показать аудитории уровень своего профессионального и личного развития, адекватно и аргументированно высказывая свою позицию. Можно сделать фото экрана с комментарием и ответом на него и выложить его в «истории» — так его увидят больше людей, часть из которых наверняка выразят поддержку.

Социальная сеть «Инстаграм» может стать отличным инструментом в развитии собственной психологической практики, однако для этого необходима работа над формированием своего имиджа.

*Гаврилин В. А.*

## **ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ПРАВОНАРУШИТЕЛЯМИ В УСЛОВИЯХ СОЦИОЗАЩИТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ СПБ ГБУСО «СОЦИАЛЬНЫЙ ПРИЮТ ДЛЯ ДЕТЕЙ "ТРАНЗИТ"»**

В современных условиях развития общества актуализируется потребность в повышении качества социальной профилактики самовольных уходов из дома несовершеннолетних. Самовольный уход из дома является деструктивной формой поведения, а именно асоциальной или делинквентной.

Асоциальность — это поведение и поступки, не соответствующие нормам и правилам поведения людей в обществе, общественной морали.

Делинквентное поведение — антиобщественное противоправное поведение человека, воплощённое в его проступках, наносящих вред как отдельным гражданам, так и обществу в целом.

Асоциальное и делинквентное поведение проявляется в жестокости и агрессивности, алкогольной и наркотической зависимости, бродяжничестве.

Одним из центров, занимающихся социальной профилактикой самовольных уходов, является социальный приют для детей «Транзит». В Центре находятся дети, совершившие самовольные уходы из дома или учреждений интернатного типа. Так как Центр принимает к себе детей не только с российским гражданством, но и с любым другим, детский коллектив там считается межэтническим, а это является дополнительным конфликтогеном во взаимоотношениях между детьми и воспитателями. Также центр работает с детьми, принимающими психо-тропные вещества, и детьми с психическими отклонениями.

Помимо этого, нельзя забывать о возрастных особенностях детского коллектива, ведь на территории центра «Транзит» находятся подростки и дети от 3 до 18 лет.

Для определения особенности социальной работы с несовершеннолетними правонарушителями в условиях социозащитного учреждения было проведено исследование, в результате которого были получены следующие данные.

На первом этапе исследования было проведено анкетирование, в процессе проведения которого было изучено мнение респондентов (воспитателей социального учреждения) для определения специфики деятельности их учреждения, для выявления причин их работы с временными детскими коллективами.

Исходя из результатов анкетирования, большинство воспитателей ответили, что в работе с детьми их привлекает формирование личности ребёнка. Ещё одним распространённым вариантом был ответ о том, что воспитателям есть чему научиться у детей. Также респонденты, отвечая на заданный вопрос, отметили желание помочь ребёнку и то, что они испытывают положительные эмоции в работе с детьми.

Изучив специфику возникновения и разрешения конфликтов в социозащитном учреждении, следует отметить, что конфликты в детском коллективе не затяжные и довольно легко решаются путём бесед и разговоров между детьми или с воспитателем.

На втором этапе исследования был выявлен уровень социальной эмпатии воспитателей. Анализ диагностических данных позволяет отметить, что средний уровень эмпатии был выявлен у воспитателей со стажем более 5 лет — это 50 % от общего числа, а у воспитателей с низким опытом работы 64 %.

Однако у педагогов со стажем более 5 лет большее количество людей имеет низкий уровень эмпатии — это 41 %, — в то время как у воспитателей с недостаточным опытом работы — лишь 27 % от общего количества людей.

Высокий уровень социальной эмпатии имеют 9 % от педагогов со стажем и также 9 % от молодых сотрудников.

На следующем этапе исследования была проведена методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.

Анализ результатов исследования показал, что у воспитателей со стажем более 5 лет доминируют эгоистичные, авторитарные и агрессивные типы отношений, наименее выражены зависимые, подозрительные и подчиняемые типы отношений; альтруистичный и дружелюбный тип находится в средних значениях. У воспитателей с опытом работы менее 5 лет доминируют такие типы поведения, как альтруистический, дружелюбный, а наименее выраженными являются такие типы отношений, как зависимый, подозрительный и подчиняемый. Значения шкал агрессивных, эгоистичных и авторитарных типов находятся в среднем значении.

На основе анализа научно-практической литературы и данных собственного эмпирического исследования была разработана программа для повышения уровня социальной эмпатии и снижения уровня эмоционального и профессионального выгорания.

Первый этап — аналитический. Он включает в себя: анализ потребностей организации в целом и сотрудников в частности в помощи им в работе со своим личным эмоциональным состоянием и формированием конфликтологической компетентности, для снижения уровня стресса от конфликтов, а также эффективного поведения в них.

Цель аналитического этапа: при помощи разнообразных диагностических методов определить потребность организации в работе специалистов

психолого-социального профиля с персоналом, устранения стресса и выгорания у персонала и формирования конфликтологической компетентности у воспитателей.

Второй этап — проективный. Проводится с целью определения базовых запросов на потребности группы, выявленные на первом этапе, и первичное контрактирование. Второй этап включает в себя процесс групповой дискуссии, где определяется отношение воспитателей к конфликтам, к эмоциональной нагрузке и дополнительной работе специалистов психолого-социального профиля с ними.

Третий этап — консультативный. Консультации проводятся как индивидуальные, так и групповые.

Цель этапа — сформировать у воспитателей чёткое представление о факторах возникновения эмоционального и профессионального выгорания, а также о факторах возникновения конфликта.

Задачами этапа являются формирование устойчивости к выгораниям разных типов, а также непосредственное формирование конфликтологической компетентности.

Таким образом, необходимо отметить, что социальная работа с несовершеннолетними правонарушителями является одним из самых сложных направлений и требует к себе пристального внимания, ведь её особенностями служит профессиональное и эмоциональное выгорание, а также снижение уровня социальной эмпатии. Во избежание негативных последствий от специфики профессиональной деятельности необходимо проведение индивидуальных и групповых консультаций со специалистами психолого-социального профиля в рамках социальной профилактики эмоционального выгорания и формирования конфликтологической компетентности.

*Галицкая Е. А.*

## **ОПЫТ ПРОФИЛАКТИКИ И РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО И МЛАДШЕГО ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕТОДИКИ «МОДИФИКАЦИЯ КОГНИТИВНЫХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ»**

В процессе своего взросления и личностного развития каждый человек сталкивается с необходимостью находить общий язык с окружающими его людьми: сначала с родителями и близкими родственниками, затем со сверстниками, коллегами и другими людьми. Наибольшее количество адаптивных вызовов выпадает на периоды детства и юношества, так как в связи с расширением круга общения ребёнок вынужден осваивать новые социальные роли. Ситуацию не упрощают онтологическая незрелость детской психики и отсутствие опыта социальной адаптации как такового. Осложнить положение могут семейные конфликты, в которых ребёнок, как правило, является наименее защищённым, а также травмы и длительно протекающие заболевания. Всё это делает детский возраст чрезвычайно уязвимым в отношении возникновения сбоя процесса социализации даже при норме развития.

Однако в последние десятилетия неуклонно увеличивается количество детей, имеющих врождённые и приобретённые особенности психофизиологического



развития (ПЭП; ММД; нарушения речевого спектра, поведения и эмоций — СДВГ, РАС, агрессивность, тревожность). Наличие таких особенностей почти всегда осложняет положение ребёнка в коллективе, доставляя окружающим много хлопот, и часто становится причиной возникновения конфликтной ситуации между участниками образовательного процесса. Тем не менее подобные расстройства, негативно влияющие на поведение и обучение детей, не являются заболеваниями, не ограничивают возможности ребёнка и не предусматривают в связи с этим создания особых условий для получения ими образования. Вот почему проблема построения адекватных отношений между педагогами и воспитанниками в процессе педагогического взаимодействия является значимой для современной социальной и педагогической психологии.

Психофизиологическое здоровье детей неразрывно связано с процессами социализации. Так же как особенности развития могут обуславливать проблемы социализации, сложности социальной адаптации, в свою очередь, могут стать причинами возникновения психосоматических, а затем и более тяжёлых функциональных и психических расстройств.

Таким образом, поиск новых доступных социально-педагогических технологий, направленных на профилактику социальной дезадаптации и решение проблем социализации детей начиная с дошкольного возраста, становится особенно актуальным.

Одним из таких инструментов может стать методика из арсенала когнитивно-поведенческой терапии «Модификация когнитивных предпочтений — МКП» (*Cognitive Bias Modification — CBM*). Изначально методика получила распространение в клинической практике при лечении пациентов с психическими расстройствами тревожного и депрессивного спектра, социальными фобиями.

Действие метода основано на современных представлениях когнитивной психологии о влиянии ментальных установок человека на его восприятие, в частности на селективное внимание и специфическую интерпретацию стимулов окружающей среды. Считается, что у тревожных пациентов вырабатывается тенденция быстрее реагировать на сигналы угрожающего характера, интерпретировать нейтральную или неопределённую информацию как негативную. Подобного рода «отрицательное смещение» может быть полезным в критических ситуациях, так как позволяет вовремя заметить любую потенциальную угрозу и помочь избежать опасности, но в повседневной жизни фактически лишь провоцирует выброс гормонов стресса, таких как адреналин, норадреналин, кортизол, и тем самым только усиливает беспокойство. Формируется петля положительной обратной связи. Когнитивные предубеждения приобретают автоматический характер, смещаются в подсознание и не всегда поддаются волевой регуляции — вырабатывается привычка.

Отрицательные стереотипы мышления могут привести к серьёзным проблемам психического здоровья у любого человека. У подростков они могут стать чертами характера (личностными акцентуациями), привести к усвоению негативных поведенческих паттернов — девиациям, зависимостям, суициду. Несмотря на то что у детей, оказавшихся в незнакомой ситуации, тенденция выделять из общего фона сигналы, свидетельствующие об угрозе, представляется эволюционно оправданной, её нельзя недооценивать с точки зрения формирования негативно-го отношения к социальному окружению. Общеизвестно, что тревожным и агрессивным детям часто кажется, что если другой ребёнок взмахнул рукой, то только для того, чтобы ударить, если у ребёнка или взрослого недовольное лицо — это выражение недовольства по отношению к нему и т. п.



Методика МКП направлена на формирование способности игнорировать социально негативную информацию. Интерактивный тренинг «Найди счастливое лицо» был разработан профессором психологии Марком Болдуином из Университета МакГилла, Монреаль, Канада (<https://www.mcgill.ca/social-intelligence>). Фактически это компьютерная игра, оформленная в виде таблицы, в ячейках которой размещены фотографии — портреты людей (мужчин и женщин) с различными выражениями лица. Задача состоит в определении местоположения улыбающегося лица среди агрессивных и недовольных. Смена предъявлений происходит в случайном порядке. Количество подходов в одной игре — от 40 до 80.

Этот простой процесс неоднократного сознательного выбора позитивной информации помогает пользователю постепенно развивать «положительное смещение» — тенденцию уделять больше внимания позитивной информации в своей повседневной жизни.

Подобно тому, как фокусирование внимания на угрожающей информации может вызвать высвобождение «гормонов стресса» (кортизол, адреналин, норадреналин), сосредоточение внимания на позитивной информации вызывает высвобождение «гормонов счастья» (эндорфин, дофамин, серотонин и окситоцин). По данным Болдуина, 5-минутная тренировка с использованием МКП перед началом рабочего дня позволяет снизить уровень кортизола у взрослого человека на 17%.

Несмотря на то что это всё ещё экспериментальная методика и нет достаточных доказательств её эффективности в качестве альтернативного метода терапии при лечении клинических психических расстройств, ни в одном из многочисленных исследований не описаны какие-либо данные об имеющихся противопоказаниях или побочных эффектах. И это не удивительно, потому что МКП основана на предъявлении стимулов, которые люди постоянно встречают в своей повседневной жизни.

В настоящий момент считается общепризнанным, что методика МКП рекомендовала себя в качестве эффективного способа преодоления негативных моделей мышления, уменьшения социальной тревожности, борьбы со стрессом у взрослых людей.

Возвращаясь к теме статьи, хотелось бы поделиться опытом использования данного подхода в целях профилактики и решения проблем социальной адаптации детей дошкольного и младшего школьного возраста, в том числе коррекции их психоэмоционального состояния и поведенческих особенностей. Модифицированные варианты данной методики мы с успехом применяем для работы со всеми участниками образовательных отношений — детьми, их родителями (лицами, их замещающими) и педагогическими работниками.

Автором статьи разработано несколько версий (модификаций) компьютерной программы, получивших название «Найди улыбку»: с использованием фотографий детей (программа для самих детей и для взрослых, сталкивающихся с трудностями во взаимоотношениях с детьми — педагогов, социальных работников, врачей, родителей), а также с фотографиями взрослых, в количестве, приемлемом для возможностей восприятия детей разного возраста (матрицы размером 2×2, 3×3, 4×4). Версии адаптированы к условиям современной российской социальной среды — используются фотографии детей и взрослых народностей, проживающих на территории Российской Федерации. Рекомендуемая периодичность занятий — от 3 раз в неделю (лучше ежедневно) в течение 6–8 недель. Время, затраченное на выполнение упражнения, изначально зависит от скорости реакции, оно сокращается по мере повторения и составляет в среднем от 3 до 10 минут. В конце

каждого подхода к игре на экране фиксируется длительность выполнения упражнения, что позволяет отслеживать динамику эффективности применения методики.

Опыт использования данной интерактивной методики при работе с детьми от 4 лет, а также другими участниками образовательных отношений, показывает, что она предоставляет возможность для формирования саногенного (позитивного, оздоравливающего) мышления, способствует стабилизации положительного эмоционального фона отношений с окружающими, позволяет снизить частоту конфликтных ситуаций, снять эмоциональное напряжение в детском и педагогическом коллективах образовательных организаций.

*Гарашкина Н. В., Дружинина А. А.*

## **РАЗРАБОТКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТОВ КАК ЭЛЕМЕНТ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В современных условиях от качества социально-педагогического образования как подготовки специалистов в сфере социально-педагогической деятельности зависят уровень и качество жизни населения страны. Важными становятся исследования перспективных направлений подготовки специалистов в сфере социально-педагогической деятельности. Одним из таких перспективных направлений является формирование управленческой культуры будущих профессионалов и её компонентов.

Управленческая культура специалиста в сфере социально-педагогической деятельности — «ресурс социальных инноваций и ценностный ресурс личности, способствующий эффективной реализации управленческих функций в решении стратегических и тактических задач профессиональной деятельности» [Дружинина, 2019].

Нет никаких сомнений в том, что управленческая культура зависит от способности сделать грамотный выбор средств достижения эффективности и результативности, к которым стремится организация, осуществляющая социально-педагогическую деятельность. Эта способность базируется на квалитетической компетентности. Н. В. Гарашкина отмечает: «Квалитетическая компетентность ... включает в том числе понимание показателей, эталонов и критериев качества социальной сферы» [Гарашкина Н. В., 2012]. Таким образом, важным компонентом квалитетической компетентности профессионалов социальной сферы является разработка показателей эффективности.

Деятельность большинства современных организаций, работающих в сфере социально-педагогической деятельности, включая образовательные организации, построена на проектном подходе. Специалисты социально-педагогической деятельности — педагоги, социальные работники, воспитатели, руководители социально-педагогических служб — активно реализуют проектный подход, конструируют социальные проекты, осуществляют и оценивают их.

Цель оценки проекта и организационной эффективности заключается в определении успеха проекта; понимании процессов, происходящих

в организации; подтверждении и проверке удовлетворения потребностей; для того чтобы показать, что произошли запланированные улучшения.

Формирование адекватного механизма оценки эффективности невозможно без правильного подбора, точной формулировки показателей эффективности, результативности социально-педагогической деятельности. Показатели эффективности играют важную роль в качестве ключевого показателя эффективности организации, проекта в отношении выявленных, требуемых и согласованных стратегических целей. Без ключевых показателей эффективности невозможно определение успеха организаций, проектов и проектной деятельности.

Однако отсутствует единый научно обоснованный механизм выбора показателей и инструментария для оценки эффективности организаций, социальных проектов в сфере социально-педагогической деятельности. Тем не менее ключевые показатели эффективности должны быть чётко определены, достижимы и поддаваться оценке в соответствующей форме и в рамках определённых параметров, для того чтобы быть полностью пригодными для данной организации, проекта. Необходимо учитывать, что в социальной сфере выделяют экономическую и социальную эффективность.

Показатели следует разрабатывать как можно раньше — предпочтительно на этапах концептуализации или концептуального планирования проекта. Однако важно учитывать, что в ходе реализации проекта могут появляться дополнительные индикаторы. Все лица, участвующие в планировании, осуществлении и анализе социального эффекта, должны быть вовлечены в разработку показателей.

Для формирования способности к разработке показателей эффективности проектов как элемента управленческой культуры будущего специалиста в сфере социально-педагогической деятельности важно учитывать этапы разработки показателей эффективности социальных проектов.

Всё это послужило основой для проектирования образовательного модуля «Количественные и качественные показатели результативности социального проекта», который включал следующие темы: «Эффективный проект», «Цепочка социальных результатов как стандарт планирования и оценки», «Построение системы измерения эффективности деятельности», «Этапы создания системы», «Возможные элементы системы оценки эффективности», «Методы сбора данных», «Данные из административной отчётности», «Опросы клиентов», «Наблюдение», «Экспертные методы».

В ходе входного анкетирования, проведённого со студентами направления «Социальная работа» (бакалавриат) (2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 годы), до реализации образовательного модуля большинство респондентов (89 %) отметили, что разрабатывать показатели необходимо на этапе оценки эффективности проекта, рефлексии. Также 94 % опрошенных затруднялись при формулировании качественных показателей эффективности социального проекта (был сформулирован один и менее показателей), 61 % студентов сформулировали менее двух количественных показателей эффективности социального проекта.

При этом респонденты отмечают, что определение (формулирование) количественных и качественных результатов социального проекта является важным для будущей профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-педагогической деятельности (100 % опрошенных). 94 % респондентов отмечают, что определение (формулирование) количественных и качественных результатов социального проекта является элементом управленческой культуры специалистов в сфере социально-педагогической деятельности.

Таким образом, мы считаем, что при проектировании программ высшего образования специалиста в сфере социально-педагогической деятельности необходимо концептуализировать дидактический контур на основе тенденций в социальной сфере. Целеполагание высшего образования должно учитывать направление формирования управленческой культуры как стратегического ресурса развития профессионала. Дидактический гибкий контур обеспечивает разработку учебных дисциплин, модулей, развивающих один из индикаторов управленческой культуры специалистов в сфере социально-педагогической деятельности — способность к разработке показателей эффективности проектов как элемента определения количественных и качественных результатов проекта в нашем исследовании на примере результатов социального проекта.

*Гефеле О. Ф., Свешникова Л. М.*

## **РОЛЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА В ПРОВЕДЕНИИ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ В РАМКАХ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ**

Профессиональная деятельность специалистов социальной помощи семье и детям отличается наиболее высокой нервно-психической напряжённостью, связанной с воздействием многочисленных стресс-факторов, которые обусловлены спецификой работы. Основные клиенты данных специалистов — это взрослые и дети, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации [Гефеле О. Ф., Свешникова Л. М., 2019].

Так, в системе социальной защиты населения Тверской области функционируют 37 Комплексных центров социального обслуживания населения, в каждом из которых работает отделение по работе с семьёй, 27 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, 9 реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями, детский дом-интернат для детей с задержкой интеллектуального развития, ГБУ «Областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (г. Торжок), Центр социальной помощи семье и детям — ГБУ «Областной Центр "Семья"», выполняющий организационно-методические функции.

На базе областного центра с участием специалистов социальных служб в целях повышения квалификации целесообразно организовать систему групповых занятий и тренингов, направленных на профилактику выгорания и развитие стрессоустойчивости, проводимых в форме социально-психологического тренинга, направленного на уменьшение дисбаланса между требованиями, выдвигаемыми особенностями профессии, и ресурсами личности для нормализации эмоционального фона [Свешникова Л. М., 2019].

В своей профессиональной деятельности специалисты социальной помощи семье и детям постоянно находятся в ситуации необходимости контроля своих действий и поведения, а также необходимости принимать и нести ответственность за результаты работы с клиентами.

Достаточно развитая сеть учреждений социального обслуживания населения, предоставляющая социальные услуги, предполагает наличие в них высококвалифицированных специалистов. В этой связи существует большая необходимость в проведении эффективных мероприятий по нормализации нервно-психического потенциала специалистов социальной помощи семье и детям.

Социально-психологический тренинг направлен на развитие самосознания и самоисследования специалистов социальной помощи семье и детям с целью предупреждения эмоциональных нарушений на основе внутренних поведенческих изменений.

В задачи проведения социально-психологического тренинга как инструмента повышения квалификации специалистов социальной помощи семье и детям входят: формирование у специалистов социальной сферы целостного и глубокого понимания процессов, направленных на коррекцию и предупреждение эмоционального выгорания; внедрение в образовательный процесс инновационных методов и технологий в целях оптимизации формирования у слушателей знаний, умений и навыков, необходимых для контроля и регуляции психологического состояния; создание учебно-методической базы повышения квалификации специалистов на основе современных образовательных технологий.

Программа построена как цикл обучающих тренинговых занятий. Каждое занятие логически вытекает из предыдущего и служит в содержательном плане основой для следующего. В тренинге сочетаются различные формы обучения: ролевые и деловые игры; индивидуальная и групповая рефлексия; групповые дискуссии; разбор конкретных ситуаций; мозговой штурм; мини-лекции; диагностические процедуры; релаксационные методы [Свешникова Л. М., 2018].

В программу социально-психологического тренинга необходимо включить мероприятия по выработке адаптивных способов совладания со стрессом на работе, упражнения, направленные на обучение специалистов навыкам саморегуляции.

Таким образом, социально-психологический тренинг является эффективным инструментом в проведении повышения квалификации в рамках дополнительного профессионального образования специалистов социальной помощи семье и детям.

*Глухова М. Ф.*

## **ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ СТОЛИЧНОЙ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Столичная система социальной защиты населения активно развивает инновационные практики, внедряя социальные услуги, ориентированные для различных категорий жителей. Материально-техническое обеспечение, информационное оснащение социальных структур и возможность удалённого доступа для оформления значительного числа услуг — это источники для реализации современного образа и качества жизни человека в мегаполисе.

Создание условий для высокого качества жизни влечёт за собой увеличение продолжительности жизни человека, что, в свою очередь, стимулирует развитие соответствующей инфраструктуры поддержки человека в разные периоды его жизни после завершения трудовой деятельности.

Старшее поколение москвичей — это 27,7% от общей численности горожан, и данные показатели отчётливо демонстрируют необходимость постоянного внимания к развитию и совершенствованию системы сопровождения и помощи людям старшего возраста. Национальная система социального обслуживания в контексте существенного обновления имеет особенности, которые обусловлены не только организационно-управленческими, социально-экономическими, структурно-инфраструктурными возможностями, социально-демографическими особенностями, но и параметрами качественных характеристик жизни человека на конкретной территории.

Без сомнения, в современном обществе потребления существуют определённые тенденции, которые стирают возрастные границы человека и переносят период наступления старости на значительно позднее время, которое не всегда совпадает с назначением страховой пенсии по старости. Другая тенденция — это более высокий уровень образования населения в возрасте 55+ и 60+, их информационная ориентированность, использование в повседневной жизни Интернета и технологий удалённого получения информации и услуг. Ожидаема востребованность механизма страхования человеком разных жизненных ситуаций (например, без привлечения семьи и ближайшего окружения для ухода в старости). Видится, что деформация семейных ценностей в ракурсе модернизации современной семьи и семейных отношений в контексте современных типов образа жизни отразится в большей востребованности социальных структур и специалистов, обеспечивающих помощь, сопровождение и уход за человеком. В первую очередь данный прогноз касается крупных городов, образ жизни населения которых часто типичен и соответствует развитым мировым практикам социального поведения [Глухова М. Ф., 2017].

Различные формы социального обслуживания старшего поколения москвичей реализуются в широкой сети государственных организаций (центры социального обслуживания, социальные жилые дома, пансионаты для ветеранов войны и труда, психоневрологические интернаты и др.) и негосударственных структур, включённых в Реестр поставщиков социальных услуг в городе Москве.

Вместе с тем оказание социальных услуг в организациях социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому (надомное социальное обслуживание) наиболее востребовано среди москвичей старшего возраста на протяжении многих лет.

Функционирование надомного социального обслуживания как наиболее перспективной формы получения горожанами социальных услуг регламентируется Постановлением Правительства города Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», ориентированным на реализацию федерального законодательства в контексте региональных условий.

Формат оказания социальных услуг в столице находится в режиме постоянного изменения, что обусловлено обновлением параметров качества жизни москвичей.

Актуальной инновацией в сфере социального обслуживания на дому становится внедрение новых стандартов социального обслуживания граждан, нуждающихся в социальной помощи. Стандарты меняют сложившийся подход к предоставлению социальных услуг московским пенсионерам. Изменения процесса оказания социальных услуг касаются не только обследования социально-бытовых условий проживания человека, нуждающегося в предоставлении социального обслуживания, но и ассортимента предоставляемых социальных услуг.

По новой схеме пенсионер, нуждающийся в социальной помощи, обращается в МФЦ для подачи заявления и пакета документов, необходимых для оформления заявки. Далее, в рамках взаимодействия специалистов МФЦ и конкретного Управления социальной защиты населения, осуществляется информационный анализ. Следующий этап — это обследование материально-бытовых и социальных условий проживания пенсионера по месту его жительства, по результатам которого составляется акт обследования материально-бытовых и социальных условий проживания.

Новая схема включает деятельность типизатора — специалиста, который обеспечивает получение достоверной информации об особенностях жизни пенсионера. Результат тестирования влияет на содержание индивидуальной программы предоставления социальных услуг в рамках социального обслуживания. Определяющая роль типизатора также состоит в установлении контакта с пожилым человеком и получении достоверной информации об особенностях социально-бытовых условий его проживания и нуждаемости в помощи специалистов. Важный аспект такого взаимодействия — это установление особенностей семейно-родственных отношений пенсионера (степень родства, специфика контактов, мера участия родных, др.). Условия жизни пенсионера с учётом его актуальных потребностей и особенностей нуждаемости вносятся в специальный информационный профиль. По результатам анализа данных формируется индивидуальная программа получения социальных услуг конкретным человеком. Важно, что территориальные центры социального обслуживания не имеют доступа к составлению или корректировке социальных услуг.

Алгоритм действий специалистов территориального центра социального обслуживания включает: получение индивидуальной программы и пакета документов пенсионера; расчёт размера его среднедушевого дохода для уточнения основы надомного обслуживания (платная или бесплатная). Особое значение имеет отнесённость кандидата к категориям граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно (девять категорий, включая инвалидов и участников Великой Отечественной войны, участников обороны Москвы в период Великой Отечественной войны и др.).

В рамках внедрения инновации актуализируется вопрос о максимальном привлечении ближайших родственников для ухода за своими представителями старшего поколения. При этом важно различать категории жителей столицы «одиноким человеком» и «одиноким проживающим человеком». Без сомнения, что одиноким человек должен активно включаться в круг государственной заботы, получая социальные услуги, внимание и помощь со стороны социальных структур. Одиноким проживающий пенсионер имеет родственников, которые могут проявлять разную меру социальной ответственности по отношению к своим близким, несмотря на то что «Трудоспособные дети, достигшие 18 лет, должны заботиться о нетрудоспособных родителях» [Конституция РФ, статья 38, п. 3]. Условия получения услуг надомного социального обслуживания учитывают разные жизненные ситуации близких родственников, которые ограничивают или делают невозможным уход за близким родственником (ненормированный график работы, частые командировки, дети и пр.). Востребованным направлением оказания услуг социального обслуживания является получение его услуг за полную стоимость, что возможно в случае отказа в предоставлении социального обслуживания из-за высокого размера дохода детей.



Полноценное привлечение родственников пенсионеров в систему социального обслуживания видится существенным элементом в инновационной модели социального обслуживания. Решается острая проблема социальной ответственности за жизнь и здоровье своих родных, а также сохраняется возможность полноценной трудовой деятельности в то время, когда специалисты могут оказать пенсионеру социальную услугу в рамках соответствующего стандарта.

*Горельцева Е. В.*

## **ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Прошло уже около четырёх десятилетий с тех пор, как в образовательных организациях были введены психологическая служба и профессия «психолог». Сейчас редко можно встретить образовательную организацию (дошкольную, школьную, профессиональную), где нет хотя бы одного педагога-психолога. За весь период существования центры психологической помощи, психологические службы накопили большой положительный опыт работы. Многие психологи успешно «встроились» в образование, проникли в его проблемы и стали востребованными у субъектов образовательного процесса.

Однако встречаются примеры, когда педагогу-психологу не удаётся даже в течение нескольких лет работы приобрести в педагогическом коллективе положительный статус, вызвать доверие к себе как специалисту в области психологии. Причины данной проблемы могут быть разные, одной из которой, на мой взгляд, является недостаточное внимание самого педагога-психолога к вопросу формирования собственного имиджа. Практика показывает, что для успешного вхождения психолога в педагогический коллектив недостаточно иметь глубокую теоретическую и практическую подготовку в области психологии. Для максимальной реализации своих профессиональных возможностей важно эффективно «подать себя». Педагог-психолог, обладающий совершенным имиджем, может легко найти контакт с любым человеком, будь то школьник, работодатель или клиент. Имидж имеет большое значение в деловых и личностных отношениях, даёт возможность быть принятым и понятым другими, он отражает способности и моральные качества человека.

В справочниках понятие «имидж» раскрывается как образ (лица, явления, предмета), формируемый для оказания эмоционально-психологического воздействия на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т. п. Это понятие включает не только внешность человека, но и практически все доступные восприятию характеристики. Имидж — это символ, информирующий окружающих о социальном статусе индивида, его профессиональной принадлежности, характере, темпераменте, финансовых возможностях, вкусе и даже семейном положении [Бозаджиев В. Л., 2009].

Так, Э. Сэмпсон подчёркивает, что «личный имидж является картинкой человека, которая регламентирует то, что есть внутри него». По мнению исследовательницы, «имидж есть сочетание внешних и внутренних факторов». Берд также характеризует имидж как картинку человека, которую он представляет другим. Эта картинка, по его мнению, включает в себя то, как человек выглядит,



говорит, одевается, действует, а также его умения, осанку, позу и язык тела, аксессуары. Имидж есть комплексное понятие, а это значит, что его отдельные проявления должны составлять согласованное целое и не противоречить друг другу [Оводова А. Г., 2004].

Профессиональный имидж, в том числе и педагога-психолога, включает в себя следующие составляющие:

1. Внешний имидж: одежда, причёска, аксессуары и макияж должны быть деликатными, не привлекающими внимание. Однако то, как человек ощущает себя в одежде, не менее важно, чем то, как он в ней выглядит.

2. Вербальный имидж: тембр голоса, его темп, манера и стиль речи должны быть логичными, обоснованными и убедительными.

3. Невербальный имидж: осанка, походка, жесты и мимика должны быть сдержанными. Правильное поведение и приятные манеры помогают быстро адаптироваться в незнакомой обстановке, а также упрощают налаживание коммуникации с людьми. Например, сутулая фигура, размеренно и медленно передвигающаяся по кабинету, держит учащихся в психологическом напряжении и настраивает их на выполнение педагогических требований. Походка лёгкая, «порхающая», напротив, становится расслабляющим фактором — мобилизация школьников для выполнения требуемого задания снижается. В этом случае всё внимание учащихся будет направлено скорее на экстравагантное поведение педагога-психолога, нежели на усвоение информации.

Мимические реакции нередко опережают речевые. Дети наблюдательны и точно замечают и сопоставляют мимические реакции со смысловым содержанием слов взрослого. При несоответствии невербальной и вербальной речи они невольно почувствуют фальшь, обман или лицемерие. Педагогу-психологу, обнаружившему это однажды, будет впоследствии трудно восстановить доверие детей.

4. Ментальный имидж: мировоззрение, ценности, принципы, этические установки и убеждения должны быть адекватными. [Болотова Н. П., 2017]

Кроме вышеперечисленного в работе педагога-психолога важно соблюдать профессиональные принципы, что также является составляющей профессионального имиджа. К таким относят принципы безоценочности, нейтральности, конфиденциальности, компетентности, ответственности, этической и юридической правомерности, принцип благополучия клиента («Не навреди!») и принцип информирования клиента о целях и результатах.

В деятельности психолога весьма важно, чтобы внешняя подача своего «Я» не расходилась с внутренними характеристиками. Подобное расхождение весьма негативно влияет на принятие психолога педагогическим и детским коллективом — к такому психологу не идут, сотрудничать с ним не желают. Таким образом, имидж, который создаёт о себе психолог в образовательном учреждении, — это сильное оружие, которое может работать как на психолога, так и против него. Если визуальный образ противоречит вербальному, то окружающие охотнее верят тому, что видят, чем тому, что слышат, охотнее доверяют своим глазам. В исследованиях Альберта Мерабиана было выявлено, что вербальный контакт при первой встрече составляет лишь 7 %, голос, его сила, высота — 38 %, а визуальный контакт — 55 %. Отсюда следует, что слово психолога отходит на второй план по сравнению с интонациями его голоса и невербальными проявлениями. Если голос психолога говорит об одном, а язык тела — о другом, например об эмоциональном неприятии клиента, то последний поверит, скорее, визуальному образу и почувствует недоверие как к словам психолога, так и к его личности в целом.

Всё это говорит о том, что в профессиональной деятельности психолога, как и в деятельности артиста, важно владение навыками рефлексии и саморегуляции.

Психолог образовательной организации, на мой взгляд, должен хорошо разбираться в сущности формирования имиджологии, в факторах, способствующих как формированию, так и разрушению имиджа, а также знать условия, пути и средства формирования собственного положительного имиджа, уметь их реализовывать. О формировании собственного имиджа психолог должен заботиться сам, изыскивая и разумно используя для этого разные пути и средства: выявляя, например, вместе с педагогами актуальные проблемы обучения, воспитания и развития обучающихся данной образовательной организации, продумывая на этой основе содержание и формы просветительского, консультационного, диагностического и других направлений своей профессиональной деятельности так, чтобы они отвечали потребностям и запросам участников педагогического процесса, обеспечивая достаточную информированность педагогического коллектива о деятельности психологической службы, о решаемых ею задачах и достигаемых результатах, а также совершенствуя свои рефлексивные навыки. Или, размещая на сайте образовательной организации информацию о психологической службе, написать не «педагог-психолог...», а «специалист психологической службы...» Подобные деятельностные, вербальные, визуальные и другие составляющие формируют имидж педагога-психолога.

*Горшкова В. В., Ильина Н. Г.*

## **ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ В УСЛОВИЯХ САМОИЗОЛЯЦИИ НАСЕЛЕНИЯ**

Современный социум в стране и мире в настоящее время находится в условиях беспрецедентных испытаний, связанных с распространением коронавирусной инфекции и поставивших человека, семью и общество в ситуацию пандемического вызова. Неизбежность необычной ситуации человека в новом контексте взаимодействия людей поставила каждого на грань потенциального выживания — психологического, экономического, физического — и определила необходимость обеспечения безопасности каждого в сложившейся социальной ситуации.

Своеобразная уникальность настоящего времени сегодня состоит в том, что чрезвычайно большое количество людей оказалось в крайне непривычном для них состоянии определённой социально-когнитивной депривации. В этих неожиданно новых условиях человек интериоризационно (Л. С. Выготский, П. Я. Гальперин) перемещает систему ценностей из внешнего социального мира во внутренний, психический, обретая другие смыслы личного бытия. В результате такого процесса у человека образуется новая ценностная картина мира, причём не объективная и научная (хотя едва ли в период пандемических изменений научная картина мира сегодня может быть признана объективной), а субъективная, ценностная.

Невзирая на факторы, которые традиционно считаются определяющими прогресс (экономический рост, объём производства и т. д.), сегодня многие государства отслеживают другие показатели социального прогресса и уровень их

реакций на локальные и глобальные проблемы (например, бедность, коррупция, насилие, непредсказуемость и т. д.). Это свидетельствует о необходимости и важности развития и укрепления сильных положительных личностных качеств у современных специалистов социального профиля в дополнение к его профессиональным знаниям, необходимым для достижения успеха.

Как считают специалисты (психологи, медики), население попало в ситуацию своеобразного эксперимента глобального масштаба, и поиск выхода из этой ситуации может быть связан с тем, чтобы с помощью отслеживания динамики изменений во всех сферах жизни человека, находящегося на самоизоляции, необходимо будет разрабатывать и применять персонализированные рекомендации, чтобы свести к минимуму негативные последствия пандемии (Е. Субботский).

Самоизоляция — это комплексное воздействие сложившейся ситуации на психику человека и на все стороны его сознания. Как было замечено, через определённое время наступает состояние дискомфорта от отсутствия постоянной занятости; от отсутствия личного общения с коллегами и друзьями, от отсутствия физической нагрузки и отсутствия контакта с природой — то есть всего того, что всегда существовало в жизнедеятельности любого человека как естественно и неоспоримо присутствующая атрибутика его нормального и необходимого существования. Одним словом, несмотря на возможные «психологические компенсации» (т. е. замена реально перечисленных актов жизнедеятельности человека на виртуальные: онлайн, скайп, видео, фотоматериалы, музыка, чтение, фильмы и много другое), не каждому человеку удаётся избежать состояния сенсорной депривации, блокирующего поступление сигналов внешнего мира на мозг человека.

Вместе с тем определённой части людей удаётся переключить внимание с внешнего мира на свои внутренние состояния и с особой силой почувствовать свой внутренний мир: внутренне сосредоточиться, усилить внимание к окружающим людям и ситуации, умение мысленно видеть шире обозримого поля взаимодействия, проявлять более пристальный интерес к деталям и спонтанно возникающим ситуациям общения и т. д.

Учёные (М. Мамардашвили, А. Марков) уже несколько десятков лет назад предупреждали о том, что в скором времени мир будет жить в эпоху пост-человека. Однако в нынешних условиях экстремальной опасности, реально необходимого (физического и психического) выживания, безусловно, актуализируется запрос на антропологическую парадигму (не только технологическую, нормативную) подготовки современного специалиста социального профиля для адекватной и результативной деятельности социального обслуживания различных групп и категорий населения.

Современному специалисту социального профиля в работе с человеком, семьёй, другими группами населения в условиях проблемного пандемического социума необходимо дополнительно учитывать психологические воздействия, связанные с отсутствием у человека сигнальной уверенности в существовании окружающего его стабильного мира, а также с отсутствием у него возможности реально влиять на окружающий мир и людей, что может подтверждать его наличие и существование как живого, активного и целостного субъекта.

Изучение научных трудов, посвящённых проблеме роли образа специалиста социального профиля при осуществлении им профессиональных обязанностей, позволяет провести разделение требований по направленности: 1) профессиональные качества: образованность; компетентность; организационные способности; социальная активность; отсутствие склонности к нарушению должностных

инструкций; гибкость в принятии решений; потребность в непрерывном профессиональном образовании и др.; 2) личностные качества: законопослушность; гуманистическая направленность личности; коммуникативные умения; социальная ответственность; эмоционально-психологическая устойчивость; саморефлексия, самоконтроль и др.

Известны базовые характеристики модели специалиста социального профиля, которые опираются на нормативно-законодательную базу и требования Федерального государственного образовательного стандарта, который отвечает запросам современной модели специалиста социального профиля, такие как:

- знание теоретических и методологических основ профессиональной деятельности и умение применять это в реальной практике;
- проведение социально-психологического и ситуационного анализа, а также диагностики условий и уровня жизнедеятельности различных социальных категорий и групп населения;
- умение проводить социологические исследования и применять их результаты в деятельности специалиста социального профиля, в том числе при урегулировании социальных конфликтов;
- обладание организаторскими способностями, педагогическим талантом, эмпатией, способностью понимать состояние клиента и выражать сочувствие его жизненной ситуации;
- готовность оказывать квалифицированную юридическую помощь в защите прав клиентов.

Также необходимо отметить, что в период стремительных и непредсказуемых изменений мира специалист социального профиля должен быть чрезвычайно мобилен, быть обеспечен современными гаджетами, чтобы поддерживать контакт со своими клиентами и оставаться всегда на связи. Также в современную модель специалиста социального профиля должно входить умение пользоваться компьютером и поисковыми возможностями интернета, чтобы можно было оперативно ответить на вопрос любой сложности.

Таким образом, профессиональная организация деятельности современного специалиста социального профиля является многогранным и непрерывным процессом, способствующим глубинному пониманию особенностей происходящего, в том числе в экстремальных условиях, отражающих её значимость для человека и общества.

*Гусева Н. А.*

## **МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БЕЗДОМНЫХ В УСЛОВИЯХ ПРИЮТА МБОУ «НОЧЛЕЖКА»**

Психологическая служба — самое молодое подразделение Консультационной службы «Ночлежки», появившееся в её составе осенью 2014 года. До мая 2018 года психологическим сопровождением бездомных занимались только психологи-волонтеры.

В начале работы основной задачей психологов «Ночлежки» была помощь специалистам по социальной работе в получении более полного представления

о клиенте, взятом на сопровождение, его проблемах и личностных особенностях. Эта задача решается в рамках так называемых первичных консультаций. Позже добавились другие формы работы с клиентами: краткосрочные консультации; долгосрочное консультирование; адаптационные группы; группы обучения саморегуляции; тренинги.

Первичная консультация — это беседа, которая основывается на сформулированном совместно со специалистами консультативной службы «Ночлежки» круге вопросов и длится, как правило, 60 минут. За это время мы узнаём индивидуальную историю бездомности, особенности взаимоотношений с окружением, прочность социальных связей. Биографические данные позволяют получить представление об уровне образования и опыте клиента в профессиональной сфере, состоянии его здоровья, наличии/отсутствии химических зависимостей и других значимых фактах.

Когда клиент испытывает затруднения в каких-то конкретных ситуациях, связанные с личными особенностями, он может договориться о дополнительной встрече с психологом. Это может быть названо проблемно-ориентированной консультацией. Для получения этой консультации он обращается либо к своему социальному консультанту, либо напрямую к психологу, присутствующему на приёме. В психологической работе с бездомными такого рода консультации относительно редки, поскольку предполагают хорошую способность к рефлексии и достаточную гибкость, в первую очередь мышления; наличие хотя бы приблизительного представления о психологе как специалисте; способность доверять.

В то же время по мере развития психологической службы в реабилитационном приюте индивидуальных консультаций с каждым месяцем становится всё больше.

При этом более перспективной и частой с учётом опыта жизни и личностных особенностей бездомных является долгосрочная форма работы по запросу клиента и рекомендации специалиста по социальной работе, предполагающая: постепенное изменение личности клиента; восполнение имеющихся дефицитов развития; обретение недостающих психологических способностей, необходимых для того, чтобы справляться со сложностями жизни; получение опыта безопасных длительных отношений, в которых можно проявлять себя, обретать новый опыт межличностного общения, пробовать новые способы более адаптивного поведения.

Такого рода психологическая работа занимает значительное время. Её продолжительность (при частоте встреч раз в неделю) может составлять год, два и более и во многом зависит от особенностей клиента: обширности и глубины «нарушений», его целеустремлённости и осознанности усилий в достижении изменений, от качества контакта клиента с психологом. Глубокие изменения в психике не происходят быстро и требуют от клиента достаточного количества ресурсов — временных, ментальных, мотивационных. Кроме того, людям, имеющим опыт бездомности, гораздо труднее доверять другим. Из-за этого этап первоначального установления контакта с психологом занимает, как правило, больше времени, чем обычно требуется при психологическом консультировании менее уязвимых категорий клиентов. Срок пребывания человека в приюте «Ночлежки» и выполнения плана социального сопровождения чаще всего заканчивается значительно раньше завершения психотерапевтической работы. Это связано с необходимостью оказать помощь большему количеству нуждающихся людей. У наших

клиентов остаётся возможность посещать «своего» психолога и после отбытия из приюта. Однако не все её используют.

В связи с тем, что нам приходится учитывать вероятность досрочного прекращения терапии, особо важное значение приобретает создание условий для того, чтобы клиент мог замечать и осознавать свои успехи, видеть ту положительную динамику, которая возникает благодаря его усилиям, в первую очередь — позитивные изменения в восприятии, мышлении, поведении, иницилируемые в процессе психологической работы. Способность замечать признаки своего «роста» можно развить и сделать устойчивой, целенаправленно обращая на них внимание с помощью простых вопросов: «что (чувствуете, происходит и т. п.) сейчас?», «как было прежде?», «в чём разница, что изменилось?» и т. п. Клиент поначалу может затрудняться с ответом. В таком случае психолог берёт эту задачу на себя, обучая клиента специфической наблюдательности. Важным является и то, что клиент получает у нас опыт долгосрочной психологической работы и поддержки, что повышает его шансы обращения за помощью.

Кроме индивидуальной работы для проживающих в нашем приюте раз в неделю проводятся адаптационные группы. Это еженедельная полуторачасовая обязательная встреча с психологом для каждой из пяти комнат — четырёх мужских и одной женской.

Задумывались они как инструмент, позволяющий снизить эмоциональное напряжение, нередко возникающее между жильцами, обычно соседями по комнате. Периодически вспыхивающие конфликты — особенность общежития, стеснённых условий существования (10–12 человек в комнате), столкновения очень разных характеров, присутствия внутреннего напряжения, обусловленного тревогой по поводу неопределённости будущего и переживаниями, связанными с утратой социального статуса, попаданием в ситуацию бездомности. Кроме того, важны и другие возможности групповой работы, а именно:

- появилось пространство, где каждый может общаться, обмениваться мыслями и чувствами со всеми; это позволяет участникам больше узнать друг друга и смягчить наиболее болезненные противоречия;
- у психолога появляется дополнительный источник информации о том, что волнует жителей приюта, и иногда это даёт возможность скорректировать состояние человека сразу же, в процессе встречи;
- люди начинают более открыто говорить о своих проблемах и потребностях и в группе, и со своими соцработниками;
- с некоторыми вопросами клиентам проще обратиться к психологу, чем к специалисту по социальной работе, что в целом приводит к усилению контакта клиентов «Ночлежки» с её сотрудниками и облегчает работу Консультационной службы.

Важной частью групповых встреч стало обучение различным методам саморегуляции для улучшения самочувствия. Для этой цели мы используем работу с дыханием и расслаблением, работу с образами; учим замечать, как внутренняя речь влияет на эмоциональное состояние. Также немалое внимание мы уделяем развитию позитивного мышления. В работе с группами используем максимум имеющихся в нашем распоряжении средств: мини-лекции; тематические дискуссии; тренинговые упражнения; ресурсные мотивы символдрамы; арт-терапевтические техники; элементы кинотерапии; элементы психомышечной релаксации. Содержание встречи и методы подстраиваются под потребности и возможности участников группы. Так, например, в настоящий момент

в одной из комнат наиболее актуальным является тренинг решения вопросов по трудоустройству, а в другой востребованы упражнения на развитие памяти и внимания.

Следует отметить, что учёт консультаций и групп, первичные консультации с заключением и т. п. документация оформляются в Многофункциональном кабинете соцработника (МКС). МКС — это онлайн-система, которая помогает организовать сопровождение клиентов, учитывать услуги и собирать статистику. Работать в МКС можно с любого устройства, отмечая проведённые пункты плана социального сопровождения в профиле клиента. Это позволяет экономить время на оформление документации.

*Добрицкий В. Я.*

## **ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Аннотация. В статье представлены основные направления взаимодействия образовательной организации высшего образования с организациями социального обслуживания. Автор предлагает создание базовых кафедр в образовательных организациях как одной из основных форм взаимодействия с организациями социального обслуживания — базовыми партнёрами. Автором отмечается, что создание базовых кафедр является одним из эффективных способов взаимодействия образовательного учреждения и организаций социального обслуживания.

Ключевые слова: образовательная организация; организация социального обслуживания; базовые кафедры.

Приоритетными направлениями деятельности организации социального обслуживания населения являются: формирование устойчивой сети партнёров, заинтересованных во взаимовыгодном сотрудничестве в области подготовки высококвалифицированных кадров; совершенствование методического обеспечения процесса предоставления социальных услуг гражданам, проведения совместных научно-исследовательских работ; внедрение новых технологий социального обслуживания населения.

Необходимость взаимодействия профессиональных образовательных организаций и организаций социального обслуживания обусловлена:

- растущими потребностями организаций социального обслуживания в целевой подготовке и повышении квалификации специалистов с учётом перспектив развития социальной сферы;
- потребностями образовательных организаций в повышении конкурентоспособности и качества образовательных услуг, внешней экспертизе качества подготовки и прогнозных оценках востребованности специалистов;
- потребностями образовательных организаций и организаций социального обслуживания в проведении совместных научно-исследовательских работ, направленных на совершенствование и внедрение новых технологий социального обслуживания населения и др.



Возрастающая конкуренция на рынке образовательных услуг, с одной стороны, и осознание организациями социального обслуживания прямого влияния уровня подготовки кадров на результаты деятельности — с другой заставляют искать новые модели взаимодействия образовательных организаций с организациями социального обслуживания.

Эффективное взаимодействие образовательной организации и организации социального обслуживания является необходимым условием формирования требований к современной системе высшего профессионального образования и рынка труда специалистов организаций социального обслуживания.

Для повышения качества подготовки специалистов необходимо обеспечить тесную связь между требованиями профессиональных стандартов специалистов и содержанием образовательных стандартов.

Эффективное взаимодействие образовательных организаций и организаций социального обслуживания можно реализовать через систему традиционных и инновационных форм сотрудничества:

- целевая подготовка по заявкам организаций социального обслуживания;
- включение специалистов организаций социального обслуживания в состав государственных экзаменационных и экспертных комиссий образовательной организации;
- организация практик студентами в организациях социального обслуживания с целью ускорения процесса адаптации к профессии, а также организация стажировок преподавателей с целью включения их в деятельность организации;
- подготовка выпускных квалификационных работ по актуальным темам, согласованным с организациями социального обслуживания;
- привлечение опытных и высококвалифицированных специалистов организаций к преподавательской деятельности;
- проведение лекций, практических занятий в организации социального обслуживания с привлечением ведущих специалистов органов исполнительной власти;
- проведение совместных мероприятий (ярмарка вакансий, дни профессиональной карьеры и др.) с целью ознакомления студентов с деятельностью организаций социального обслуживания, трудоустройства и др.;
- реализации совместных мероприятий добровольческой деятельности;
- создание инновационных центров, базовых кафедр, профессиональных советов и других структурных подразделений для качественной подготовки студентов, повышения квалификации и переподготовки специалистов организаций социального обслуживания.

Базовую кафедру целесообразно создавать при соблюдении следующих условий:

- соответствие реализуемой образовательной организацией образовательной программы профилю деятельности организации социального обслуживания (далее — базового партнёра);
- наличие имущества, необходимого для достижения целей деятельности базовой кафедры;
- обеспечение проведения практики, практических занятий, семинаров и иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом, на базовой кафедре;



- обеспечение базовым партнёром условий для подготовки обучающимися выпускных квалификационных работ и иных видов работ, предусмотренных образовательной программой;

- создание безопасных условий обучения;
- соблюдение специальных условий для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Основаниями создания базовой кафедры являются:

- решение Учёного совета образовательной организации о создании базовой кафедры;

- трёхсторонний договор о создании базовой кафедры, заключённый между образовательной организацией, учредителем организации социального обслуживания и организацией социального обслуживания.

Базовая кафедра является структурным подразделением образовательной организации и входит в её структуру, соответствующую профилю деятельности.

Основные задачи базовой кафедры:

1. Совершенствование качества образования путём использования результатов научно-исследовательских работ в образовательном процессе, организации и проведения занятий в инновационных формах по актуальным проблемам науки, социальной политики, социального обслуживания населения и др.

2. Повышение качества образовательной деятельности путём привлечения высококвалифицированных специалистов-практиков в соответствующих областях для ведения специальных курсов дисциплин, руководства практиками и выпускными работами.

3. Участие в реализации программ повышения квалификации, подготовки и профессиональной переподготовки специалистов.

4. Углубление и расширение научных, учебных и производственных связей между образовательной организацией и базовым партнёром.

5. Участие в прогнозе потребностей рынка труда и обеспечении раннего трудоустройства выпускников.

В интересах оптимизации деятельности базовых кафедр Учёным советом образовательной организации по согласованию с базовым партнёром могут уточняться задачи, решаемые базовой кафедрой.

В соответствии с задачами базовая кафедра выполняет следующие основные функции:

1. Проведение учебных занятий по дисциплинам, закреплённым за кафедрой, руководство самостоятельными занятиями студентов, проведение текущего контроля знаний, курсовых экзаменов и зачётов, в том числе:

- организация и проведение всех видов практик студентов в организации с использованием имеющихся возможностей базового партнёра;

- руководство курсовыми и выпускными квалификационными работами;

- руководство учебно-исследовательской работой студентов, проведение циклов лабораторных работ, чтение специальных курсов, обеспечивающих учебно-научную и технологическую подготовку и специализацию по профилю отрасли и организации;

- организация и проведение авторских учебных курсов;

- организация и проведение мастер-классов и групповых консультаций со студентами;

- проведение индивидуальных консультаций со студентами.

2. Разработка программ целевой подготовки специалистов для базового партнёра по согласованным основным и дополнительным обязательным учебным программам, формируемым рабочей группой, состоящей из ведущих специалистов базового партнёра по представлению руководства организации-партнёра и преподавателей образовательной организации.

3. Оснащение учебных и совместных научно-учебных лабораторий по профилю базового партнёра для выполнения научных исследований, обеспечения учебного процесса и привлечения к научной работе студентов.

4. Проведение учебно-методической работы, в том числе: участие в разработке новых учебных программ, учебных планов подготовки бакалавров, магистров в соответствии с требованиями профессиональных стандартов специалистов, разработка (на основе образовательных стандартов и учебных планов) рабочих программ по дисциплинам базовой кафедры, подготовка учебников, учебных и методических пособий, разработка и внедрение новых технологий обучения.

5. Осуществление мероприятий по повышению научно-преподавательского потенциала, в том числе:

- переподготовка и повышение квалификации работников базового партнёра, подготовка и повышение квалификации, стажировка научно-педагогических кадров образовательной организации;
- привлечение ведущих специалистов организации-партнёра к преподавательской деятельности;
- поддержка и развитие научно-педагогических школ по профилю базовой кафедры.

6. Проведение научно-исследовательских работ, создание творческих коллективов для реализации совместных научно-исследовательских проектов.

7. Проведение совместных научно-технических мероприятий (семинаров, конференций) по приоритетным научно-техническим направлениям, организация совместных научных и научно-методических публикаций.

8. Организация и проведение научно-исследовательских конференций студентов, аспирантов и специалистов.

9. Проведение мероприятий по профессиональной ориентации студентов, оказание помощи в обеспечении трудоустройства выпускников.

Базовая кафедра может являться как выпускающей, так и обеспечивающей практико-ориентированную направленность учебного процесса выпускающих кафедр образовательной организации.

Базовая кафедра, как правило, располагается на территории базового партнёра. При необходимости она может располагаться на территории образовательной организации.

Направления работы, структура и перечень необходимых должностей базовой кафедры согласуются с базовым партнёром и могут фиксироваться в договоре о создании базовой кафедры.

Структуру базовой кафедры утверждает руководитель образовательной организации по согласованию с руководителем базового партнёра. Деятельность профессорско-преподавательского состава базовой кафедры определяют трудовые договоры, должностные инструкции, индивидуальные планы, графики работы, утверждённые расписания учебных занятий и экзаменов, графики учебного процесса. Базовую кафедру возглавляет заведующий, избираемый в соответствии с действующим в образовательной организации порядком.

Для организации и проведения научно-исследовательских работ могут создаваться структурные подразделения (отделы, лаборатории), организационно входящие в состав базовой кафедры.

Студенты и аспиранты, обучающиеся на базовой кафедре, могут осуществлять трудовую деятельность в структурах базового партнёра на основании заключённого трудового договора.

Важным инновационным результатом системного взаимодействия является и создание научно-образовательного Консорциума организаций высшего и среднего профессионального образования, высокотехнологичных организаций социального обслуживания, научно-методических организаций.

Образовательная организация, тесно сотрудничая с организациями социального обслуживания, повышает свой имидж на рынке образовательных услуг и качество подготовки специалистов.

При прохождении обучения на базовой кафедре у студентов формируются профессиональные важные качества, профессиональные компетенции, необходимые для будущей профессиональной деятельности.

Таким образом, создание базовой кафедры в образовательной организации будет способствовать повышению качества подготовки специалистов. Тесное взаимодействие образовательных организаций с организациями социального обслуживания будет способствовать подготовке компетентных специалистов, готовых эффективно работать в современных условиях.

*Железняков П. Ф.*

## **ВИКТОРИНЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ «ИНСТАГРАМ»**

В современном мире организация досуговых мероприятий для людей с особыми потребностями приравнивается к организации массовых, развлекательных мероприятий, направленных в первую очередь на социальную реабилитацию инвалида, на интеграцию в общество. Базовой ценностью досуговой формы социальной реабилитации является получение положительных эмоций, что служит восстановлению психоэмоционального состояния. Социокультурные мероприятия различных форм важны для стабилизации, снятия напряжённости, предотвращения общественных конфликтов, укрепления солидарности, взаимосвязи поколений, общения, удовлетворения культурных потребностей личности.

Викторины являются универсальным культурным инструментом для различных социальных групп инвалидов трудоспособного возраста. Викторины направлены на создание условий возможности полноценного участия получателей социальных услуг в социокультурных мероприятиях, удовлетворяющих их запросы на расширение кругозора и сферы общения. Технически такие игры позволяют наполнять себя различным контентом, что позволяет подготовить их под любой уровень возраста или интеллектуального развития. Атмосфера игр является лёгкой и непринуждённой, настраивает игроков на позитивное мышление, заставляет расслабиться и с первых минут вовлекает в процесс.

У культурорганизатора и специалистов по реабилитационной работе в социальной сфере социально-реабилитационного отделения есть большой опыт организации очных викторин различной тематики. «Угадай мелодию», «Сколько», «Кинобум», «Вместе ярче» — вот неполный список мероприятий. Помимо тематики, они отличаются и формой проведения, но объединяющий фактор — тип «вопрос-ответ».

Викторины неизменно пользуются популярностью у получателей социальных услуг разного возраста и социальных групп, и с началом самоизоляции мы понимали, что викторины необходимо одними из первых переводить в онлайн.

Социальные сети стали неотъемлемым элементом современной жизни. Сегодня без них немислимы общение и развитие творческого потенциала личности.

Площадкой для проведения викторин был выбран Инстаграм. Инстаграм — это социальная сеть, использующая в качестве публикаций фотографии или видеозаписи. Функционал позволяет размещать фото и видео, вести онлайн-трансляции, проводить опросы, размещать истории. По словам специалистов, «сегодня это социальная сеть, контент которой является отражением современной социальной культуры и предпочтений общества» [Кашеев О. В., 2019].

Вместе с этим Инстаграм меняется. Количество подписчиков и даже лайков постепенно уходит на второй план. Главным показателем эффективности продвижения становится вовлечённость пользователей: их желание не просто смотреть, но совершать действия. Именно поэтому разработчики с каждым обновлением всё больше фокусируются на интерактивном контенте. Викторина же является абсолютным интерактивом, который вовлекает с первой же страницы. Стоит учесть, что аккаунт учреждения в Инстаграм ориентирован не только на получателей социальных услуг. Среди подписчиков немало коллег — сотрудников учреждений социальной защиты населения. Нередко страницу посещают люди, не связанные с социальной защитой вообще. По этой причине аккаунт именно в социальной сети «Инстаграм» несет несколько функций — это и витрина учреждения, и трансляция навыков, и, конечно, площадка для развития креативности.

Вообще, технология викторины проста, но предполагает полную свободу действий в оформлении и подаче. Специалист, имеющий навыки выпуска викторины, составляет вопросы, делает необходимое оформление и обязательно мониторит обратную связь.

За четыре месяца специалисты СПб ГБУ «ЦСРИИДИ Кировского района» провели 12 тематических викторин, среди которых: викторина ко Дню воздушного флота России, Дню российского кино, Дню ВМФ России. Можно уверенно сказать, что и в дальнейшем викторины не будут забыты, так как обратная связь говорит о высоком уровне интереса к такому типу контента.

Общение в социальных сетях стало своеобразным жанром коммуникации. В каждой сети преобладает своя культура. Взаимодействие с аудиторией в Инстаграм позволяет учреждению социальной защиты населения показать себя гибкой, инновационной и современной структурой.

## ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ ДОБРОВОЛЬНЫХ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПОМОЩНИКОВ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ПНИ В СИСТЕМЕ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

(на примере реализуемой БОО СПб «Апельсин» программы «Добровольная индивидуальная помощь»)

Многолетний опыт работы благотворительных организаций в сфере социального обслуживания обнаружил преимущество индивидуального подхода к оказанию помощи подопечным и, как следствие, необходимость создания специальных программ индивидуального сопровождения. Такие программы уже постепенно реализуются в нашей стране. В данном докладе речь пойдёт об опыте Благотворительной организации Санкт-Петербурга «Апельсин», создавшей проект «Добровольная индивидуальная помощь», участники которого оказывают всестороннюю поддержку детям и взрослым с тяжёлыми множественными нарушениями развития (ТМНР), проживающими в интернатах г. Санкт-Петербурга.

Благотворительная организация Санкт-Петербурга «Апельсин» посредством программы «ДИП» ставит своей целью помочь каждому подопечному максимально раскрыть и реализовать те возможности, которые у него есть. Добровольный индивидуальный помощник (далее — ДИП) берёт на себя обязательство в течение длительного времени (не менее одного года) оказывать комплекс мер необходимой практической помощи, в том числе социальной и моральной поддержки, дополнительного социального обслуживания и социальной реабилитации конкретному воспитаннику (проживающему) или нескольким воспитанникам (проживающим) Учреждения, исходя из его индивидуальных потребностей, мер, направленных на улучшение качества их жизни. В связи с данной целью ДИП решает основную задачу, а именно: понять индивидуальные потребности человека с ТМНР и содействовать ему в доступе к необходимым в его ситуации услугам и помощи. На основании этого ДИП с Организацией составляет индивидуальную стратегию развития по улучшению качества жизни для своего подопечного, что позволяет оказывать более вдумчивое и комплексное сопровождение и максимально полно раскрывает его потенциал.

Особенность данной программы состоит в том, что формирование пары ДИП — подопечный изначально основывается на обоюдном выборе: добровольцем подопечного, которому он хочет оказывать индивидуальную поддержку, и подопечным добровольца в результате их общения на волонтерских выездах в интернаты и других мероприятиях, проводимых командой «Апельсина». Условием становления добровольца ДИПом является прохождение программы подготовки к индивидуальному шефству. На сегодняшний день данная программа подготовки включает:

- 1) знакомство с основными принципами волонтерской деятельности и с правилами участия в данной программе;
- 2) рассмотрение вопросов правовой защиты людей с ТМНР;
- 3) предоставление базовой информации о психосоциальных особенностях детского и подросткового возрастов, в том числе об особенностях переживания

различных кризисных явлений на каждом этапе развития (включая смерть родителей или близких родственников);

4) ознакомление с психосоциальными особенностями людей, проживающих в детских домах и интернатах;

5) предоставление базовой информации об особенностях взаимодействия с людьми с ТМНР;

6) формирование навыков эффективной коммуникации (тренинг общения) и разрешения конфликтов (тренинг разрешения конфликтов);

7) предоставление информации по проблемам жестокого обращения с людьми, рассмотрение основных аспектов оказания поддержки людям, пострадавшим от насилия.

Подготовка добровольцев к индивидуальному шефству осуществляется в формате семинаров, тренингов и супервизий с сотрудниками организации, курируемыми программой «ДИП», а также с приглашёнными специалистами. Опыт реализации данной программы подготовки оправдал себя. Учитывая, что добровольцев различных организаций чаще всего не пускают в интернаты по причине их некомпетентности и незнания основных правил и форм общения с людьми с ТМНР, добровольцам БОО СПб «Апельсин» посредством такого обучения удалось выйти на новый уровень адресной поддержки. Это помогло в установлении более доверительного отношения сотрудников интерната к команде «Апельсина» с возможностью ДИПам проходить на отделения и в комнаты к подопечным, а также участвовать в создании совместных стратегий развития [Романова О. А., 2005].

В настоящее время фокус внимания по развитию добровольной индивидуальной помощи обращён на поиск возможностей перехода ДИПов к официальному статусу. Это обуславливается общим стремлением различных благотворительных организаций к усилению своего влияния на процесс оказания помощи и поддержки людям с ОВЗ, проживающим в интернатах в связи с имеющейся необходимостью контроля за качеством исполнения услуг проживающим интернатов со стороны официального опекуна. Так, наличие постоянно приходящего помощника существенно повышает защищённость подопечного и даёт ему возможность через посредников защищать свои права. Таким образом, процесс придания ДИПам официального статуса, например через подписание трёхстороннего договора между органами опеки и попечительства, учреждением социального обслуживания и благотворительной организацией, позволит сформировать более отлаженную систему помощи интернатам в осуществлении опекунских функций и мониторинга ДИПами качества оказываемых проживающим интерната услуг.

Данный вектор развития обязывает Организацию к тщательному пересмотру условий вступления волонтера в добровольные индивидуальные помощники. В связи с этим необходимо установление очень конкретных критериев, по которым волонтер будет допускаться к участию в программе подготовки, а также критериев, по которым можно будет на выходе оценить эффективность участия волонтера в данной программе подготовки. В этом случае речь идёт о понятии психологической готовности к деятельности [Санжаева Р.Д., 2012]. На сегодняшний день перед включением в программу подготовки, безусловно, обращается внимание на характер мотивации добровольца, понимание и принятие им роли и ответственности ДИПа, умение поддерживать личные границы и соблюдать установленные правила, личностные качества. Выявление психологических

особенностей добровольца осуществляется посредством беседы со специалистом. Тем не менее для получения более объективных результатов и усовершенствования программы необходимо обращение к ресурсам психодиагностики личности. Таким образом, основной задачей на пути развития программы подготовки ДИПов сейчас является разработка методологической базы по исследованию критериев психологической готовности к осуществлению добровольцем данного вида деятельности и усовершенствованию имеющейся программы с учётом включения в неё психологической подготовки.

*Иванов С. А.*

## **МОДЕЛЬ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ СРЕДЫ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МОЛОДЁЖЬЮ НА ОСНОВЕ ПОДРОСТКОВО-МОЛОДЁЖНЫХ КЛУБОВ**

В настоящее время существуют определённые препятствия во взаимодействии с молодёжью, т. к. в этом подходе могут не учитываться тенденции развития современного социума, интересы молодых людей, их потребности, увлечения. Решение этой проблемы может оказаться интересным как педагогам подростково-молодёжных клубов (ПМК), которые смогут пробить барьер взаимодействия и пробудить интерес к своим дисциплинам у большей аудитории, так и у представителей власти, которая заинтересована в патриотическом воспитании и контроле настроений в молодёжной среде. Так, в феврале текущего года губернатор Санкт-Петербурга А. Д. Беглов поручил подведомственным учреждениям администрации города выполнить предписания, указанные в контрольной карте: «Усилить меры по обеспечению информационной безопасности в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включающие в себя создание в учреждениях по делам молодёжи специализированных рабочих мест для взаимодействия с молодёжью посредством использования социальных сетей». В то же время Президент РФ В. В. Путин в своём обращении от 10 мая 2020 года объявил патриотизм национальной идеей России.

ПМК Центрального района Санкт-Петербурга предоставлена великолепная база для создания мощной инфраструктуры в части взаимодействия с молодёжью в виде объектов недвижимости для проведения очных занятий в историческом центре Культурной столицы России. Ни для кого не секрет, что основной статьёй расходов практически любого бизнеса является аренда. В случае работы ОПМК ЦР «Перспектива» этой статьи расходов практически нет, и поле деятельности для педагогов ограничено только их инициативностью. Однако педагоги сильно сосредоточены на своих дисциплинах и могут не видеть ситуацию в общем виде. Если применить к этому вопросу терминологию рынка, то позиционирование проблемы будет выглядеть так: бизнес не ограничивается одним только проведением занятий, главная задача — поиск клиентов. Очевидно, что в роли клиентов для ПМК будут выступать подростки и молодые люди. Поэтому возникает потребность в укреплении интереса молодых людей к занятиям в клубах организации. Самым мощным инструментом закрепления своих позиций в современном



обществе (как для бизнеса, так и для других сфер) является увеличение присутствия в Интернете.

Для раскрутки деятельности ПМК в Интернете базовыми критериями являются непатриотические основы, т. к. в явном виде они не найдут соответствующего отклика молодёжи. Привлечение интереса должно основываться на популярных увлечениях молодых людей современного общества. Оценкой и выявлением таких направлений могут заняться эксперты. Однако примерные ориентиры можно наметить и в этой статье. Для женской половины, как хранительниц семейного очага, это могут быть кулинарные курсы или, если они увлечены поддержанием красоты, курсы похудения. Для девушек, которые ищут не просто хобби, а дополнительный источник дохода, это могут быть занятия по ногтевому сервису, эпиляции и другим направлениям. Занятия иностранным языком могут найти своих почитателей как у женской половины, так и у мужской. Для молодых людей особый интерес представляют занятия в тренажёрном зале или секции восточных единоборств. Также могут быть сформированы группы по интересам: ремонта автомобилей, катания на велосипедах, роликах, лыжах, скейте и др., музыкальных коллективов, туризма, рыбалки, охоты, подготовки видеоматериалов с использованием специализированных программ и др. Тематика направлений может определяться экспериментально путём краткосрочного введения того или иного курса и оценки его востребованности.

Так как изначально в этой статье подход к решению поставленной задачи основывается на концепциях развития коммерческих структур, то в продолжение этого следует также отказаться от каких-либо предрассудков и сосредоточиться на главной задаче, т. е. на привлечении дополнительных воспитанников ПМК. Конечно, определённое увлечение каким-то хобби и нахождение в этом своих соратников — это важная и основная составляющая функционирования ПМК, но не стоит отбрасывать и другой аспект, связанный с желанием молодёжи общаться или знакомиться друг с другом. Так как верхняя граница возрастного диапазона воспитанников ПМК ограничена 30 годами, то следует делать на это акцент. Это уже не дети — это взрослые, сформировавшиеся личности, одной из основных жизненных потребностей которых является поиск партнёра. Таким образом, для обеспечения и усиления интереса молодёжи в посещении клубов категорически нельзя пренебрегать этим важным моментом, а, наоборот, необходимо его всецело задействовать. Таким образом, в каждом клубе должны быть разнополые группы занимающихся. Должны практиковаться встречи клуба помимо основного направления деятельности, совместные выезды и т. п.

Важным моментом является элемент наставничества, когда более опытные товарищи или сторонники оказывают поддержку младшим воспитанникам. Исходя из того, что возрастной диапазон молодых людей, занимающихся в ПМК, достаточно широк, то необходимо наличие нескольких возрастных групп, например с шагом в 3–5 лет. Также важно, чтобы и педагоги, и руководители клубов были из молодёжной среды (примером может служить советский комсомол), т. е. не намного старше воспитанников (например, не старше уровня в 35 лет, а желательнее в диапазоне 20–25 лет). Только молодёжь сможет привлечь своих сверстников настолько эффективно, как не смогут их более старшие коллеги. Огонь в глазах, увлечение своим делом и стремление к его продвижению — вот основные критерии успешного педагога и руководителя ПМК. Но не стоит забывать, что ПМК готовит не высокопрофессиональные кадры, а работает с молодёжью, с её настроением.

Всё вышесказанное является той основой, без которой переходить к следующей стадии, к основной идее этой статьи бессмысленно. Чтобы выходить в Интернет и закреплять там свои позиции, организации ПМК требуется база в виде интересных направлений занятий, которые найдут отклик у молодёжи, нужна своего рода идеология.

Итак, если интересные занятия уже придуманы, а молодые педагоги с горящими глазами готовы приступить к работе, то следует дать этим людям самые современные средства и технологии, для того чтобы рекламировать их работу и привлекать тем самым сторонников и воспитанников. А для той части, которая уже привлечена, это отличная возможность самовыражения, удовлетворения от занятий своим хобби, общения со сторонниками и заведения новых знакомств.

Для привлечения сторонников (участников групп) можно применять разные способы. Этим могут самостоятельно заниматься администраторы групп, или же можно привлечь людей, которые на этом зарабатывают деньги. В первом случае необходимо построить макет приглашения в группу, сделать своеобразную схему: текстовое приглашение (в виде сообщения), добавить картинку-приглашение и какой-нибудь элемент участия нового участника. Последний фактор схемы — это то, что сможет привлечь внимание потенциального нового участника. Второй способ — это заплатить деньги в размере от 1000 до 10 000 руб. и привлечь в группу количество участников от сотен до 2000 человек, при этом можно будет задать геолокацию (город) и возрастной интервал, а также некоторые другие характеристики. Второй вариант привлечёт в группу людей, которые вряд ли будут активными участниками в жизни ПМК. Однако срабатывает особый механизм, когда человек принимает решение: а стоит ли ему вступать в сообщество социальной сети «ВКонтакте»? И если в группе три человека, то, вероятно, случайный прохожий просто закроет страницу, а если там 2000 человек, да ещё это какие-то привлекательные молодые люди или девушки, то вполне вероятно, что он вступит в эту группу.

Требуется уделять внимание контенту страничек в соцсетях. Не стоит забывать, что современная молодёжь больше живёт в интернете, чем в реальной жизни, и страница ВКонтакте — это центральная площадка ПМК, где может осуществляться контакт с потенциальными новыми воспитанниками. Нельзя допускать, чтобы группы представляли собой некий формат отчётности перед начальством и преобладали записи патриотического характера. Патриотизм необходим, но только тогда, когда в ПМК будет заниматься две-три сотни воспитанников. Излишнее внимание на этом вначале только оттолкнет молодёжь. Чтобы группы были живые, требуется наличие активных участников, конкурсов, репостов, голосований, фотоальбомов, встреч.

Уже значительное время реклама событий, продуктов наиболее эффективно достигает своей цели через интернет. Время объявлений на столбах и досках у парадных уходит в прошлое. Основной рекламной площадкой остаются интернет и телевидение. При этом на просторах интернета можно закреплять позиции и бесплатно. Есть огромное количество бесплатных интернет-досок объявлений, справочных систем и т. п., где можно размещать информацию о себе и своём бизнесе бесплатно. Такое продвижение своего дела на просторах интернета имеет распространённое название в виде аббревиатуры — *SEO*, или *Search Engine Optimization*, т. е. «оптимизация для поисковых машин». Конечно, наиболее эффективным является не бесплатный способ, а платный — посредством таких систем, как Яндекс.Директ или Маркет Платформа в социальной сети «ВКонтакте».

Как это происходит? Какова цель? При заведении ориентированного поискового запроса в Яндексе в первых строках результата поиска отображаются ссылки на страницы ПМК. Другим результатом может являться контекстная реклама, т. е. в случае поиска определённого вида услуг появляется реклама именно этих услуг.

Ни для кого не секрет, что каждый человек в современном мире живёт двумя жизнями, одна — это реальный мир, а другая — жизнь в Сети. Поэтому, закрепляя свои позиции там, необходимо использовать все инструменты, а не один. Дети и молодёжь особенно активны в виртуальном мире, т. к. там их авторитет возрастает. Дополнительными площадками, на которых стоит закрепляться, являются *Instagram* и *You Tube*. Таким образом, может использоваться комплекс инструментов: соцсеть «ВКонтакте», в каждой группе активное участие наибольшего количества подписчиков; канал *You Tube* со свежей лентой видео-обращений и новостей активных мероприятий; канал *Instagram* со свежей лентой фотонОВОСТЕЙ.

*Качаев Р. И.*

## **РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТА ПО РАБОТЕ С СЕМЬЁЙ В ДИНАМИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В настоящее время значимым и актуальным становится решение вопросов, направленных на повышение успешности труда и развитие профессионализма специалистов по работе с семьёй, укрепление и сохранение профессионального здоровья личности социальных работников, раскрытие личностного потенциала специалиста в своей профессиональной деятельности. В условиях реализации требований профессионального стандарта «Специалист по работе с семьёй» выполнение функциональных обязанностей социальными работниками сопряжено с повышенной психолого-социальной и профессиональной ответственностью за свои действия, а это, в свою очередь, требует дополнительных, различного рода личностных адаптивных ресурсов адаптации к окружающим условиям труда.

Проведённый анализ научной литературы по вопросам психологического сопровождения позволил нам определить ориентиры для разработки модели системы психологического сопровождения профессиональной деятельности и развития профессионализма специалистов по работе с семьёй (далее — Модель сопровождения).

Определяя Модель сопровождения, отметим, что она представляет собой системно подготовленный поэтапный процесс воздействия на личность специалиста по работе с семьёй (психологического и педагогического плана) в динамике его профессиональной деятельности для достижения успешных результатов в труде и повышения качества жизни путём формирования актуальных профессиональному развитию работника профессионально важных качеств, знаний, умений, навыков, компетенций, развития профессионального самосознания, стрессоустойчивости и мотивов трудовой деятельности.

Охарактеризуем основные структурные компоненты модели системы психологического сопровождения профессиональной деятельности и развития профессионализма специалистов по работе с семьёй.

Первым ключевым компонентом Модели сопровождения являются квалификационные требования к должности. Формальные требования к образованию и обучению и опыту практической работы представлены в Профессиональном стандарте «Специалист по работе с семьёй». Для определения и уточнения квалификационных требований представляется целесообразным проводить анализ профессиональной деятельности специалистов по работе с семьёй с опорой на профессиографическое анкетирование путём привлечения соответствующих экспертов в данной области.

При выполнении специалистом по работе с семьёй профессиональной деятельности в течение длительного времени важное значение приобретают процессы протекания профессиональной адаптации. Понимание основ профессиональной адаптации важно с тех позиций, что психологическое сопровождение профессиональной деятельности специалистов по работе с семьёй выстраивается в динамике профессионального пути как для молодых специалистов, только приступивших к работе, так и для сотрудников, которые уже имеют опыт профессиональной деятельности в сфере социальной работы. Значимая роль психологов социальной сферы в рамках психологического сопровождения профессиональной деятельности специалистов, которые уже заняты в профессии, может быть связана с подготовкой и проведением различных мероприятий адаптационного характера: консультативными, психокоррекционными и тренинговыми встречами, оценкой успешности выполнения работы, точечными психодиагностическими процедурами и т. п. [Мальцева Т. В. и соавт., 2020]. Данные мероприятия важны в плане прогноза эффективности и результативности работы специалистов по работе с семьёй, составлением программ профессионального обучения и повышения квалификации.

Профессиональное образование специалистов социальной сферы, в частности специалистов по работе с семьёй, является одной из опорных и перспективных задач в контексте качества подготовки специалистов и их дальнейшего развития в профессиональной деятельности. Следует отметить не только подготовку специалистов социальных служб в рамках программ среднего и высшего образования, но и необходимость реализации непрерывного профессионального образования, программ дополнительного профессионального обучения, профессиональной переподготовки. Среди перспективных методов и образовательных технологий можно выделить активные методы обучения: деловые и ролевые игры; методы погружения в реальные профессиональные ситуации при работе с членами семьи; практические тренинги и коучинги по вопросам разрешения конфликтных ситуаций в семьях, психопросветительскую работу с детьми и родителями, психологическое сопровождение; мастерские по проектированию и дебаты по социальным вопросам; разборы видеокейсов, решение ситуационных задач и др.

Ещё одним структурным компонентом Модели сопровождения специалистов по работе с семьёй является динамический мониторинг-контроль профессионального развития. Проведённый анализ научных работ показал, что современные исследования в области психологии труда, акмеологии говорят о том, что для того, чтобы подготовить специалиста-профессионала в той или иной сфере, необходимо время, которое, как правило, будет зависеть от способностей человека, уровня развития его познавательных процессов, сформированности профессионально важных качеств, мотивации выполнять профессиональную деятельность — с нацеленностью на достижение успеха.

Профессиональная аттестация специалистов по работе с семьёй — ещё один структурный компонент в рамках Модели сопровождения. Реализация профессиональной аттестации в динамике профессиональной деятельности специалистов по работе с семьёй предполагает различные направления работы, среди которых: определение профессиональной пригодности молодого специалиста к условиям профессиональной деятельности; в условиях повседневного труда — оценка профессиональной успешности специалиста по работе с семьёй; в условиях ротации кадров — возможность повышения по должности, занятие руководящей должности с учётом достигнутого уровня профессионализма.

С точки зрения управления и координации полноценная реализация Модели сопровождения предполагает, конечно, обратную связь — общую комплексную оценку, т.е. контрольную функцию. Основное функциональное назначение данного структурного компонента — получение актуальной информации в ходе реализации Модели сопровождения и, по итоговым результатам отдельных этапов, внесение определённых поправок и изменений. Помимо формальной процедуры оценивания самой Модели, процедура общей комплексной оценки предполагает и обратную связь для специалистов по работе с семьёй для дополнительной мотивации в контексте профессионального развития. Как показывает практика, наиболее часто используемыми методами контроля и комплексной оценки могут выступать наблюдение, собеседование, зачёт, психодиагностические процедуры, профессиональная аттестация.

Как справедливо отмечает А. В. Карпов, изменения, которые происходят в настоящее время во многих сферах общественного производства, непосредственным образом затронули и сферу профессиональной деятельности человека [Карпов А. В., 2014]. Как известно, в рамках психологии труда можно выделить два принципиально разных, но взаимосвязанных между собой пути решения совершенствования способов и форм трудовой деятельности. В первом случае это технологический путь, который заключается в совершенствовании и прогрессе самих средств труда. Второй путь — это организационный, который связан уже с познанием и развитием самого субъекта профессиональной деятельности и необходимостью изучения и раскрытия различных свойств человека в труде. В рамках реализации второго аспекта, в ходе выполнения любой профессиональной деятельности важное значение приобретают достижение определённых результатов в труде, повышение эффективности и успешности выполнения трудовой деятельности. Люди в организациях представляют собой значимый и важный ресурс, от их успешной деятельности будет зависеть и успех организации в целом, и качество жизни [Зараковский Г. М., 2009]. Таким образом, в этом плане рассмотрение модели системы психологического сопровождения профессиональной деятельности и развития профессионализма как определённым образом соподчинённую совокупность иерархично взаимосвязанных структурных компонентов, реализуемую на практике в динамике профессионализации, может выступить тем необходимым системным подходом, с помощью которого возможно применение инструментов и методов, которые могут обеспечить определённый уровень успешности выполнения профессиональной деятельности специалистов по работе с семьёй.

## **ОПЫТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ ИЗ ЧИСЛА ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ (на примере Тренировочной квартиры)**

В современных условиях проблема социального сиротства является одной из самых острых в России. Долгое время дети-сироты не были объектом пристального научных исследований.

Кто такой сирота?.. Это прежде всего человек, который в детстве испытал самую страшную потерю. Он потерял родителей. И не имеет значения, как это произошло. Всё равно, это самое страшное, что может случиться. Самое главное для ребёнка — это семья. Какая бы ни была мама — это самая лучшая мама. По статистике, 62 % обратившихся в отделение социальной помощи выпускников сиротских учреждений — это дети, чьи матери живы, это социальные сироты, но им не легче, чем тем, чьи родители умерли. Какая бы ни была причина сиротства — это уже другие дети. Их отличает многое: и манера говорить, и потухший взгляд. При разговоре создаётся впечатление, что вся их жизнь проходит в тёмном тоннеле и слабого огонька не видно. В их контактах видится постоянная защита, хотя на них никто не нападает. И форма устройства не имеет значения. Конечно, лучше в приёмной семье, но опекун тоже не сможет стать мамой. Детские дома, как бы они себя ни называли, никогда не заменят семью.

Категория лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, — это особая категория получателей социальных услуг, всегда требующая пристального внимания со стороны социальных служб. У выпускников организаций для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, отсутствует опыт самостоятельной жизнедеятельности, они плохо знают свои права и не умеют их защищать, зачастую социально дезадаптированы.

Изначально в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района» была создана служба сопровождения вышеуказанной категории граждан на базе отделения социально-правовой помощи.

В связи с ростом обращений граждан, имеющих статус лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с активной жилой застройкой в районе и предоставления жилых помещений сиротам руководством Центра, при поддержке администрации района, с января 2013 года открыто отделение социальной помощи выпускникам сиротских учреждений. В настоящее время штатная численность отделения составляет: 1 ставка заведующего отделением, 1 ставка психолога, 1 ставка юрисконсульта, 7 ставок специалистов по социальной работе.

Основное направление деятельности — это социальная адаптация и абилитация лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Данные лица, оканчивающие пребывание в организации для детей-сирот или в приёмной семье, получают новое жильё или возвращаются в закреплённое жилое помещение (к примеру: осталось после смерти родителей). Вышеуказанные граждане имеют низкий уровень социализации, небольшой круг социальных связей, они замкнуты и ленивы. Большинство из них не знают банальных вещей, например: где находится паспортный стол, как попасть к врачу и адрес

поликлинического отделения. Большая часть не умеет распоряжаться собственными деньгами.

При работе с лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, возникает много трудностей. Сироты не мотивированы на сотрудничество, имеют иждивенческую позицию, скрытны, не хотят впускать в свою жизнь посторонних. Они только вырвались из-под контроля учреждений сиротского типа — им хочется свободы. Но, к сожалению, мало кто из них знает, что делать с этой свободой. И основная задача специалистов отделения социальной помощи выпускникам сиротских учреждений — помочь разобраться, как быть с этой свободой и независимостью.

Чаще всего специалисты сталкиваются с проблемой, когда клиент закрыт для общения. Сложно помочь человеку, когда он не хочет помощи. Необходимо расположить клиента к общению. Установление контакта иногда занимает несколько месяцев, и работа стоит на месте. Но как ускорить процесс?

Наши клиенты не дети, в работе с ними сложно применить стандартные методы арт-терапии, такие как лепка, рисование, — они воспринимают это как «детские забавы». Клиент приходит закрытый, в общении защищается, зачастую агрессивно реагирует на предложение помощи в решении проблем.

В работу с клиентами, относящимися к категории лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, всегда хотелось добавить «домашнего уюта». Ведь у них не было домашних посиделок и «разговоров по душам». А ведь где, как не дома, ты чувствуешь себя в безопасности и можешь разговаривать на любые темы, не боясь осуждения или непонимания, дом — это место, где тебя поймут и поддержат. Отсюда возникла идея проводить консультации с чашкой горячего чая. Как в детстве, когда в гости приходили родственники или друзья и за чашкой чая обсуждали «наболевшие» вопросы или делились своей радостью. А как же за чашкой чая обойтись без сладостей?! Будь то пиала с вареньем, печенье, конфеты или что-то более изысканное — ведь всем известно, что сладкое поднимает настроение. Это связано с определённым веществом, которое вырабатывает гормон счастья.

В связи с острой проблемой адаптации выпускников сиротских учреждений на базе Санкт-Петербургского государственного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района», отделения социальной помощи выпускникам сиротских учреждений была открыта «Тренировочная квартира», которая функционирует по программе социальной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маленькими шагами во взрослую жизнь». Клиентами «Тренировочной квартиры» являются лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, от 18 до 23 лет, состоящие на социальном сопровождении отделения социальной помощи выпускникам сиротских учреждений и признанные нуждающимися в социальном обслуживании. Целью программы является социальная адаптация лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях самостоятельного проживания, после окончания пребывания в учреждениях сиротского типа или семейных форм воспитания. Основными задачами являются: повышение уровня бытовой и социальной компетентности, улучшение навыков конструктивного социального взаимодействия целевой группы. Программа предусматривает выявление лиц, нуждающихся в социальной адаптации, последующую диагностику с выявлением индивидуальных потребностей.



В ходе реализации программы запланированы мастер-классы, групповые и индивидуальные занятия. Программа включает в себя 5 направлений:

- Бытовое. Специалисты совместно с психологом учатся готовить, снимать показания счётчиков, гладить бельё, убираться, поддерживать порядок и чистоту в доме.
- Медицинское. В этом разделе специалисты учат ребят собирать домашнюю аптечку, обращаться в учреждения здравоохранения, а также проговаривают о соблюдении личной гигиены.
- Педагогическое. Данный раздел относится к тем ребятам, которые уже обзавелись своими детьми. Специалисты совместно с психологом ведут беседы о развитии ребёнка в домашних условиях, об уходе за новорождёнными и об организации собственного и семейного досуга.
- Экономическое. В этом разделе специалисты разговаривают с ребятами о рациональном распределении денежных средств: оплата коммунальных услуг, поход в продуктовый магазин, приобретение товаров, необходимых для устройства жилого помещения, необходимых предметов гардероба и предметов первой необходимости.
- Правовое. В этом разделе специалисты учат ребят заполнять документы, обращаться в различные учреждения с заявлениями, жалобами и др. Помогают в оформлении всех положенных льгот и пособий,

«Тренировочная квартира» подразумевает под собой проживание, т. е. стационарную форму обслуживания. К сожалению, на базе «Комплексного центра социального обслуживания населения Красносельского района» «Тренировочная квартира» работает в полустационарной форме социального обслуживания и, в отличие от стационарной формы, не может в полном объёме выполнять свои функции. Тем не менее уровень социальной адаптации среди лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, повышается. В ходе проведения социальных диагностик до занятий в «Тренировочной квартире» и после отмечается положительная динамика адаптации к самостоятельной жизни.

*Клюева Н. Ю.*

## **ПОСТРОЕНИЕ ПРОГРАММ РЕСОЦИАЛИЗАЦИИ ЛЮДЕЙ В СИТУАЦИИ БЕЗДОМНОСТИ**

*Исследование инволюции качеств личности.* Проблема развития является одной из центральных проблем психологии, которой занималось множество выдающихся учёных, таких как Ж. Пиаже, А. Бандура, Э. Г. Эриксон, Л. С. Выготский, Д. Б. Эльконин, А. Н. Леонтьев, А. В. Запорожец, П. Я. Гальперин, Б. Г. Ананьев и многие другие.

Развитие рассматривается чаще всего в восходящем плане: от детского к подростковому, зрелому, преклонному возрасту, как совершенствование показателей функционирования определённых психических функций и как развитие новых качеств. Анализ жизненных ситуаций показывает, что развитие может идти не только по восходящей, но и как инволюция и деградация качеств человека, которые мы изучаем в плане развития. Таких исследований существует абсолютно недостаточно,

исключение, пожалуй, составляют работы, связанные со старением. Нам представляется, что ситуация бездомности служит естественной моделью инволюции важнейших структур личности, и в частности — мотивационно-смысловой и социально-ролевой. Под инволюцией понимаются редукция или утрата отдельных качеств, упрощение их строения и функций, обратное, регрессивное развитие.

В деятельности развиваются качества субъекта, профессионально важные качества, мотивация, целевые установки. В деятельности проявляется отношение человека к другим людям, себе, его мотивы и ценностные ориентации, а также этическая направленность. Из анализа исследований бездомных людей мы можем сделать предположение о том, что развитие деятельности людей до того, как они попали на улицу, шло по «нормальной» схеме. Исходя из приведённых данных, а также из личных полевых наблюдений, был сделан вывод о том, что у человека, имевшего до этого более или менее положительный социальный опыт и вынужденного жить в ситуации постоянного отрицательного социального опыта, происходит примитивизация форм деятельности.

Основываясь на том, что внешние воздействия преломляются через внутренние условия и деформируют их, мы предлагаем модель изменения качеств личности бездомного человека. Прежде всего происходит примитивизация тех форм деятельности, которыми занимался человек до попадания на улицу. Что влечёт за собой изменения в структуре его внутреннего мира, инволюции некоторых сфер.

Внутренний мир человека, по определению В. Д. Шадрикова, представляет собой потребностно-эмоционально-информационную субстанцию, формирующуюся при жизни человека, на основе его индивидуальных свойств и качеств. В. Д. Шадриков пишет о том, что выживание человека в тяжёлых жизненных ситуациях актуализирует природные механизмы поведения, и в этот период можно говорить о «расчеловечивании» личности [Шадриков В. Д., 2004].

Наши работы 2010–2019 посвящены изучению динамики изменений личностных характеристик мотивационно-смысловой и социально-ролевой сфер личности, находящейся на улице, и их зависимости от примитивизации форм деятельности и общения. Мотивационно-смысловая сфера имеет несколько направлений деградации у человека с увеличением времени пребывания на улице, а именно: упрощение системы и снижение её интегрированности; снижение числа значимых связей внутри системы; ориентация системы на потребление и гомеостатический комфорт; определение жизнедеятельности человека циклом удовлетворения потребностей; снижение осмысленности настоящего и будущего, исключение из собственного смыслового поля ведущего явления собственной жизни — «бездомность»; отсутствие в ней смысла для человека. В нашей работе на завершающем её этапе был проведён анализ человечности личности в процессе становления бездомным. Мы выдвинули предположение, что личность, оказавшаяся в ситуации бездомности, постепенно теряет нравственность, как бы «расчеловечиваясь» с увеличением стажа бездомности.

На основании проведённых исследований были разработаны практические методические пособия по методам групповой работы и индивидуального сопровождения людей в ситуации бездомности для их успешной ресоциализации, которые изданы в 2019 году.

**Ресоциализация людей в ситуации бездомности.** Выход из бездомности — это сложнее и больше, чем просто предоставление жилья, поиск работы, восстановление документов. Выход из бездомности — это именно реабилитация бытия,

восстановление своего «Я». Бытие человека, прожившего на улице несколько лет, было изменено той жизнью, которой он жил. Оно нуждается в долгой и кропотливой работе по восстановлению, приходу в норму.

С жизнью на улице приходит ориентация на гомеостатический комфорт взамен желания развития, со временем начинают размываться границы «Я». Человек, живущий на улице, рано или поздно примеряет на себя ту стереотипную социальную роль БОМЖа, которой наделяет его общество, и начинает действовать исходя из неё, что и становится одной из причин тех разрушений, которые происходят в «Я».

**Группы поддержки для людей с опытом бездомности.** В 2004 году я пришла добровольцем в ситуацию работы, где Каритас проводили творческие группы поддержки для жителей социальной гостиницы «Марфино», на которой участники рисовали, писали стихи, афоризмы, хокку, решали задачи для развития интеллектуальных способностей. Группы проводили методолог, социальный работник, психолог, лингвист и педагог. Каждая группа имела свой авторский стиль, основанный на интересах и личности ведущего, его подходе и образовании. Группы могут состоять из работы на заданную тему в форме дискуссии, упражнения, творческих актов: рисование, аппликация, конструирование и др. Может проводиться кинолюб, организовываться турниры и праздники. Долгое время я продолжала заложившую традицию и проводила творческие занятия и кинолюб.

Бездомность — это разочарованность в контакте, это задушенность ответственностью из предыдущей жизни, конфликтность, эгоизм, психические болезни и неумение общаться. То, чего не хватает людям в ситуации бездомности, — это обучение навыкам качественного общения и возможности для их практики. В социальном центре или на улице человек часто находится с людьми ему не близкими, с которыми может даже переживать одно горе, но не разделять его. Контакты в среде «трудной ситуации» очень ограничены и просты.

В 2014 году я поняла, что недостаточно специалистов для решения глубоких психологических проблем бездомных людей, и мы пригласили к сотрудничеству широкое психологическое сообщество, людей с высшим и дополнительным психологическим образованием, имеющих клиентскую практику и опыт работы, добровольно вести группы общения в социальных центрах Москвы — государственных и некоммерческих.

Руководствуясь сложившимися принципами работы в «здесь и сейчас», созданием доброжелательной атмосферы и равным подходом, нами было задумано профессиональное сообщество Ведущих групп общения и поддержки. Задача стояла в наиболее простой и понятной форме объединить людей из разных подходов (гештальт, психодрама, психоанализ, логотерапия, гипноз, роджерсианский подход и юнгианский анализ и др.) в одну работающую в едином русле группу.

Основным инструментом нашей работы остался групповой формат общения, целью которого мы обозначили открытие сильных сторон личности и способности самостоятельно действовать, а также создание условий для самореализации и включения людей в общество людей в кризисе.

Ведущие предлагают каждому человеку, участвующему в группах и наших событиях: а) отношения доверия с ведущим/сопровождающим, веру в человека и его силы; б) постановку целей и разработку личного проекта жизни; в) динамические группы — общение в здесь-и-сейчас, развитие навыков открытого диалога, активного слушания и самопредставления; г) тематические группы: работа с агрессией, тренинги развития мышления, работа с зависимостью, кинолюб,

обучающий общению, арт-методы, игры и др.; д) группа и консультации по вопросам трудоустройства и жизнеустройства; е) содействие мгновенному трудоустройству на физическую работу; и) культурно-досуговые мероприятия.

В ходе работы на группах мы используем два основных тактических хода. Первый — это создание «любящих условий», исцеляющей доверительной атмосферы совместности, лечащей боль, страдания человека, который к нам пришёл. Создаём эти любящие условия как люди, не как профессионалы. Мы приносим чай и печенье, стелем скатерть и приглашаем всех доброжелательно пообщаться. Когда мы их создали, то можно предъявить себя как профессионалы. Для нас ценность здесь — радость совместного пребывания, которую мы предлагаем всем участникам проекта. Второй — это «вовлечение» людей в социальные процессы (физическое, эмоциональное и интеллектуальное). Приглашение к совместным действиям на группе, которое базируется на нескольких принципах:

- объяснять и рассказывать каждый раз, что мы делаем и зачем;
- предъявляем себя — рассказываем о себе и разрешаем задавать вопросы;
- приглашаем на совместное действие (упражнение, творческое занятие, эксперименты);
- берём ответственность и приглашаем людей к ответственности (восстанавливаем границы);
- помогаем выявлять и признаём сильные стороны участников группы и уважаем их;
- с достоинством относимся к каждому человеку;

Каждая группа «одноразова», так как участники могут не прийти в следующий раз, их могут выписать или они могут забыть. На всех группах ведущие пытаются прийти стадии: мобилизация энергии — фокусировка — передача ответственности, ориентация — дифференциация-аффиляция. Первые группы могли быть остановлены на уровне мобилизации энергии или фокусировки. Основными темами, с которыми приходится встречаться на группах общения, являются: безопасность, ответственность, установление групповых правил и норм, прояснение мотивации.

Важно, чтобы одним из принципов групп была искренность, с которой ведущие ведут себя, делятся, проявляются, реагируют. Разбираются различные уровни взаимодействия (личностный, межличностный, групповой), ведущие стараются создать в группе условия для наглядного проявления участников для самих себя, для взаимодействия, интереса, проявления себя в группе и выражению индивидуальности.

*Крайнюков С. В.*

## **ЭВОЛЮЦИЯ ВЗГЛЯДОВ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГА В РАЗЛИЧНЫХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПСИХОТЕРАПИИ**

Несмотря на всё возрастающее число различных подходов к психологической помощи и постоянное появление новых психотехник, в современной консультативной психологии и психотерапии всё большее внимание уделяется личности специалиста. Очевидно, что это во многом обусловлено спецификой

профессиональной деятельности психолога. Человек делится своими проблемами с психологом, рассчитывая не только на его профессиональные знания, но также на его заинтересованность, понимание, эмоциональную поддержку. При этом он зачастую желает видеть в нём человека, обладающего жизненным опытом, авторитетом, не имеющего серьёзных психологических проблем, достигшего определённого успеха. В профессиональном сообществе также традиционно считается, что у практикующего психолога не должно быть нерешённых глубоких психологических проблем и психических расстройств, в связи с чем в зарубежных образовательные программы по клинической психологии входят обязательные часы личной терапии и супервизии, которые сегодня также включаются в некоторые программы дополнительного образования психологов в России.

Одним из главных общих факторов эффективности психотерапии является способность специалиста устанавливать терапевтический альянс, в то время как игнорирование терапевтических отношений при преобладающем внимании специалиста к технической стороне процесса рассматривается как одна из его главных ошибок [Абабков В. А., 2008; Холмогорова А. Б., 2009; Lambert M., Ogles M., 2004 и др.]. При этом терапевтические отношения формируются по-разному в зависимости от теоретического направления, которого придерживается специалист. В то же время сами эти направления находятся в процессе непрерывного развития, обогащаясь новыми теориями и техниками, зачастую требующими от специалиста определённых навыков и качеств.

Так, для классического психоанализа характерна медицинская модель взаимодействия. В качестве причины психологических проблем рассматриваются фрустрация либидиозных и агрессивных потребностей и вытесненный в бессознательное психотравматический опыт. Поэтому основным приёмом классического психоанализа является интерпретация продукции бессознательного (свободных ассоциаций, сновидений, ошибок и др.). Специалист при этом должен оставаться максимально нейтральным и даже холодным, чтобы способствовать возникновению проекций и трансферных реакций клиента, подлежащих дальнейшей интерпретации [Freud S., 1938]. Соответственно приветствуются такие его качества, как спокойствие, сдержанность, неторопливость, молчаливость, невозмутимость, бесстрастность, хладнокровие.

В рамках социального психоанализа и теории объектных отношений акцент делается на нарушении ранних интерперсональных отношений как причинах психологических проблем, подчёркивается важность феноменов переноса и контрпереноса. При этом вводятся понятия позитивного переноса и контрпереноса как условий продуктивного взаимодействия, комплементарного контрпереноса, который может дать важную информацию при анализе. При этом при наличии негативного (проблемного) контрпереноса настоятельно рекомендуются личная терапия и супервизия [Horney K., 1946; Kernberg O. F., 1979; Sullivan H. S., 1984 et al]. Специалист здесь рассматривается как более включённый во взаимодействие, фокусирующий на терапевтических отношениях, обладающий смелостью к раскрытию сложной психодинамики отношений, её анализу, обсуждению, проживанию.

Для классического бихевиоризма и необихевиоризма характерна педагогическая модель взаимодействия. В качестве причин проблем клиента рассматриваются фиксированные дезадаптивные модели поведения при дефиците адаптивных моделей. Специалист помогает клиенту разрушить дезадаптивные паттерны поведения и создать новые, проводя экспозиции, поведенческие

эксперименты, тренировку поведенческих навыков [Skinner B. F., 1938; Watson J. B., 1920]. Специалист этого направления должен обладать такими качествами, как авторитетность, директивность, настойчивость, чтобы систематически регулировать и контролировать проблемное поведение.

В классической когнитивно-поведенческой психотерапии при оценке причин проблем клиента фокус смещается на промежуточные переменные — дезадаптивные когниции. Для изменения ошибок мышления специалист и клиент как два учёных подробно исследуют блок информационной переработки клиента, и терапевтический альянс рассматривается как непереносимое условие эффективности проводимых вмешательств [Beck A. T., 2017; Ellis A., 2001]. Соответственно, специалист этого направления должен быть включённым, активным, направляющим, сотрудничающим.

В клиент-центрированной психотерапии в качестве основных причин психологических проблем клиента рассматривается недостаток безусловного принятия в детстве, из-за чего клиент отторгает неприемлемые для него части своей личности. Проявляя безусловное позитивное принятие, эмпатию, конгруэнтность, специалист помогает клиенту принять себя и достичь психологической целостности [Rogers C. R., 1991]. Для этого он должен быть настроенным на клиента, эмпатийным, искренним, безоценочным.

В современной психологии широкое распространение получила теория привязанности. В качестве причин психологических проблем клиента она рассматривает нарушение родительно-детских отношений в результате неблагоприятного опыта (насилие, пренебрежение), разлуки или недостаточной чуткости взрослого [Ainsworth M. D. S., Bolby J., 1991]. Терапия, основанная на привязанности, требует постепенного формирования надёжной привязанности между специалистом и клиентом, в результате чего специалист начинает выступать для клиента надёжной базой [Brisch K. H., 2014]. На основе теории привязанности и некоторых других направлений психотерапии Дж. Янгом [Young J. E., 1995] была разработана схема-терапия. Дезадаптивные схемы возникают вследствие фрустрации основных психологических потребностей в детстве. Одной из главных задач схема-терапии является исцеление внутреннего ребёнка через восполнение его неудовлетворённых потребностей путём эмоционально корригирующего опыта. Специалист этого направления выступает в роли замещающего родителя, что выражается в тёплом, принимающем стиле отношения, в особенности при использовании специальных экспериментальных техник. Для этого он должен обладать такими качествами, как чуткость, мягкость, доброта, участливость, отзывчивость в сочетании с умением поддерживать границы.

На основе проведённого обзора можно сделать следующие выводы:

1. Терапевтические отношения и профессионально важные качества психолога зависят от теоретического направления, которого он придерживается. В частности, они существенно определяются концепцией происхождения психологических проблем.

2. Для успешной консультативной и психотерапевтической работы (в особенности со сложными случаями) далеко не достаточно знания и применения отдельных психотехник, составляющих лишь часть многоаспектного процесса помощи, в котором ведущая роль отводится терапевтическим отношениям и личности специалиста.

3. В современной консультативной психологии и психотерапии отмечается тенденция к гуманизации терапевтических отношений и модели специалиста, что прослеживается во всех теоретических направлениях.

Лансаков А. М., Миллер А. А.

## ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ВИРТУАЛЬНОЙ РЕАЛЬНОСТИ В ОБРАЗОВАНИИ И РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ: ТРАНСДИСЦИПЛИНАРНОСТЬ И ИННОВАЦИИ

Цифровая среда — понятие, не так давно вошедшее в нашу жизнь, но компоненты этого пространства воспринимаются уже абсолютно естественно. Картография пространства невероятно обширна и включает в себя привычные нам сайты, социальный веб, мобильные приложения, технологии дополненной и виртуальной реальности. Естественно, в условиях быстро меняющегося мира возникает большое количество споров о целесообразности и вреде цифровой среды. Невозможно повернуть время вспять и откатиться от достижений науки и техники, но в наших силах выстроить управляемое человеком полезное цифровое пространство.

Социальная сфера меняется не так быстро, однако процесс внедрения новых технологий затрагивает и её. Темпы внедрения цифровой среды в социальной сфере зависят от изменений в мышлении людей и формировании нового типа специалиста, особенно если речь идёт о социальной реабилитации и образовании детей с особыми потребностями, т.к. очевидно, что дети уже рождаются и существуют в цифровой среде, которая является для них естественной.

Поэтому наиболее органичной образовательной и реабилитационной системой, на наш взгляд, является система *STEAM* (*S — science, T — technology, E — engineering, A — art и M — mathematics*), подразумевающая интеграцию различных сфер жизни — науки, технологий, инженерии, искусства и математики — в единую схему и плотное взаимодействие с высокотехнологичной цифровой средой.

Именно эта идея легла в основу проекта «Виртуальный музей», который реализуется на базе Центра реабилитации и образования, работающего с детьми с особыми потребностями от 7 до 18 лет.

Проект ставит перед собой цель преодоления социальной исключённости и успешной интеграции ребёнка с особыми потребностями в современное общество и решает сразу несколько задач:

1. Преодоление гандикапизма и, следовательно, улучшение психологического климата не только в учреждении, но в обществе в целом.
2. Создание управляемого цифрового пространства взамен неконтролируемого погружения молодого поколения в мир цифровых технологий, вплоть до формирования аддикций.
3. Расширение сферы использования инновационных технологий, повышение квалификации педагогов через обучение новым технологиям.
4. Нормализация психоэмоционального состояния ребёнка.
5. Физическая и когнитивная реабилитация.



В проекте создания «Виртуального музея», который реализуется на протяжении года, используется технология виртуальной реальности, которая становится всё более востребованной и охватывает огромную аудиторию пользователей. В связи с доступностью технологии развиваются техническая база и программные комплексы. Это не может не вызывать у детей интерес и даёт дополнительную мотивацию. А возможность создать что-то самому становится мощным инструментом для понимания внутреннего мира ребёнка, а для самого ребёнка — дополнительным инструментом в попытках понять себя. И не важно, что это будет — рисунок или целый мир, — ребёнок может создавать и видеть конечный результат.

Перед ребёнком ставится задача создать объект — воспоминание о самых ярких событиях и/или впечатлениях курса реабилитации. Образ «прорисовывается», запечатлевается и обретает форму, становясь ресурсным объектом. Несомненно, создание «объекта», «ресурсного состояния», «ресурсного места», «мандалы» в виртуальной реальности обладает несравнимо большей силой и интенсивностью воздействия на ребёнка и вызывает больший эмоциональный отклик.

Кроме того, для создания объекта необходимо перестроиться, мыслить объёмно, применяя на практике основы геометрии, математики и инженерии. Используемое оборудование:

1) Системный блок:

Оптимальные технические характеристики:

Процессор: *Intel core i7, 8700 k, 3,7 GHz.*

Оперативная память: 16 Gb или выше.

Видеокарта: *ASUS TurboGeForce GTX 1080 8 GB* или аналогичная.

Жёсткий диск: *ssd 256 GB, HDD: 1 TB.*

Операционная система: *Windows 10.*

2) Оборудование VR: шлем виртуальной реальности *HTC Vive* (в комплекте шлем, набор датчиков, 2 джойстика) или *OculusRift*.

3) Интерактивная панель для вывода графического изображения.

Инструментом арт-терапии выступает программное обеспечение *TiltBrush*. Создавая собственный проект в изображении 3D, пользователь сам выбирает, что, как и на какой локации он будет рисовать. Изображение можно добавить в галерею на *Google* диск, а впоследствии — на специальный ресурс (находится в процессе разработки).

В результате появляется галерея арт-объектов, которые можно увидеть не только на экране компьютера или гаджета, но и в очках виртуальной реальности.

Проект реализуется под руководством двух специалистов: учителя информатики и педагога-психолога.

В процессе реализации проекта мы столкнулись с некоторыми трудностями.

Большая часть трудностей связана с относительно малым сроком её использования в мире, тем более в сфере образования и реабилитации, и требует проведения пролонгированного фундаментального исследования, получения подтверждённых результатов и создания методики.

Однако уже сейчас мы можем говорить о некоторых положительных результатах применения технологии в образовательной и социально-реабилитационной среде.

Табл. 1

**Проблемы использования технологии виртуальной реальности в образовательном и реабилитационном процессах и способы их решения**

Сложность	Способ преодоления
Увлечение ребёнка технологией за счёт поставленной цели	Проблема возникает только на первом этапе работы — знакомства с технологией. Причина возникновения — новизна. Решается внедрением этапа «знакомства» в проект (до постановки цели работы), когда ребёнок может просто попробовать возможности программы и оборудования
Неумение и неготовность мыслить объёмно	Рисование в виртуальном пространстве подразумевает необходимость мыслить и создавать рисунки объёмно. В силу новизны самой ситуации и поставленной задачи требуется некоторое время на «перестройку» мышления. Однако эта проблема влияет на качество результата, но одновременно является и преимуществом (образовательным и реабилитационным), и особенностью технологии, т. к. заставляет поменять представления о мире и пространстве
Недостаточная изученность технологии	Применение технологий виртуальной реальности имеет свои ограничения и противопоказания. Кроме подтверждённых медицинских противопоказаний существует ряд индивидуальных аспектов — недоверие, тревожность, психологическая неготовность к работе в VR, — которые требуют фундаментального изучения и индивидуального подхода к каждому ребёнку
Терапевтический эффект	Сравнительно малый период использования технологии виртуальной реальности в психологии (в частности) не позволяет говорить о выраженном подтверждённом терапевтическом эффекте. Технология требует пролонгированных исследований, которые сейчас только начинают проводиться (в частности, авторами статьи)
Нет методики	Не существует апробированной методики работы. Требуются проведение исследований и создание методики работы

В процессе реализации проекта для диагностики изменений и фиксации полученных результатов используется следующий диагностический инструментарий:

- тест цветовых предпочтений Люшера;
- входное и выходное анкетирование.

Анализ диагностического материала позволяет говорить о следующих полученных результатах:

- активизация личностных ресурсов детей;
- преодоление социальной депривации;
- расширение реабилитационных мероприятий в зависимости от психофизиологических особенностей;
- трансдисциплинарный подход в реабилитации;
- нормализация психоэмоционального состояния.

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СОДЕРЖАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ

Развитие социальной сферы в настоящее время свидетельствует о том, что в ней значительно возрастает число работников различных направлений и специализаций, нуждающихся в совершенствовании профессионального образования.

При обосновании содержания их образования целесообразно опираться на трудовые функции и стандарты подготовки специалистов в соответствии с ФГОС последнего поколения.

Работники социальных служб, призванные в соответствии со «Стратегией действий в интересах граждан пожилого возраста до 2025 года» и другими документами и потребностями общества вписываться в общецивилизационный контекст, учитывать основные социокультурные и образовательные риски, условия развития общества, достижения в области современной науки и инновационной практики, должны выступать инициаторами творчества, нести идеи обновления и развития. Всё это требует углубления теоретической базы образования работников социальной сферы и актуализирует ряд научных позиций:

- необходимость классических научных школ в области образования перестать в междисциплинарные, проблемные, объединяющие коллективы, работающие в области социальных проблем, выполнять исследовательские, социальные, организационно-педагогические, информационные и координационные функции;
- укреплять цели и ценности образования, связанные с механизмом их трансляции в мировую культуру (принципы независимости жизни инвалидов, активное старение и др.), развивать общекультурные ориентиры человека;
- усиливать позиции, направленные на изучение и удовлетворение общекультурных, социальных, психолого-физиологических, бытовых и других потребностей человека в условиях расширения спектра разнообразных услуг, необходимых для повышения качества жизни населения, особенно групп риска;
- опираясь на междисциплинарную теоретическую базу, необходимо вооружать современных социальных работников традиционными передовыми практиками, направленными на изучение и поддержку групп населения, требующих специфических способов адаптации в социуме;
- развивать новые формы образования, приближенного к реальной действительности, учитывать запросы местного населения и отвечать на его потребности в инновационных методах и современных практиках;
- повышать уровень комплексного информирования о системе профессионального обучения работников социальной сферы на региональном и муниципальном уровнях;
- готовить специалиста социальной работы как специалиста-андрагога, владеющего необходимыми методами работы с взрослым населением и при необходимости вооружать его способами адаптации к окружающим условиям и самостоятельному поведению. При этом для социального работника повышается значимость использования умений взаимного обучения, диалога, дискуссии.

Как известно, профессиональное образование рассматривается по отношению к субъекту образования с трёх позиций:

- подготовка специалиста, отвечающего стандарту (в данном случае ФГОС третьего поколения);
- как процесс развития способностей специалиста и его личности;
- как процесс интеграции в профессиональный контекст, в субъективную реальность с запуском модели самостоятельного совершенствования и развития.

Особенность данного исторического времени для социального работника заключается в том, что социальная реальность, с которой он взаимодействует, необыкновенно подвижна, гибка и порой противоречива. Растёт число взаимодействий, информационные потоки усложняются, далеко не всегда необходимая информация может быть под контролем. Отвечая определённым установкам профессионального образования, становится необходимым отстаивать высокий уровень проникновения в освоение выбранной специальности в широком социальном контексте.

Содержание образования социальных работников ещё в достаточной мере не имеет научно обоснованных подходов и осуществляется в основном по принципу дополнительности. Большинство инноваций рождаются на базе конкретных социальных учреждений, развивающих новые направления, новые технологии, отвечающие потребностям определённых групп людей и связанные с задачами деятельности конкретной социальной структуры.

Если программы «Активное старение», «Серебряный возраст», «Благополучное старение» и другие реализуются не только на базе социальных учреждений, но и в широком социуме, на муниципальных площадках, в культурно-образовательных комплексах, социально-культурных учреждениях, и т. д., то программы для групп риска и маломобильных групп формируются в основном на платформе медико-социальных организаций и социальных учреждений реабилитационной направленности. Здесь создаются творческие мастерские (арт-терапия), системы медико-социальной длительной иммобилизации, дополнительного образования для лиц с ограничениями жизнедеятельности, различные виды активизирующих практик.

В соответствии со «Стратегией», социальные учреждения для лиц старческого возраста работают над проблемой совершенствования медико-психологической работы с престарелыми людьми с использованием методов эрготерапии и кинестетики при длительном уходе за иммобилизованными пациентами.

Иммобилизованный пожилой человек рассматривается как объект системы долговременного ухода. Большое внимание уделяется организации паллиативной медицинской помощи и уходу за людьми пожилого и старческого возраста. Рассматриваются виды помощи пожилым людям, находящимся на длительной респираторной поддержке. С введением должности социального участкового в организациях медико-социального обслуживания вносится такой аспект его деятельности, как работа с родственниками и близкими пациента паллиативного профиля. В связи с этим уделяется внимание внутриведомственной подготовке персонала учреждения к системе долговременного ухода за престарелыми и больными людьми.

Обозначим ряд наиболее актуальных направлений реализации на практике вышеназванных позиций. В настоящее время актуализируется ряд исследований, необходимых для обогащения содержания образования современных

социальных работников. Главенствующее место отводится геронтологическим и гериатрическим исследованиям.

В октябре 2019 года в Санкт-Петербурге в связи с 25-летием Геронтологического общества РАН был организован Всероссийский научно-практический форум «Новые приоритеты государственной политики в сфере социальной поддержки граждан старшего поколения». На Форуме стоял вопрос об использовании в профессиональной деятельности специалистами социальной сферы научных достижений геронтологии в работе с пожилым населением. В свою очередь, это означает расширение содержания образования социальных работников, отбора учебного материала, который может обогатить их функциональные обязанности и повысить профессиональную компетентность в работе с пожилыми людьми. Более глубокое научное обоснование было предложено созданию в России системы комплексной медико-социальной помощи гражданам старшего поколения с целью развития их активной позиции в обществе.

В рамках данного Форума большое внимание было уделено проблемам образования как фактора социализации пожилых людей в докладе президента РГПУ им. А. И. Герцена Г. А. Бордовского. Он отметил значимость образования для всех слоёв населения на современном социально-культурном этапе развития общества, и особенно для граждан старших возрастных групп. Уделяя большое внимание образованию специалистов, которые работают с данной категорией, Бордовский остановился на опыте Института образования взрослых РАО, который многие годы занимался этой тематикой (Б. Г. Ананьев, Т. Г. Браже, С. Г. Вершловский, А. В. Даринский, Ю. Н. Кулюткин, Л. Н. Лесохина, А. Е. Марон, Е. А. Соколовская, Г. С. Сухобская, Е. П. Тонконогая, Т. В. Шадрина и др.).

В связи с этим необходимо вернуться к изучению андрогогики как науки о теории, процессе и технологиях обучения взрослых. Без овладения этой наукой специалисты, обслуживающие население старших возрастов, не смогут добиться положительных результатов не только в решении проблем активного старения, но и в общении со взрослыми людьми, эффективно работать со всеми группами населения.

*Малков А. Е.*

## **ТЕХНОЛОГИЯ СОХРАНЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ С ЛИЦАМИ ИЗ ЧИСЛА ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

Негативно влияющие на здоровье факторы непосредственно связаны с профессиональной деятельностью специалистов психолого-социального профиля, работающих с лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Высокие требования общества к личностным и профессиональным качествам сотрудников социальных учреждений приводят к возникновению у них негативных эмоциональных состояний. К особенностям профессиональной деятельности, влияющим на повышенный уровень нервно-психического напряжения, относятся: высокая социальная ответственность за результаты своих действий; информационные перегрузки; повседневная рутина; ролевая конфликтность;

социальная оценка; организационные проблемы и др. Это связано также с тем, что в своей деятельности специалисты социального профиля, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере используют свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором». Как следствие, растёт психическое, эмоциональное напряжение, чаще выявляются нарушения, связанные со стрессом на рабочем месте: тревога, депрессия, синдром эмоционального выгорания, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Получатели социальных услуг — лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, — рассматриваются как особый объект социальной работы.

Детьми-сиротами являются лица, у которых умерли оба или единственный родитель. Детьми, оставшимися без попечения родителей, называются лица, которые остались без попечения единственного родителя или обоих родителей в связи с лишением их родительских прав, ограничением их в родительских правах, признанием родителей безвестно отсутствующими, недееспособными (ограниченно дееспособными), объявлением их умершими, установлением судом факта утраты лицом попечения родителей, отбыванием родителями наказания в учреждениях, исполняющих наказание в виде лишения свободы, нахождением в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, уклонением родителей от воспитания своих детей или от защиты их прав и интересов, отказом родителей взять своих детей из образовательных организаций, медицинских организаций, организаций, оказывающих социальные услуги, а также в случае, если единственный родитель или оба родителя неизвестны; в иных случаях признания детей оставшимися без попечения родителей в установленном законом порядке. «Группы риска» — это особая категория, куда входят получатели социальных услуг, которые в силу определённых жизненных обстоятельств сильнее других категорий подвержены негативным внешним воздействиям со стороны общества и его криминальных элементов, которые могут стать причиной дезадаптации. Так как дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находятся в особой, сложной жизненной ситуации, без ухода родителей они являются достаточно уязвимыми членами общества. На этих основаниях они и входят в категорию «группы риска».

Для лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, характерны такие особенности эмоционально-волевой сферы, как повышенная тревожность, дефектность ценностной системы; они, как правило, импульсивны, раздражительны, вспыльчивы, агрессивны, конфликтны, что затрудняет их общение с окружающими и создаёт значительные сложности при их социальном обслуживании.

Социально-психологическими условиями восстановления здоровья специалистов социального профиля являются:

- формирование поведенческой гибкости — разнообразных форм внешней (двигательной) и внутренней (психической) активности;
- развитие эмоциональной адекватности — эмоциональной устойчивости и спонтанности, способствующих гармонизации личности, преодолению и изживанию невротических и психосоматических симптомов;
- оптимизации осознанной саморегуляции.

Основные мероприятия по профилактике синдрома «эмоционального выгорания» должны быть направлены на снятие действия стрессора.

Одним из способов профилактики эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других социальных служб, что даёт ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива; для этого существуют различные способы — курсы повышения квалификации, конференции и пр.

Здоровьесберегающие технологии включают в себя как информирование специалистов социальной сферы о возможности предотвратить эмоциональное выгорание (поддержание хорошей физической формы, снятие рабочего напряжения (отдых от работы), эффективное использование перерывов и др.), так и овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса).

Социальное здоровье является не только главной составляющей содержательной основы продуктивности профессиональной деятельности и качества социального обслуживания, но и самореализации личности специалиста социального профиля. Необходимо вовремя спрогнозировать возможные риски для здоровья, вовремя их предупредить и не допустить эмоционального выгорания специалиста.

*Мальцева Т. Е.*

## **АКМЕОЛОГИЧЕСКИЙ ВЗГЛЯД НА ВЫСШЕЕ ИНКЛЮЗИВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

Система социальной защиты граждан Донбасса как никогда нуждается в реформировании, модернизации, поиске и внедрении новых форм социальной работы, направленных на реабилитацию и ресоциализацию самых незащищённых слоев общества — инвалидов, военнослужащих, заключённых, освободившихся из мест лишения свободы, и пенсионеров, объединённых в этой работе в одну социальную группу — лица с социально-функциональными отличиями (СФО).

Вводимое в научный тезаурус понятие «лица с социально-функциональными отличиями» является ключевым в понимании новых инклюзивных подходов, поэтому нуждается в толковании и пояснении. Огромный пласт научно-методических исследований раскрывает составляющие этого понятия, базирующиеся на разработке теоретико-методологических исследований в нескольких направлениях: инклюзивного обучения инвалидов, обучения людей пенсионного возраста, осужденных и военнослужащих. Становится понятно, что с помощью средства высшего образования возможно решение многих проблем:

- социально-экономических при формировании социально-профессиональной субъектности и получении высококвалифицированных специалистов из числа дееспособных пенсионеров, инвалидов;
- социально-психологических и педагогических проблем реабилитации военнослужащих и ресоциализации лиц, нарушивших закон.

Таким образом, лица с СФО — это люди, по объективным или субъективным причинам имеющие определённые препятствия в развитии профессиональной карьеры из-за возраста или ограничения в свободном передвижении в пространстве социума, что затрудняет их полноценное функционирование в личной и профессиональной/постпрофессиональной жизни.



Новое понимание высшего инклюзивного обучения позволяет объединить в одну категорию лиц с социально-функциональными отличиями (СФО) следующие социальные группы: инвалидов, пенсионеров, военнослужащих, заключенных в местах лишения свободы и освободившихся из них. Это один из инструментов, предоставляющих возможность решать вопросы формирования социально-профессиональной субъектности, включая решение проблем социально-экономического и этического характера, что свойственно как образовательной системе, так и сфере социальной работы. Это дает право готовить специалистов социальной работы высшего звена, имеющих собственный уникальный жизненный опыт, отражающий путь развития профессионала из объекта обстоятельств в субъект деятельности.

Такое бинарное видение подтверждает одна из современных отраслей философии-гуманитарного знания, которая имеет методологическое значение для высшего инклюзивного образования: гуманистическая педагогика, изучающая ценности как важные социально-аксиологические механизмы побуждения человека к знаниям и поведению. Человек в аксиологии рассматривается как высшая ценность общества и самоцель общественного развития. Как известно, главные ценности имеют гуманистическое направление: жизнь, здоровье, любовь, добро, счастье, честь, достоинство и т.п. Из этого следуют теоретические принципы гуманистической педагогики, лежащей в основе социально-акмеологического подхода новой инклюзии:

- развивающее образование, которое не только не ограничивается учебными целями конкретного предмета, но и ставит перед собой главную задачу — формирование личности;
- личностно ориентированный подход к организации педагогического процесса как научно-образовательная система;
- создание поля субъектного развития с установкой субъектно-субъектных отношений;
- диалогичность как принцип педагогического взаимодействия;
- обучение и воспитание лиц со СФО в специально созданной для них ситуации успеха.

Такой подход созвучен с мнением российских учёных Б.И. Карипбаева, Ф.Н. Зиятдиновой, И.Г. Мухамадеева, Н.М. Ахмеровой, которые считают, что образованию нужны новые ценностные ориентиры, соответствующие современным гуманистическим потребностям общества, влияющие на формирование профессионала нового поколения, который не потерял бы своего личностного потенциала, свободной индивидуальности, развиваясь именно в этом направлении. Отсутствие или нехватка акмеологической компоненты в образовании выхолащивает его в плане системно-методологической базы, направленной на развитие профессиональной и социальной зрелости [Карипбаев Б.И., Зиятдинова Ф.Н., Мухамадеев И.Г., Ахмерова Н.М., 2017]. Развивая эту концепцию, учёные из Санкт-Петербурга Н.В. Кузьмина и В.Н. Софьина подчеркивают идеологическую важность включения этой компоненты в профессионализацию будущих специалистов [Кузьмина Н.В., Софьина В.Н., 2012].

Анализируя различные аспекты этой проблемы, добавим, что процесс гуманного воспитания человека — это совокупное действие многих факторов, многократного переплетения биологических и культурных источников, смешение мыслей и чувств, синтез внутренних побуждений и внешних воздействий, а отсюда и руководящая конечная цель всего образования, которая должна заключаться

в том, чтобы «обеспечить моральный характер жизни всего народа, создать из народа «моральное целое», внутренне общее, превратить государство в «храм», где только и засияет, и развернётся настоящая истинная ценность человека или чистая «человечность» [Наторп П., 1898].

Для учёных это целый пласт предстоящих научных исследований, заключающийся в разработке инновационных педагогических методов, рассчитанных на нестандартную студенческую аудиторию, нуждающуюся в особом личностно ориентированном подходе. Личностная ориентация образования — формирование разносторонне развитого человека-профессионала, что наряду с овладением знаниями, умениями и навыками включает формирование убеждений, мировоззрения, идеалов, стремлений, интересов, способностей, привычек, внимания, воли, чувств и т.д.; усиление эффективности личностно-развивающего потенциала образования за счёт компьютерной поддержки личностно-развивающих образовательных технологий [Ross L., Nisbett R., 1999], контекстуальных, диалогических, игровых, коммуникативно-ролевых, имитационно-моделирующих систем обучения, которые нуждаются в мотивации обучения, мобилизации творческих сил студентов, актуализации ценностно-смысловых аспектов собственной образовательной деятельности, ориентации на самостоятельное принятие решения, рефлексии механизмов саморазвития.

Основные положения, идеи, концепции высшего инклюзивного образования в контексте социальной акмеологии:

- равноправие философских взглядов в рамках единой гуманистической системы ценностей при сохранении разнообразия подходов к формированию этических, моральных, правовых, гражданских, духовных качеств каждой отдельной личности;
- равнозначность традиций и творчества, признание необходимости изучения и использования учений прошлого и возможности духовных открытий в настоящем и будущем;
- экзистенциальный опыт как особая ценность людей, «социокультурный прагматизм» (Т.И. Пониманская).

На наш взгляд, именно такой подход определяет научную актуальность, востребованность, современность, фундаментальность и перспективность инклюзивного образования, поскольку резонирует с социальной политикой государства, потребностями гражданского населения, развитием образования, науки и общества.

*Мархель О. Е., Кийкова Т. И.*

## **СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ С МНОГОДЕТНОЙ СЕМЬЁЙ В УСЛОВИЯХ ДОУ**

Под многодетной семьёй принято понимать семью, имеющую трёх и более детей. Можно выделить следующие виды многодетных семей:

1. Семьи, в которых родители любят своих детей и сознательно хотели их иметь. В этих семьях ребёнок — одна из основных жизненных ценностей, и родители делают всё от них зависящее, чтобы их детям жилось лучше.

2. Семьи, в которых родители сознательно не стремились иметь много детей. Третий и последующие дети могли появиться в результате рождения двойни или тройни, из-за боязни прервать беременность, врачебного запрета по состоянию здоровья матери, отказа из-за религиозных убеждений.

3. Семьи, образовавшиеся в результате объединения двух неполных семей, в каждой из которых уже имелись дети.

4. Семьи, в которых рождение большого числа детей можно считать проявлением неблагополучия. Дети здесь зачастую являются средством для получения различного рода пособий, льгот и благ. Типичной установкой родителей выступает убеждение в том, что их основная задача — произвести ребёнка на свет, а дальнейшая его судьба должна стать заботой государства.

Отнесение семьи к тому или иному типу позволяет чётко определить оптимальный стиль взаимоотношений с ней, объём и характер необходимой психологической и иной помощи.

Многодетная семья — это микроколлектив, в котором разновозрастные и разнополюые дети учатся общаться, делиться, разрешать конфликтные ситуации и мириться.

Каждый ребёнок побывает и в роли старшего, и в роли младшего, поэтому такие дети проявляют гибкость в разрешении спорных вопросов, легко адаптируются в любом коллективе, устойчивы к стрессам и вообще лучше подготовлены к взрослой жизни (конечно, при правильном воспитании и благоприятной обстановке в семье).

Дети в такой семье, особенно первенцы, более ответственны и инициативны. Это связано с тем, что дети, подрастая, стараются помочь маме, занятой приготовлением пищи, уборкой, стиркой. Постепенно дети естественно и без принуждения учатся самостоятельно справляться с бытовыми вопросами.

При воспитании детей родители учитывают свои педагогические промахи, выявленные при взрослении каждого из детей.

В многодетной семье младшие дети развиваются быстрее и схватывают всё «на лету» — ведь они копируют поведение старших братьев и сестёр.

Эмоциональная жизнь детей в такой семье более насыщена, братьев и сестёр много.

Трудности, с которыми сталкивается многодетная семья

- отсутствие у родителей достаточного количества времени «поговорить по душам» с каждым ребёнком в силу занятости бытовыми вопросами или работой приводит к появлению у детей ощущения одиночества;
- зарождение чувства ревности к многочисленным братьям и сёстрам почти у каждого ребёнка;
- нагрузка на старших иногда непосильна для детских плеч. Кроме домашних заданий дети должны забрать из сада или школы младших, помочь маме по хозяйству, присмотреть за малышами и др.;
- если семья не является состоятельной, расходы на одежду и питание очень внушительны, поэтому средств на развлечения и разнообразные нужды не хватает;
- риск частых ОРВИ существенно возрастает: если заболевает один ребёнок, то, скорее всего, болеют и остальные;
- отец подвержен эмоциональному выгоранию из-за постоянной ответственности за детей и необходимости много трудиться.

Основные направления работы:

Педагогическое просвещение родителей:

1. Консультирование родителей многодетной семьи, сама консультация имеет свою специфику — это очень конкретное сообщение информации по запросу родителей. Чаще всего это:

- причины нарушений в поведении и развитии ребёнка;
- семейные взаимоотношения;
- родительская ответственность за воспитание, развитие, социализацию своего ребёнка.

2. Подбор специальной литературы по вопросам полового воспитания детей, медицинским проблемам.

3. Ознакомление со службой экстренной психологической помощи. («Телефон доверия» оказывает заочные психологические услуги детям, подросткам и родителям, испытывающим трудности в общении и воспитании ребёнка. Дети и их родители могут

позвонить по телефону доверия для снижения психологического дискомфорта и укрепления чувства психологической защищённости.)

4. Информирование о работе различных служб.

Семье необходимо сообщить информацию о различных центрах:

- межшкольные центры социально-психологической помощи;
- психолого-медико-социальные центры помощи детям и подросткам;
- Центр социально-педагогической реабилитации;
- Центр семьи и детства.

Коррекция и социальная профилактика:

- психологическая коррекция семейных отношений в процессе семейного психологического консультирования;
- психотерапевтическая помощь матерям и другим членам семьи;
- воспитание детей с ОВЗ.

Одним из значимых направлений является педагогическое взаимодействие сада и семьи:

- Родительские семинары, конференции — расширение знаний родителей о психологии воспитания, о педагогических приемах взаимодействия с детьми, обмен опытом;
- Групповое и индивидуальное консультирование — построение общения на основе ответов на интересующие вопросы, откровенность в общении, подведение к пониманию проблемы;
- Родительские собрания;
- Наглядная педагогическая пропаганда — позволяет познакомить родителей с вопросами воспитания через материалы стендов, тематических выставок;
- Организация совместного досуга детей и их родителей, целью которого является приобщение многодетной семьи к здоровому образу жизни, сплочению семьи, развитию навыков взаимодействия друг с другом в двигательной-игровой деятельности, развитию физических и психологических качеств — ловкости, выдержки, взаимопонимания, — целеустремлённость в достижении результата, чувство товарищества и ответственности перед семейной командой.

Совместный досуг нацелен на воспитание положительных эмоций, высокую двигательную активность детей и их родителей, свободное и непринуждённое взаимопонимание и взаимодействие, что обеспечивает повышение уровня родительской компетентности и семейных ценностей, а также способствует укреплению детско-родительских отношений.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Стремительное развитие современного общества ставит перед каждым ряд проблем, которые человек не всегда в силах решить сам по разным причинам: нехватка опыта, юридических знаний, времени и т.п. В процессе своей жизнедеятельности человек сталкивается со следующими проблемами: ускорение темпов социальной мобильности, видоизменение ценностно-нормативных границ человеческого поведения, принципиальное изменение базовых норм и ценностей общества и т.д., и в случае возникновения перед ним социальной или личностной проблемы он может обратиться к специалисту.

Социальная работа — это профессиональная деятельность, направленная на оказание помощи отдельным лицам и социальным группам в преодолении их личных и социальных трудностей. Специалист по социальной работе, на мой взгляд, — престижная, социально значимая и динамично развивающаяся профессия, которая даёт возможность помогать людям и получать от этого удовольствие, видя результаты своей деятельности.

Задача специалистов в области социальной работы состоит в том, чтобы смягчать социальные противоречия и улучшить взаимопонимание между людьми. Такая деятельность оказывает положительное воздействие на общество, развивает толерантные отношения, культуру общения.

Специалисты по социальной работе часто сталкиваются со сложными ситуациями, для решения которых разрабатывается индивидуальный план предоставления социальных услуг.

Профессия специалиста по социальной работе является разнонаправленной и многогранной. Специалисты по социальной работе проводят социально-бытовую диагностику, анализируют причины проблем, помогают и смягчают/решают проблемы. Они принимают участие в решении проблем получателей социальных услуг путём привлечения необходимых профильных специалистов и мобилизации личностных ресурсов.

Не каждый специалист по социальной работе способен быстро и чётко выполнять поставленные задачи, а также решить главный вопрос: как предоставить эффективные услуги и достичь положительных результатов в работе с детьми и семьями в рамках ограниченных ресурсов?

Тогда как должен выглядеть образ специалиста: какими качествами он должен обладать?

Социальная работа в России — молодая профессия, которая стремительно формируется. Социальные службы развиваются, структурируются, охватывают всё больше категорий граждан: это и женщины, пострадавшие от насилия, и употребляющие ПАВ, и условно осуждённые, и выпускники детских домов, и др. Стремительное развитие современного общества увеличивает требования к специалисту.

Проблемное поле социальной работы огромно и вбирает всё многообразие жизненных ситуаций и все категории граждан разных возрастов и социального положения. В обществе сложилось мнение, что в социальных службах работают

только женщины. Этот стереотип уходит в прошлое. Но существуют объяснённые психологами [Исследовательский центр портала *Superjob.ru.*, 2013] закономерности: так, например, при первой встрече люди идут на контакт с женщинами, но в дальнейшем общение строится на основе психотипа получателя социальных услуг.

В настоящее время в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Центр социальной помощи семьи и детям Пушкинского района «АИСТ»» (ГБУСОН «ЦСПСиД «АИСТ»») 6% в коллективе составляют мужчины, при этом они не являются специалистами по социальной работе. А для работы, например, с употребляющими ПАВ, несовершеннолетними с девиантным поведением, с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, от 18 до 23 лет, было бы лучше задействовать специалистов по социальной работе — мужчин.

Специалист по социальной работе работает с людьми, семьями, сообществами и организациями. Помимо этого, он работает с несовершеннолетними: проводит профилактику асоциальных явлений, выявляет и решает проблемы несовершеннолетних в области трудоустройства, оказывает помощь в сборе документов для различных государственных учреждений, проводит консультации для преодоления трудных жизненных ситуаций. Поэтому важной чертой специалиста является коммуникабельность. Специалист по социальной работе должен уметь находить контакт с разными категориями населения, проявлять чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к получателям социальных услуг, учитывая их физическое и психологическое состояние.

Стиль поведения специалиста по социальной работе, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Некоторые специалисты чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие — в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми получателями социальных услуг, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие — нет. Одни отзывчивы к детям, другие более сочувствуют другим категориям граждан.

Одним из важных качеств специалиста является внимательность и наблюдательность, которые помогают ему учитывать в работе социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности.

Не менее важным является умение сочувствовать, так как основная часть работы заключается в оказании помощи отдельным гражданам и социальным группам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации посредством предоставления социальных услуг или мер социальной поддержки.

Для успешной работы специалист должен знать основы документооборота, современные стандартные требования к отчётности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе. Использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях. Основы самоорганизации и самообразования помогают специалисту в этом аспекте работы.

Наряду с профессиональными знаниями и навыками специалист должен уметь вести деловое общение.

В ходе работы специалист сталкивается с трудностями, поэтому важным качеством является целеустремлённость — умение преодолевать возникшие препятствия и «не опускать руки». Также специалист должен быть стрессоустойчивым, уметь переключаться с одной задачи на другую, управлять своими эмоциями.

В процессе своей профессиональной деятельности специалисту по социальной работе необходимо опираться на следующую группу принципов:

- принцип «не перебивай клиента» — умение слушать и анализировать;
- принцип ненавязывания конкретных путей решения проблемы — умение предложить несколько решений;
- принцип уважения личности клиента — взаимная доверительность;
- принцип конфиденциальности — нераспространение информации о получателе социальных услуг, его проблеме;
- принцип ситуативности — возможность объективного взгляда на ситуацию;
- принцип результативности — результаты оценивает получатель социальных услуг.

Специалист должен помнить: его основная задача — действовать в интересах получателя социальных услуг и стимулировать его вовлечённость в решение проблем.

Наличие, формирование, закрепление приведённых качеств позволяют специалисту по социальной работе более эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность.

Не каждый человек пригоден для социальной работы — основным определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая в конечном счёте определяет его профессиональную пригодность и эффективность практической деятельности.

Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности. Когда же дело касается специалиста социальной сферы, то при подборе кадров оценивается целостный образ личности, в формировании которой существенную роль играет, с одной стороны, опыт работы с людьми, а с другой — установки и ценностные ориентации кандидата.

С формированием общества социальная защищённость людей может быть достигнута вследствие развития социальной политики и формирования государственной поддержки и помощи. Всё это приводит к изменениям работы социальных служб, а также к проблемам профессиональной подготовки и переподготовки грамотных специалистов.

В настоящее время в ГБУСОН «ЦСПиД "Аист"» в штате работает 47 специалистов по социальной работе, из них 87 % с высшим образованием и 13 % со средним специальным образованием. Стоит отметить, что не у всех специалистов с высшим образованием есть высшее профильное образование.

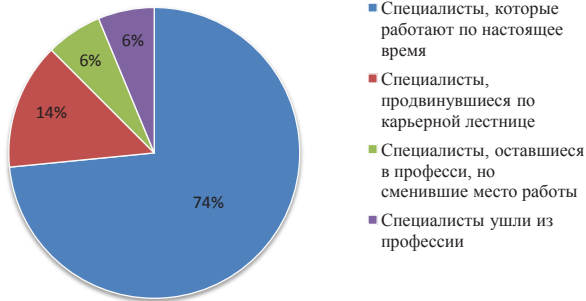
В настоящее время профессия специалиста по социальной работе и его мастерство остро востребованы. Нужен, по сути, специалист широкого профиля, владеющий основами юридических, педагогических и психологических знаний. В связи с ускоряющимися темпами современной жизни у людей меняются потребности и нужды — это также подтверждает острую необходимость развития института социальной работы и подготовку профессиональных кадров, специалистов социальной сферы.



На сегодняшний день в ГБУСОН «ЦСПиД "Аист"» средний возраст специалистов составляет 48 лет.

Диаграмма 1

Движение персонала ГБУСОН «ЦСПиД "Аист"» за последние 10 лет



Анализируя диаграмму, на которой представлены данные по движению персонала Центра за последние 10 лет, можно сделать вывод, что люди, пришедшие в профессию и понимающие её структуру и сложности, остаются в ней надолго.

Социальная работа была и остаётся одной из самых трудных профессий. Её содержание не всегда адекватно воспринимается общественным мнением. Но социальная работа является одним из самых одухотворённых и благородных видов деятельности.

Есть много профессий, которые исчезнут в течение следующих нескольких десятилетий из-за внедрения технологических инноваций, которые прогрессируют. Существуют различные рабочие места, которые будут утеряны или сокращены вдвое, но одна из работ, которую не смогут заменить роботы, — это социальная работа, требующая навыков общения.

*Митрофанова Е. В., Федосеева М. О.*

### **СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ ПРОЕКТ «КИНОЛЕКТОРИЙ. ВЫДАЮЩИЕСЯ ЛИЧНОСТИ РОССИИ» КАК ФОРМА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ АДАПТАЦИИ ИНВАЛИДОВ С ПСИХИЧЕСКИМИ НАРУШЕНИЯМИ В СПб ГБУСОО «ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ №7»**

В данной работе мы предлагаем вашему вниманию инновационный социокультурный проект «Кинолекторий. Выдающиеся личности России», реализуемый специалистами СПб ГБУСО «Психоневрологический интернат №7» (далее — «Учреждение»), объединёнными в мультидисциплинарную команду. Отличительной чертой командного подхода является клиентоориентированность, вследствие чего личность затрагивается в большей степени, чем при оказании

разобъённых видов помощи (медицинской, социальной, психологической) в традиционной медико-социальной модели.

В связи с современными тенденциями в социальной сфере актуальность данного проекта обусловлена необходимостью поиска и создания новых форм социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями. Перед специалистами команды стояла непростая задача объединить традиции с современными веяниями в сфере оказания социальных услуг.

Проект проводился с ноября 2019 года по май 2020 года. В кинозале Центральной библиотеки Красносельского района один раз в месяц для участников проекта «Кинолекторий» были организованы просмотры исторических фильмов, лекции и викторины. В нашем Учреждении регулярно, один раз в неделю, проходили терапевтические сессии в формате групповых занятий, на которых получатели социальных услуг делились впечатлениями и переживаниями, размышляли, «освежали» старые и осваивали новые умения и навыки. В работе применялись такие методы и методики, как информирование и групповая дискуссия, психодрама, техники релаксации и саморегуляции, эмоционально-когнитивные, поведенческие, арт-терапевтические, психогимнастические, тренинг социальных навыков, психологическое консультирование. Организация и проведение занятий осуществлялись силами мультидисциплинарной команды, в состав которой входили следующие специалисты: клинический психолог, библиотекарь, специалист по социальной работе, специалист по связям с общественностью. На разных этапах реализации проекта специалисты работали как вместе, так и порознь. Психолог проводил диагностику, выполнял обязанности ведущего, координировал рабочий процесс в команде и в терапевтической группе. Библиотекарь подбирал тематическую литературу, обеспечивал альтернативные способы получения информации (интернет, «свободный пересказ»). Специалист по социальной работе осуществлял подбор методических материалов, сопровождал получателей социальных услуг в Центральную районную библиотеку. Специалист по связям с общественностью обеспечивал межведомственное сотрудничество — координировал взаимодействие с Центральной районной библиотекой, осуществлял информационное сопровождение проекта. В подготовке и проведении терапевтических сессий, экскурсий, мастер-классов и праздников участвовали все члены команды. В случае необходимости в междисциплинарную команду могли входить любые сотрудники Учреждения. Например, для подготовки театрального номера ко дню рождения одного из участников группы мы привлекали культурного организатора в качестве постановщика.

Задачами данного проекта являлись:

- улучшение психоэмоционального состояния получателей социальных услуг;
- освоение и тренировка новых коммуникативных навыков;
- расширение кругозора и интересов;
- развитие творческого потенциала;
- поддержание культуры общения и поведения;
- создание условий для преодоления социальной изолированности и образования новых социальных связей;
- сохранение позитивного значения понятия «патриотизм» и чувства гордости за Отечество, знание его истории;
- формирование терапевтического альянса с персоналом через совместную деятельность;

- применение на практике командной формы работы с последующей оценкой эффективности.

На протяжении всего времени реализации проекта проводилось лонгитюдное исследование, в ходе которого использовались следующие методы: наблюдение, интервью, анализ продуктов творчества, тестирование. Для проведения психологической диагностики были использованы методики: опросник САН (самочувствие, активность, настроение), шкала тревоги и депрессии Зунга, методика Д. Рассела и М. Фергюсона (уровень субъективного ощущения одиночества), шкала субъективного благополучия, ЦТО (цветовой тест отношений), *Hand*-тест.

По результатам исследования выявлена положительная динамика в психоэмоциональном состоянии участников группы. По шкалам опросника САН при первичной диагностике показатели самочувствия, активности и настроения составляли 3–4 балла, по окончании проекта — 7–8 баллов. По методике Зунга незначительно выраженные признаки тревоги и депрессии выявлялись только на подготовительном этапе реализации проекта. В тесте ЦТО преобладала связь «я» с тревогой, одиночеством, болезнью, унынием, теперь — с комфортом, безопасностью, удовольствием и деятельностью, включая межличностное общение. Что также находит подтверждение в качественном изменении характера ответов по *Hand*-тесту. Существенно снизились значения по шкале ощущения одиночества — с 50–59 баллов до 27–32, и возросли значения по шкале субъективного благополучия — с 1–2 баллов до 4. Персонал и получатели социальных услуг отмечают существенные улучшения в настроении и поведении участников проекта, что отражается даже в их внешнем облике.

С нашей точки зрения, мультидисциплинарный командный подход к оказанию социальной помощи, реализованный в социокультурном проекте «Кинолекторий. Выдающиеся личности России», безусловно, показал свою эффективность. Такой подход позволил нам оказать более индивидуально ориентированную социальную помощь и таким образом улучшить качество жизни получателей социальных услуг.

*Мосягина Н. А.*

## ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Социальный работник – это представитель общественных норм, так как он трудится в конечном счёте на благо обществу. Учитывая, что общество состоит из индивидуумов, получается, что отправной точкой социальной работы является отдельная личность, человек. И интересы, а даже скорее благосостояние человека стоят во главе угла любой социальной работы. Поскольку благополучие, здоровье и счастье отдельного человека не вступают в конфликт с идеями благополучного, здорового и счастливого общества как минимум на уровне идеи (бюрократические процедуры, нехватка государственных ресурсов, ограниченные возможности принятия решений — лишь некоторые примеры тех препятствий, с которыми ежедневно сталкивается профессионал в своей работе), социальный работник может позволить себе быть немного идеалистом и отталкиваться от важнейших этических принципов, работая с клиентом. Эти принципы: ценность человека,

гуманность, солидарность, толерантность и права человека. В современном обществе, которое должно было уже выучиться на собственных ошибках, любому специалисту следовало бы следовать вышеприведённым принципам, а для социального работника, задача которого — помогать людям, это должно быть ясно в первую очередь. К тому же, если социальный работник не будет отталкиваться от идеалов и даже не будет пытаться сделать это, его деятельность сведётся к формальному акту, польза от которого будет выражена только в бумажном отчёте.

**Право клиента на ошибки.** Почему же так важен принцип «ценность человека»? Он состоит в уважении к человеку и в чётком понимании его прав. Права человека безусловны и равны для всех по той простой причине, что это человек, вне зависимости от пола, возраста, цвета кожи, состояния здоровья, уровня дохода или этнической принадлежности. Человеческие права и должны мотивировать социального работника на его деятельность. Сложность в том, что клиентами социального работника становятся люди в кризисной ситуации широкого спектра. Социальному работнику очень важно помнить, что уважение человечности (принадлежности к человеческому роду) означает не судить его по каким-то определённым чертам, даже если черты эти приводят к каким-то определённым поступкам. То есть не бывает менее ценного человека, чем другой. Об этом проще говорить, чем использовать принцип в своей работе. Клиент часто оказывается виновником своего затруднительного положения, потому что в какой-то момент сделал неправильный выбор. Задача социального работника — не заикливаться на совершённых ошибках клиента и не ставить на нём штамп проблемного или неспособного. Каждый человек ценен сам по себе, просто в кризисный момент «а момент может длиться у кого-то многие годы» у человека может не быть понимания, сил и других внутренних ресурсов на выход из кризиса.

**Конкретные задачи.** В идеале социальная работа должна проводиться не в последний момент, когда человека нужно спасать (например, лишение родительских прав), а быть профилактической, то есть предупреждать возникновение проблем. Понятно, что на это не хватает персонала, финансовой поддержки государства, но говорить на данную тему стоит как минимум потому, что инвестировать в социальную работу до возникновения проблем государству экономически выгоднее, чем решать серьёзные проблемы.

Типичные клиенты социального работника в зависимости от специализации: дети (поскольку за несовершеннолетнего ребёнка несёт ответственность родитель или опекун; можно эту категорию клиентов расширить до категории семьи), молодёжь, взрослые в кризисной ситуации (например, безработный или наркозависимый), пожилые и инвалиды (зачастую при участии опекуна), и отдельным пунктом можно поставить детей-сирот. Благополучие каждой группы клиентов на момент проведения с нею социальной работы находится под угрозой, иначе потребности в этой работе бы не было.

Задачи специалиста:

- Поддержка и содействие в использовании собственных ресурсов, самостоятельного преуспеяния в жизни и способности решать проблемы. На практике это означает активное слушание и вникание в жизненную ситуацию, а также построение взаимодействия с клиентом. На данном этапе у обеих сторон могут возникнуть сложности. У социального работника и клиента могут оказаться различные ценности, либо они могут по-разному представлять себе объём необходимой поддержки или помощи. Социальному работнику могут мешать собственные предрассудки по отношению к определённой группе людей (например,

этническая группа, абсолютно всех представителей которой социальный работник может наделить какими-то чертами характера или культурными особенностями). Поведение клиента может быть огромным барьером к положительному сотрудничеству (агрессивность, нарушение договорённостей, пассивность). Поскольку социальная работа является синтезом поддержки и контроля, клиент может не всегда принимать помощь и быть готовым к сотрудничеству, а скорее этого сотрудничества избегать, помня, например, свой предыдущий отрицательный опыт. В борьбе с этими сложностями социальный работник может попытаться понять мировоззрение клиента и объяснить его возможное деструктивное поведение индивидуальным способом оценивать и толковать события в своей жизни. Не нужно быть одного мнения с клиентом, но можно помочь ему увидеть проблему и её корень.

- Концентрирование на клиенте, поиск его сильных сторон и продумывание плана, который в идеальном случае ведёт к осязаемым, естественно, позитивным изменениям в жизни клиента. Социальный работник отталкивается от каждой конкретной ситуации, анализируя рассказ клиента о своей жизни, и разрабатывает стратегические пункты. Почему важно отталкиваться от конкретного случая? Каждый клиент находится в уникальной жизненной ситуации и ждёт от специалиста профессиональную помощь.

- Открытие новых возможностей, чтобы изменить ситуацию или решить проблемы (стать посредником клиента и государственных и благотворительных организаций, которые могут предложить клиенту конкретную помощь). Помощь клиенту заключается в консультации и ведении, кураторстве. Обладая опытом, знаниями и профессиональными связями, работник даёт клиенту информацию о различных альтернативах.

Эти методы описывают работу с такими группами, как семья, молодёжь и взрослые люди в кризисной ситуации. Специфика помощи детям-сиротам, инвалидам и пожилым людям будет немного отличаться по той причине, что у этих людей может не быть физических ресурсов на изменение своей жизни в лучшую сторону, что, впрочем, не отменяет важности вникания в жизненную ситуацию, концентрирования на клиенте и открытия новых возможностей, даже если эти возможности будут очень маленькими на первый взгляд.

Категорию «дети», которую мы отнесли к более широкому понятию «семья», тоже можно назвать клиентом социального работника. Хотя мы упомянули, что стремимся к равноправию и человека более ценного, чем другой, не бывает, ребёнок для социального работника должен быть самым «привилегированным клиентом», потому что он незащищён, потому что его права должны соблюдаться неукоснительно и потому что дети — это наше будущее, а без будущего нет смысла жить в настоящем. Иными словами, будущее уже здесь и сейчас. Большая часть социальной работы происходит, к сожалению, когда ситуация в семье становится опасной для ребёнка и его приходится спасать. Как профессионал может предугадать ситуацию до того, как она станет критической? У сотрудников детских садов, школ и поликлиник должен быть внимательный взгляд на каждого ребёнка. Это не значит, что всех нужно рассматривать с подозрением, но стоит запомнить и отметить своё впечатление, если поведение или вид ребёнка или коммуникация ребёнка и родителя вызовут тревогу.

Чаще всего родители говорят за ребёнка, и получается, что голос самого ребёнка редко бывает услышан. Типичными, даже будничными проблемами семей, которым социальный работник должен уделить особое внимание, являются

пренебрежение родительскими обязанностями, неспособность родителей услышать и увидеть потребности ребёнка, конфликты взрослых, алкогольная зависимость. Защитить ребёнка от этих проблем означает обеспечить «нормальное» детство и дать шанс ребёнку стать здоровым, благополучным и успешным взрослым. Иногда дети с отклонениями в поведении таким способом неосознанно просят помощи у других взрослых, потому что в семье не чувствуют себя в безопасности, то есть знаки, которые подаёт ребёнок, могут рассказать о его жизненной ситуации.

За исключением критических ситуаций было бы хорошо, если бы социальная поддержка семей осуществлялась без вмешательства государства, так, чтобы семья оставалась автономной единицей, при условии, что воспитание детей является бы ответственностью родителей, которые часто лучше специалистов знают особенности и потребности своего ребёнка. Нужно отметить, что корень проблемы сотрудничества органов социальной защиты и семьи в недоверии обеих сторон. Семья может оценивать сотрудника социальной службы как орган контроля, а значит, и угрозы, но и сотрудник может рассматривать родителей как угрозу благополучия и здоровья их собственным детям. Социальный работник, который специализируется на семьях, может достичь лучших результатов, если будет руководствоваться такими принципами, как прозрачность, открытость, способность говорить о сложных проблемах, активное слушание клиента и его уважение.

Привилегии детей ясны большинству людей, даже не профессионалам в социальной сфере. Они прописаны в законе. Но почему забота детей о пожилых родителях не является априори важной? Можно ли говорить об успешном или хорошем старении? Ресурсов для социальной работы с пожилыми людьми не хватает даже в странах, которые могут похвастаться системой социальной поддержки высокого качества. Забота о стареющих людях не должна ограничиваться механической поддержкой «пациента», который доживает свой век, поэтому социальному работнику, занятому этой категорией граждан, следует оценивать каждого клиента как отдельную персону со своими особенностями, потребностями и сильными сторонами. В противном случае беспомощный старый человек с клеймом «пациент» может растерять последнюю «человечность». Деятельность человека важна и в старости, поэтому, даже зная об ограниченных ресурсах, специалист может подумать об организации социальной помощи более широкого спектра, чем от него ожидается.

**Персональные качества.** В работе с любимыми категориями клиентов социальному работнику следует сохранять границы собственной персоны. Какова же персона социального работника? Точнее, какими качествами этот работник должен обладать, чтобы быть профессионалом высокого уровня? Эти качества — человечность, здоровая самооценка, желание обслуживать и действительно помогать. Хороший социальный работник слушает, принимает и понимает. При отсутствии этих качеств, но при наличии определённой власти вместо помощи клиенту, который находится в уязвимом положении, работник может лишь усугубить затруднительную ситуацию. Любой клиент ждёт от социального работника поддержки. Кроме удовлетворения базовых потребностей (например, социальная помощь малоимущим) ещё одним видом поддержки должна стать помощь клиенту в его самоидентификации и автономизации. Этот аспект является крайне важным и для хорошо функционирующего здорового общества. Если социальная служба является в первую очередь не органом контроля, не оценивающим органом, а помогает гражданину стать самостоятельным, активным участником своей

жизни, жизни своей семьи, общества, то само общество от этого только выиграет. Право на самоидентификацию и на самостоятельность даёт человеку возможность делать свой выбор, но только если этот выбор не ущемляет права других людей. Социальный работник может попытаться мотивировать клиента активно пользоваться этим правом.

**Культура диалога.** Вообще, если говорить о взаимодействии «профессионал — клиент», само слово «клиент» не является случайным. Мы намеренно избегаем терминов «нуждающийся», «представитель группы риска» и т. д., поскольку эти слова несут в себе негативную окраску и ставят человека априори в положение снизу. Слово «клиент» как нельзя лучше подходит к сфере обслуживания. Выходит, что подход социального работника и его коммуникация должны быть «на уровне глаз» с любым клиентом. Горизонтальный взгляд социального работника — взгляд не сверху, но есть общение на одном уровне с клиентом, равноправное взаимодействие. Только в таком диалоге гораздо легче выстроить доверительные отношения, говорить на неприятные и сложные темы и вместе искать пути решения проблем. И именно в диалоге голос клиента возможно услышать. Очередность, взаимодействие выстраиваются здесь и сейчас, но при этом создаётся база для будущих отношений. Коммуникация социального работника и клиента происходит не только вербально. Такие невербальные знаки, как кивание, взгляд и жесты, помогают направить разговор в нужное русло. Однако нельзя не упомянуть важность дистанции между работником и клиентом. Первому она поможет уменьшить психологическую нагрузку, «проживание» проблем вместе с клиентом, а второму позволит сохранить чувство собственного достоинства.

Есть мнение, что эмпатия и взаимность закодированы в нас генетически. Возможно, именно эти понятия помогут нам на что-то опираться в постоянно меняющемся современном мире. Если каждый специалист, выполняя социальную работу, попытается при всех минимальных ресурсах проявить свои лучшие персональные качества, профессиональный и жизненный опыт и интуицию, услуга обществу будет становиться заметной.

*Павлюк М. А.*

## **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ РАЗВИТИЯ МОТИВАЦИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕКТИВА ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГОВ**

В настоящее время проблема уровня мотивации современного педагога становится на первый план [Крыжко В. В., 2012].

Актуальность исследования также обусловлена тем, что педагоги являются представителями одной из профессий, представители которой существенно подвержены профессиональному выгоранию, и, как следствие, снижению уровня мотивации к осуществлению профессиональной деятельности [Савельева О. А., 2017].

**Объект исследования:** процесс развития мотивации сотрудников общеобразовательной организации как средство повышения профессиональной деятельности педагогов.



*Предмет исследования:* управление процессом развития мотивации сотрудников общеобразовательной организации как средство повышения профессиональной деятельности педагогов.

*Цель исследования:* теоретически обосновать и реализовать программу, направленную на развитие мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации.

*Гипотеза исследования:* управление процессом развития мотивации сотрудников общеобразовательной организации как средство повышения профессиональной деятельности педагогов будет эффективно, если:

- с учётом результатов психолого-педагогической диагностики разработана и реализована программа, направленная на повышение уровня мотивации педагогов к профессиональной деятельности.

Выборка исследования составила 44 педагога, из них 4 мужчины и 40 женщин в возрасте от 22 до 57 лет.

Педагоги МБОУ были разделены на две группы:

- часть из них являлись экспериментальной группой, которые в течение 2 месяцев проходили психологические тренинги, направленные на повышение профессиональной мотивации.

- вторая часть являлась контрольной группой, которые не были участниками программы.

Обе группы — и экспериментальная, и контрольная — прошли психологическое тестирование, направленное на изучение уровня мотивации, которое было проведено до начала тренингов (входящая диагностика) и после окончания цикла тренинговых занятий (исходящая диагностика).

В соответствии с гипотезами и задачами выбраны следующие методики исследования:

- методика «Мотивация к успеху», автор Т. Элерс;
- методика «Мотивация успеха и избегание неудачи», автор А. А. Реан.

Была разработана и реализована программа повышения мотивации к профессиональной деятельности педагогов. Цель программы повышения: создание условий для глубокой заинтересованности педагогов в повышении качества профессиональной деятельности и, как следствие, интенсивный, качественный и плодотворный творческий труд, приводящий к качественному образованию обучающихся.

Программа развития мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации состоит из нескольких блоков.

Первый блок — тренинги, направленные на командообразование педагогического коллектива, умение разрешать конфликты, повышение мотивации педагогического коллектива.

Второй блок — обучающие занятия для педагогов в рамках социального партнёрства образовательной организации.

*По завершении исследования были получены следующие результаты:*

1. Результаты свидетельствуют, что до реализации программы почти половина экспериментальной группы, а именно 46 % (10 человек) до реализации программы имели уровень мотивации, соответствующий среднему. После реализации программы среднему уровню соответствует уровень мотивации также 10 сотрудников. При этом до реализации программы низкий уровень мотивации наблюдался у 6 участников экспериментальной группы, а после реализации программы был зафиксирован лишь у 2 человек. Также до реализации программы у 27 % экспериментальной группы (6 человек) уровень мотивации соответствовал

высокому уровню мотивации по методике Т. Элерса, а после реализации программы количество участников экспериментальной группы с высоким уровнем мотивации увеличилось на 19 % (было 27 %, а стало 46 %).

2. Результаты уровня мотивации на успех и мотивации на избегание неудачи свидетельствуют, что до реализации программы у 23 % экспериментальной группы, а именно у 5 человек, была выражена мотивация, направленная на достижение успеха. После реализации программы количество сотрудников с мотивацией на успех существенно возросло. После реализации программы высокий уровень мотивации на успех выражен у 50 % педагогов. До реализации программы у 31 % экспериментальной группы не был выражен чёткий мотивационный полюс (направленность мотивации зависела от условий конкретной ситуации); после реализации программы данная характеристика соответствует 27 % экспериментальной группы. При этом до реализации программы мотивация на избегание неудачи наблюдалась у 46 % экспериментальной группы, а после реализации программы мотивация на избегание неудачи зафиксирована лишь у 23 %. Таким образом, можно сделать вывод о наличии изменений в направленности мотивации педагогов экспериментальной группы, произошедших за время прохождения тренингов, направленных на повышение уровня мотивации.

3. Результаты исследования уровня мотивации контрольной группы после реализации программы (напоминаем, что тренинги с ними не проводились) свидетельствуют, что результаты практически не изменились. Также 23 % (5 человек) после реализации программы имеют уровень мотивации, соответствующий низкому уровню. При этом 11 педагогов показали уровень мотивации, соответствующий среднему уровню (50 %), и высокий уровень мотивации в профессиональной деятельности по методике Т. Элерса соответствует 27 % (6 человек) после реализации программы (тренинги не проводились с контрольной группой). Таким образом, результаты свидетельствуют об отсутствии существенных изменений на уровне мотивации контрольной группы к профессиональной деятельности.

4. Таким образом, можно говорить о том, что мотивация, направленная на избегание неудачи после реализации программы, несущественно повысилась на 4 %, в то время как уровень, где мотивационный полюс не выражен, понизился на эти же 4 %. Таким образом, можно сделать вывод об отсутствии существенных изменений в направленности мотивации контрольной группы.

5. Разработанная программа направлена на развитие процесса мотивации педагогического коллектива образовательного учреждения и включала в себя как тренинговые занятия, так и корпоративные мероприятия в рамках корпоративного обучения, организованные в рамках взаимодействия с социальными партнёрами образовательного учреждения.

Педагоги являются представителями одной из профессий, представители которой существенно подвержены профессиональному выгоранию и, как следствие, снижению уровня мотивации к осуществлению профессиональной деятельности. И исследование управления процессом развития мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации как средства повышения профессиональной деятельности педагогов, в частности разработка программ, направленных на развитие процесса мотивации педагогов, является весьма актуальным.

На основе результатов, полученных в процессе выявления эффективности реализации программы развития в процессе мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации как средства повышения профессиональной деятельности педагогов, можно заключить, что уровень мотивации

педагогического коллектива образовательного учреждения, где была реализована программа, существенно повысилась, чему подтверждением являются полученные статистически значимые различия уровня мотивации педагогов, принявших участие в программе, и педагогов, с которыми мероприятия не проводились.

Таким образом, можно сделать вывод, что гипотеза исследования, согласно которой разработанная программа, направленная на развитие мотивации педагогического коллектива общеобразовательной организации, является эффективной и способствует повышению мотивации педагогического коллектива к профессиональной деятельности, полностью подтверждена.

*Полежаев И. А., Голубовская Я. С., Гаврилова М. Ю.*

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В СФЕРЕ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ В СИТУАЦИЯХ, СВЯЗАННЫХ С ВИЧ, НАРКОПОТРЕБЛЕНИЕМ И СОЗАВИСИМОСТЬЮ**

Профессиональные вызовы, которые ставятся перед специалистами при вхождении в проблемную семью, становятся ещё более острыми, когда они касаются опасных для жизни заболеваний, зависимостей и созависимостей в силу психологических особенностей людей в активном наркопотреблении или переживших эпизоды потребления, стигматизации ВИЧ-положительных и пр. Кроме того, жизненные реалии таковы, что в большинстве случаев эти социальные проблемы сопутствуют друг другу. Необходимо также заметить, что нагрузка на специалиста социального профиля количественно высока до критического уровня: семьи, в которых есть лица, живущие с ВИЧ, как совершеннолетние, так и несовершеннолетние, и/или наркопотребители, статистически абсолютно не являются редкостью на социальной карте Санкт-Петербурга — второго по численности населения города России. Имеющийся у нас опыт работы с семьями, взаимодействие со специалистами учреждений, относящихся к субъектам профилактики безнадзорности, а также многочисленные интервизии и супервизии позволяют нам выделить некоторые «зоны развития» как для специалиста, так и для системы социальной помощи в целом.

1. Аутрич-технологии. Прежде всего важно подчеркнуть высочайшую значимость в компетенции специалиста владения им аутрич-технологиями в социальной работе. Этой подготовке уделяется крайне недостаточно внимания при профессиональном обучении и переподготовке.

2. Информированность. Успешности положительных сдвигов в изменении качества жизни семьи способствует владение специалистом полной транспарентной и разноплановой информацией об организациях и учреждениях как государственных, так и негосударственных, предлагающих помощь людям с ВИЧ, потребляющим наркотики, или членам семей таких людей. Визитки, брошюры, информационные буклеты и т.п. должны быть всегда под рукой для свободной выдачи, но ими не заменить личных впечатлений, которыми подкрепляются рекомендации в ходе консультирования.

3. Равное консультирование. Колоссальное значение имеет совместная работа с равными консультантами: организовать «доступ к равному»; найти такого

равного специалиста по социальной работе, в идеале, должен каждому нуждающемуся в этом.

4. Роль коллектива. В профилактике и/или преодолении профессиональной деформации, выгорания необычайно по значимости роль играют коллегиальность и взаимозаменяемость в работе. В здоровом и эффективном коллективе коллеги постоянно существуют в режиме интервизии, что позволяет каждому быть в курсе текущего положения в сопровождаемых семьях, а также перераспределяет психологические и тактико-технологические ресурсы в работе.

5. Ответственность. Не существует единой и самоъявленной этической догмы в социальной работе специалистов, в связи с чем каждый из них руководствуется своими принципами в каждой конкретной ситуации, которая в полной мере объективно не может быть измерена и/или оценена при помощи количественно или критериального инструментария. Иными словами, умение специалистов брать, нести, разделять, разграничивать и снимать ответственность должно приветствоваться руководителями и учредителями организаций социальной помощи.

6. Привлечение медиков. Работа с семьёй, где есть пациенты, объективно нуждающиеся в медицинской помощи, не может быть эффективна без участия, совместных усилий и мероприятий с медиками. Крайне сомнительной по корректности является ситуация, когда общество и государство, говоря упрощённо, «ждут» от специалиста по социальной работе изменения в семье, где одного или нескольких её членов нужно лечить и, как правило, без его желания, мотивации, которые не могут развиваться из-за особенностей протекания заболевания.

Этот перечень лишь эскизный и легко может быть продолжен. В заключение мы хотели бы обособленно выделить аспект в работе специалистов, который, по нашему мнению, нуждается в широком общественном обсуждении. Он касается конфликтности «инспектирующей» и «помогающей» ролей специалиста социального профиля: специалист по социальной работе может предлагать и оказывать помощь, проявлять эмпатию, устанавливать доверительные отношения и т. д., но от него же требуется составление актов оценки жилищно-бытовых условий, актов оценки условий для развития и обучения несовершеннолетнего, обзорных справок и т. п., приобщаемых к рассматриваемым делам в комиссиях и судах, где уже та сторона, которая в ходе социальной работы была стороной, получающей помощь, становится стороной, которой предъявлены требования, обвинения, претензии. В работе с наркопотребителями такой конфликт может стать причиной банального отказа контактировать со специалистами.

*Принцев Н. В., Томановская В. В.*

## **МОДЕЛИРОВАНИЕ СЦЕНАРИЕВ КОГНИТИВНОГО ПОЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Глобальный договор ООН поставил перед всеми государствами мира задачу по улучшению социального взаимодействия в обществе. Страны мира всё больше уделяют внимания выстраиванию социальных структур, благодаря которым люди будут чувствовать себя более защищёнными (как в социальном, так и в экономическом плане). Руководители государств видят в повышении уровня

жизни граждан своих стран повышение уровня статусности государств и устойчивость стран.

Проанализировав работу социальных структур, можно вывести некоторые закономерности развития, а также различия в принципах работы различных ветвей социального взаимодействия. Каждая услуга, в зависимости от целей и навыков персонала, может приобретать различные очертания в когнитивном поле потребителя. Зачастую можно видеть, что получение одной и той же услуги может сопровождаться различным наполнением, что приводит к полнейшему искажению когнитивного поля. Т.е. мы можем видеть ситуации, когда оказана значительная услуга, но потребитель остаётся недовольным, а бывает и наоборот (в сущности, услуга не оказана, но потребитель доволен).

Рассмотрим несколько самых распространённых сценариев взаимодействия социальной структуры и потребителя.

**Первый сценарий.** Социальная бюджетная организация осуществляет поддержку нуждающихся граждан, закрепляя за ними специалистов, которых называют социальными работниками. Социальные работники помогают в уходе за домом, покупают продукты. Задачей соцработника является постоянное методичное сопровождение строго по графику без перерывов.

**Плюсы сценария.** Соцработник получает зарплату, имеет поддержку профессионального сообщества (супервайзинг, обмен опытом и т.п.). Соцработник имеет отлаженный интерфейс взаимодействия с получателями услуг. Соцработник — профессионал, который постоянно повышает свои навыки.

**Минусы.** При значительном увеличении числа получателей услуг система может не справиться (не хватит специалистов, не хватит бюджета на выплату зарплат). У начинающего соцработника есть опасность попасть под манипуляцию со стороны клиента. Каждый соцработник ассоциируется у потребителя со всей государственной системой в целом, а это говорит о том, что малейшая ошибка со стороны специалиста будет расценена как отношение государства к отдельному индивиду.

**Второй сценарий.** Социально ответственная некоммерческая организация (СО НКО) может привлекать как госсредства, средства крупных компаний в рамках КСО (корпоративной социальной ответственности), так и частные пожертвования. Рабочую силу СО НКО представляют собой волонтеры/добровольцы, которые на безвозмездной основе осуществляют различные функции, необходимые для работы организации. Работу СО НКО можно разделить на два типа. Первый тип копирует методы сопровождения нуждающихся с госсоцработников, предоставляя аналогичные услуги, но добавляя к этим услугам свою авторские находки. Другой тип СО НКО проводит регулярные акции для нуждающихся. Целью акций является не систематическая поддержка нуждающихся, а возможность подтолкнуть нуждающихся людей к изменению своего образа жизни (показать, что можно жить иначе). Волонтер не ставит перед собой задачу посвятить всё своё рабочее время решению какой-то социальной проблемы, ибо волонтеру главное — участие (логика волонтера: лучше один раз помочь, чем не помогать вовсе, главное — не оставаться в стороне).

**Плюсы сценария.** Быстрая развёртываемость в случае необходимости. СО НКО может дополнять те функции, которые государство ещё не освоило. Т.е. СО НКО может прорабатывать методологию, которую затем возьмут на вооружение госорганизации. СО НКО может работать с теми людьми, у которых уже сложилось определённое мнение о госорганизациях, а СО НКО

предлагает взаимодействие в ином когнитивном поле. Многие потребители услуг прибегают к помощи СО НКО, желая сохранить свою анонимность и свободу. Отношения в НКО строятся на принципе равенства уважения. Для желающих стать волонтерами двери организаций открыты, и любой человек может побывать в этой роли.

*Минусы сценария.* Из-за дублирования функций с госструктурами может происходить неразумная трата средств. Профвыгорание волонтеров. Постоянная текучка кадров в организации. Отсутствие необходимых профессиональных знаний (курс «молодого бойца» не может восполнить этот пробел). Отсутствие реальной статистики и отслеживания результативности работы. Применение непроверенных социальных технологий.

*Третий сценарий.* Некоторые институты нашего общества, сформированные ещё многие тысячи лет назад, могут представлять из себя важные структурные единицы, вокруг которых сформированы свои когнитивные поля. Институт взаимопомощи очень развита в нашем обществе. Эта институт выходит за рамки привычной модели *B-to-C* (бизнес работает для клиента), на которой работают вышеописанные два типа организаций. Авторы статьи считают, что данная институт может быть представлена в виде *S-to-S* (социальная структура для социальной структуры) или *S-to-C* (социальная структура для клиента). Такая структура может сформироваться спонтанно из незнакомых людей (вокруг какой-то конкретной ситуации) либо может быть представлена одним помощником из числа давно знакомых людей (и не имеет явного ситуативного окраса). Такая модель существует, как правило, на безденежной основе. Целью сценария может быть как улучшение ситуации в данный момент времени, так и длительное поддержание позитивного эмоционального фона. Помощь может предоставляться как разово (в случае ЧС, чтобы нуждающийся человек почувствовал заботу о себе), так и регулярно (в случае израсходования исчерпываемых ресурсов; необходимости проведения регулярных мероприятий). Данная модель имеет и обратную силу, т.е. человек оказывает помощь с тем расчётом, что она может вернуться к нему, когда ему самому потребуется помощь, либо что человек будет добрым именем вспоминать спасителя, при этом всячески избегая повторения беды. Возмещение может происходить и иным образом. Например, один человек принёс продукты, а другой из них приготовил пищу, которой накормил того, кто принёс. Или человеку принесли продукты, а он в знак благодарности подарил связанный им шарфик.

*Плюсы сценария.* Может иметь всеобъемлющий масштаб. Тесный контакт взаимодействия, знание всех нюансов личности, предоставление тех услуг, которые просит сам человек. Отсутствие казённости и формализма. Отсутствие текучки кадров. Возможность налаживания диалога между поколениями. Проработка оригинальных социальных технологий, не зависящих от государства, либо присутствия НКО.

*Минусы сценария.* Практически отсутствует методологическая база. Этим знаниям не обучают в школах, отсутствуют курсы по подготовке специалистов (отсутствие супервайзинга). Возможность маргинализации в узком сообществе. Возможность получения психологической травмы в случае невозможности оказания помощи. Искусственное «зависание» в одной какой-то транзактной позиции согласно треугольнику Карпмана, т.е. одни будут считать помощь как должное (позиция жертвы, переходящая в позицию насильника), а другой человек будет

показывать социальное доминирование (желая находиться в позиции спасателя, может оказаться жертвой).

Итак, проанализировав основные три сценария благо-получения социальных услуг, можно сделать смелый вывод о том, что когнитивное поле разных структур имеет различный облик в понимании благо-получателей.

Проводя интервьюирование, можно от разных людей услышать о сложившемся стереотипе: 1) «Государство должно (оказывать мне услуги)...»; 2) «Мне могут помочь в НКО (а могут и не помогать)...»; 3) «Спасибо [указывается имя человека либо место оказания помощи], что он помог (потратил на меня своё время и силы, хотя мог и не помогать)...»

Данный стереотип ведения диалогов указывает на веру многих людей в то, что госструктуры в случае необходимости могут оказать нужную помощь, а в случае неоказания помощи (несогласованности когнитивного поля получателя и когнитивного поля ответственного чиновника) человек имеет право на выражение своего недовольства. Тогда как помощь от НКО и от отдельных лиц находится вне возможности предъявления претензий, наделяется иными и более терпимыми формулировками в случае неоказания ими помощи, т.е. в случае с госструктурами ошибка чиновника приравнивается (в когнитивном поле человека) к госизмене, а ошибка обывателя считается лишь за незначительное несоблюдение этикета.

Если представить себе, что общество состоит из множества различных социальных структур, которые взаимодействуют между собой своими когнитивными полями, то можно понять более тонкие аспекты. Как это уже применяется? Или как это можно смоделировать с целью модернизации социальных институций? Многие работники около-государственных структур не учитывают новых тенденций, которые привнесли в наш постсоветский социум капиталистические бизнес-технологии. Некоторые работники почт, кондукторы городского транспорта, частные охранники при госструктурах и т.д. считают важным делом играть мнимую социальную роль представителей государства, хамя посетителям и всяческим образом создавая токсичную и неприятную социальную обстановку, ибо, по их мнению, государство делегировало им эти права, раз они получают зарплату из бюджета. Естественно, что когда посетители таких заведений выйдут после оказания им такой услуги (получение пенсии, проезд, обеспечение порядка), то остаётся осадок недовольства, которое может перерасти в протестное настроение против государства, а затем — в осознание собственного бессилия, разрушающее когнитивные поля человека. Как итог, человек прибегает к «помощи» других организаций, которые всё делают для того, чтобы казаться хорошими, в результате чего многие люди становятся жертвами мошенников либо сами допускают ошибки.

Вывод. Организации различного профиля, занимающиеся схожей деятельностью, но разного устройства, должны уметь моделировать социальные процессы таким образом, чтобы посетителю было максимально комфортно и он не испытывал проблем на уровне восприятия когнитивных процессов. Также в дальнейшем специалистам необходимо проработать систему обучения и оценки критериев эффективности для работы новой авторской модели S-to-S.



Проботюк Л. О.

## ГОТОВНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ КОНСАЛТИНГУ КАК ШАГ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КРЕАТИВНОСТИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

В постоянно изменяющихся условиях современной жизни сохраняется тенденция к активизации усилий государства и некоммерческих организаций по повышению эффективности социальной и психолого-педагогической работы. В связи с этим возникает необходимость в подготовке специалистов социального профиля, готовых самостоятельно выдвигать и решать многообразные задачи в нестандартных условиях, творчески мыслящих. Специалист социального профиля должен чувствовать себя уверенно в ситуации постоянных изменений, чтобы адекватно на них реагировать, он должен актуализировать свой творческий потенциал, а также суметь помочь клиенту раскрыть свои возможности, направить их на решение возникшей проблемы. Всё это определяет задачу профессиональной подготовки социального работника — развитие будущего специалиста, готового к творческому осуществлению профессиональной деятельности, в том числе профессионального консалтинга.

Особенности развития креативности в профессиональной подготовке рассматривали в своих трудах О.В. Шабанова, С.М. Бернштейн, Д.Б. Богоявленская, В.Н. Дружинина, С.О. Авчинникова, Т.Ю. Андрущенко, В.В. Бондарева, З.Д. Заболотских, И.А. Колобутина, Е.Н. Мажар, Н.Р. Милютина, А.В. Морозов, Е.В. Нехорошева, Т.Е. Стародубцева, Л.А. Степанова, Г.А. Фомченкова и др.

Разные виды консалтинга рассматривали в своих работах следующие учёные: управленческий консалтинг — Е.В. Алексеевко, Н.Г. Бобкова, Д. Твитчелл, С. Бисвас; педагогический консалтинг — И.В. Самсонова, И.И. Долгопол, С.Ю. Лаврентьев, Д.А. Крылов; социально-педагогический консалтинг — О.Ю. Арсентьева, Г.В. Юдин, И.М. Рыжова, Н.С. Данышева, С.В. Сальцева и др.

Специалист социальной сферы работает с людьми, чьих возможностей, способностей, ресурсов и внутреннего потенциала не всегда достаточно, чтобы решать свои проблемы, именно поэтому они нуждаются в помощи профессионалов. Разнообразие различных трудностей и самобытность личности каждого человека, обращающегося за помощью, определяют необходимость развития креативности у специалистов социальной работы. В данном процессе немаловажную роль играет умение провести профессиональную консультацию. Важной составляющей является готовность специалиста социального профиля к осуществлению профессионального консалтинга, т.е. не просто владеть определённым объёмом знаний, уметь применять их на практике, но и творчески преобразовывать в соответствии с возникшими обстоятельствами.

Профессиональный консалтинг, проводимый социальным работником, выражается в умении воспринимать качественное многообразие реальности, в изучении и диагностике ситуации или объекта социального процесса, в наличии достаточного количества знаний в конкретной области, важных для принятия взвешенных социально-психологических решений. В связи с этим особое значение в процессе профессионального становления личности специалиста социального профиля приобретает проблема развития креативного потенциала социального работника, который помогает отойти от стандартной формы помощи

клиенту, способствует раскрытию его потенциала, изменению мироощущения, восприятию себя в этом мире.

Психологические аспекты проблемы развития креативности изучены в большей степени, чем педагогические. Вместе с тем способностью к преобразованию опыта, полученного в процессе профессиональной подготовки, во многом определяется креативность личности специалиста [Шабанова О. В., 2006].

Креативность (от англ. *create* — создавать, творить) — творческие способности индивида, характеризующиеся готовностью к принятию и созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или принятых схем мышления, и входящие в структуру одарённости в качестве независимого фактора, а также способность решать проблемы, возникающие внутри статичных систем [Швагрун Г. А., 2015].

При изучении различных научных трудов мы пришли к выводу, что понятие «креативность» в научных трудах трактуется неоднозначно: как способность к творчеству, творческий потенциал, способность порождать множество идей, стремление к самореализации и т.п. То есть креативность проявляется во всех аспектах профессиональной деятельности, в том числе в процессе проведения профессионального консалтинга. Ведь каждая консультация с клиентом наполнена своим неповторимым смыслом, даже если на первый взгляд кажется, что исходные данные, с которыми обратился клиент, схожи с предыдущим случаем. Но неповторимость и уникальность личности и её жизненного пути требует всегда индивидуального и творческого подхода к оказанию помощи и реализации индивидуальной программы. Это обуславливает необходимость развития креативности в рамках профессиональной подготовки специалистов социального профиля. В процессе подготовки происходит формирование мировоззрения, основанного на многокритериальности решений, стремлении отойти от стереотипов в мышлении, терпимости к мнению, несхожему с собственным, во многом определяет креативность будущего специалиста социальной работы.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что специфика креативности в социальной деятельности направлена на развитие креативности личности специалиста социального профиля, а также на овладение специалистом креативными технологиями для работы с клиентами. Креативность в консультировании помогает отойти от стандартной формы помощи клиенту, способствует раскрытию его потенциала, изменению мироощущения, восприятию себя в этом мире.

*Сейдина М. З., Менлибекова Г. Ж.*

## СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ МИССИЯ ВЗРОСЛЫХ В ФОРМИРОВАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОЗНАНИЯ

В настоящее время в Казахстане полным ходом идёт реализация программы «Рухани жаңғыру», направленной на модернизацию общественного сознания, духовное обновление нации и ставшей судьбоносным событием в истории развития страны.

Программа «Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания», дающая чёткие мировоззренческие ориентиры по изучению истории и восстановлению

национального кода, имеет широкий контекст. В условиях всеобщей глобализации и ужесточения международной политики модернизация общественного сознания становится не просто желательной, но предельно необходимой — без этого Казахстан не сможет осуществить консолидацию общества, без которой страна не сможет войти в число передовых государств [Назарбаев Н. А., 2017].

Это своевременное, новаторское и системное обращение к обществу по ключевому вопросу формирования нового общественного сознания как приоритетного направления инновационного развития государства. Это не просто статья, она — отражение нашего времени, программа на будущее.

Особенности цивилизационного развития, которые вытекают из своеобразия социокультурных традиций, включают в себя нормы социальной жизни, культурные ценности и мировоззренческие принципы.

Изучение новых социально-культурных изменений возрождающегося казахстанского общества показало, что они имеют следующие особенности:

- общее мировоззрение (с сохранением особых и единичных модификаций);
- особый менталитет, обеспечивающий самоидентификацию на уровне большой социальной группы (нации, суперэтноса, цивилизации);
- геоприродную специфику территории деятельности, влияющей на формирование способов взаимодействия людей;
- единый доступный язык как необходимое средство социальной коммуникации и управления, хранения и обмена информацией, передачи социальных знаний.

Традиции казахской культуры напрямую определяют природу и сущность феномена идентичности, если под ней в самом общем виде понимать некую устойчивость индивидуальных, социокультурных, национальных или цивилизационных параметров, их самостоимость, позволяющую ответить на вопросы: кто я и кто мы. Самоидентификация народа предполагает воссоздание политической, культурной, экономической истории. Но в первую очередь самоидентификация есть особого рода культурный артефакт, так как в нём задействованы исторические силы, внутренние и внешние факторы.

На формирование казахстанской идентичности и её возрождение оказывают влияние общенациональная (интегративная) и национальная идеи. Для нашей страны единственно верный путь — это путь мультикультурализма, постоянного диалога, «позволяющего создать и развивать структуру общенациональной идентичности, где учитываются и сохраняются культурные идентичности всех граждан страны. Мультикультурализм снимает барьеры и беззаконие для представителей различных национальностей, обеспечивает им равный доступ к ресурсам и возможностям общества и государства; ... политика мультикультурализма есть единственный вариант создания и развития новых межнациональных отношений в современном обществе» [Нурышева Г. Ж., Кошербаева Ж. А., Момбек А. А., 2017].

Обзорный анализ различных теорий развития и казахстанской программы модернизации свидетельствует о том, что духовное возрождение в Казахстане продвигает оставшаяся важной площадкой для выработки теоретических рекомендаций по вопросам формирования новых ценностей и целей культурно-экономической и социально-политической деятельности. Изменения нравственного характера подготавливают и легитимизируют изменения в политических и экономических институтах казахстанского общества, а также сам реальный процесс формирования новых социальных институтов. При этом взаимодействие социальных сфер в процессе духовного возрождения показывает, что каждая сфера развивается

по своим собственным закономерностям, которые на определённом этапе развития общества могут играть роль ведущего звена, чтобы затем уступить эту роль изменениям другой сферы [Хасанов М. Ш., Петрова В. Ф., Хасанова А. М., 2019].

Таким образом, модель решения проблемы модернизации, осуществлённой в Казахстане, оказалась более эффективной. И не только за счёт природных ресурсов. Она оказалась успешной, так как основана на философии прагматизма, на понимании необходимости сбалансированного и поэтапного решения. Ключевую роль здесь сыграл лидер нации Нурсултан Назарбаев. Уже в середине 1990-х годов ему удалось осмыслить проблему модернизации как технологического обновления страны и социокультурной трансформации. При этом ориентация на обновление не должна была приводить к противопоставлению традициям. Модернизация рассматривалась как условие придания современного импульса развитию казахстанского общества при сохранении его исконных ценностей.

Несомненно, в процессе модернизации традиции изменяются: происходит отказ от некоторых архаических элементов. Но благодаря прагматичному курсу перемен Елбасы казахстанскому обществу удалось преодолеть столкновение традиций и новаций, ставшее камнем преткновения на пути к современности для многих стран.

Программной статьёй «Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания» Н. Назарбаев обозначил концепцию духовного обновления общества в XXI веке. Она направлена на сохранение исторического сознания, культурных ценностей, национально-культурной идентичности и патриотизма, с одной стороны, и развитие человеческого капитала, интеллектуального и творческого потенциала личности — с другой.

Казахстан, занимая обширное евразийское пространство, как в прошлом, так и в настоящем является, по мнению многих исследователей, средоточием мощных цивилизационных процессов. На протяжении длительной истории жители степных просторов накопили богатый опыт в области обучения и воспитания подрастающего поколения, выработали своеобразные обычаи и традиции, правила, нормы и принципы поведения, где несущим каркасом в духовной культуре народа является Человек. Основой его духовно-нравственных ценностей стали гуманность, милосердие, доброжелательность, гостеприимность, открытость, миролюбие и, безусловно, толерантность — органически присущий казахстанскому обществу этнический принцип, его важнейшая и характерная особенность.

Программа духовного обновления казахстанского общества «Рухани Жаңғыру» задаёт вектор движения казахстанской нации на годы вперёд, так как обозначенная модернизация затрагивает прежде всего вопросы, связанные с формированием новой модели сознания и мышления, которые составляют основу нашей казахстанской нации. Опираясь на предложенный приоритет, у Казахстана есть возможность соединить горизонты прошлого, настоящего и будущего на десятилетия вперёд.

«Рухани Жаңғыру» — это не только программа, которая поможет доподлинно изучить наше прошлое, историю, культуру, обычаи и традиции, но и проект, ориентированный на возрождение духовных ценностей казахстанцев, с учётом всех современных рисков и вызовов глобализации.

Духовное возрождение, духовное обновление — это актуальный вопрос современности. Данная сфера деятельности нуждается в коренной модернизации с акцентом на углубление консолидирующих казахстанское общество ценностей. Обращение к народным истокам, нашей богатой культуре и истории способствует

формированию патриотических чувств, основанных на понимании духовных ценностей и сохранённых многими людьми на протяжении длительного исторического пути.

*Сергеева А. В., Яковлева А. А.*

## **ТИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ САМОРЕАЛИЗАЦИИ И ВНУТРЕННИЕ БАРЬЕРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ**

Профессиональная самореализация личности в сфере помогающих профессий, к которой относятся специалисты социальной работы и логопедии, специалисты реабилитации и медицины, педагоги-психологи и другие направления, начинается ещё на этапе допрофессионального самопознания своих природных талантов и устремлений. Именно на данном этапе будущий специалист помогающих профессий определяет, насколько успешным будет его продвижение по карьерной лестнице, происходит выбор его жизненных и профессиональных ролей в жизнедеятельности, формируются его позиции в современном социуме. Процесс самореализации проходит, как правило, последовательно: формируются умения и навыки в пределах профессионального выбора, далее достигается определённый социальный статус, происходит профессионализация личности, формируется профессиональное мышление, оттачиваются профессиональные навыки и мастерство.

Наиболее точно и объёмно о содержании процесса самореализации написано в монографии Эриха Фромма: «Главная жизненная задача человека — дать жизнь самому себе, стать тем, чем он является потенциально. Самый важный плод его усилий — его собственная личность» [Фромм Э., 2018]. Психологическое явление, описанное Эрихом Фроммом, сегодня получило название «аутентичной самореализации» — это осуществление своих потребностей в процессе самоактуализации, стремление реализовать свои способности и таланты. Такую самореализацию называют самоотдачей, самоосуществлением самого себя [Коростылёва Л. А., 2015].

Научное обобщение известных положений о содержании самореализации позволило определить его основные составляющие: это воплощение личностью своих амбиций, жизненных целей, профессиональных навыков, различных желаний, природных талантов и стремлений, в процессе которого специалист становится состоявшейся личностью.

В научно-практических исследованиях представлены и описаны этапы профессиональной самореализации личности. Наиболее часто к ним относят: 1) профессиональное самоопределение (выбор вида и направленности деятельности); 2) становление в избранной профессии; 3) профессиональный рост и развитие профессиональной компетентности.

Стоит отметить, что успешная самореализация в профессиональной деятельности многих людей во многом зависит от уровня их самопознания, что, в свою очередь, может вызвать появление внутренних конфликтов и психологических барьеров, особенно когда уровень самопознания не соответствует уровню самореализации. В таких случаях появляются сомнения и несогласия с собой, сильный внутренний диссонанс личности, который можно описать как появление внутреннего барьера.

Под психологическим барьером понимается особое состояние психики, при котором человек не может осуществить определённые действия физического или эмоционального спектра. К тому же известно, что психологические барьеры затрудняют установление взаимоотношений, построенных на доверительности, вследствие которых человек может потерять возможность профессиональной самореализации.

Психологические барьеры можно классифицировать с точки зрения основных факторов, таких как внешние и внутренние. К внешним факторам можно отнести такие позиции, как воспитание человека, его межличностные отношения и т.д. Таким образом, можно определить, что к внешним факторам, влияющим на возникновение психологических барьеров, относятся те аспекты, которые не зависят от человека.

Наряду с этим существуют также и внутренние факторы, непосредственно зависящие уже от самого человека и его стремлений, — например, такие как его волевые качества, различного рода страхи, тревожность или, наоборот, уверенность в себе и своих силах.

С целью изучения типа профессиональной самореализации специалистов помогающих профессий (педагоги-психологи и медицинский персонал государственных учреждений) и степени выраженности у них психологических барьеров в достижении целей самореализации было проведено эмпирическое исследование. Полученные данные позволили выявить четыре типа самореализации (инертный, адаптивный, интенсивный и гармоничный) и внутренние барьеры — эмоциональное выгорание и состояние прокрастинации. Частично представим результаты в рамках данной статьи.

Согласно данным, было установлено, что для большинства респондентов характерно доминирование инертного типа самореализации (42,3 %). Преобладание этого типа самореализации свидетельствует о том, что сотрудникам не свойственно проявлять особую активность, направленную на изменение себя, расширение своего кругозора, развитие эрудиции и других интеллектуальных, личностных и морально-нравственных качеств. Профессия для них выступает лишь как необходимость, с которой приходится мириться.

Адаптивный тип самореализации свойственен 34,2 % представителей помогающих профессий. Для них характерна умеренность во всём. Если они сталкиваются с большими трудностями в каком-либо деле, то предпочитают отказаться от него и не тратят время на решение проблемы. Личностное, профессиональное и социальное совершенство не является целью и смыслом их жизни. И только для 19,2 % специалистов характерен гармоничный тип самореализации. Достижение этого уровня свидетельствует о том, эти работники характеризуются не только хорошим представлением о своих стремлениях, но и знают, как их реализовать. Им свойственны оптимизм и здравый рационализм. Они умеют распределять собственные ресурсы, хорошо знают свои достоинства и недостатки, постоянно стремятся к личностному росту, профессиональному совершенству и социальному признанию.

Интенсивным типом самореализации обладают только 3,9 % респондентов. Данной части группы свойственно иметь хорошее представление не только о своих стремлениях, но и о способах их реализации. Для них характерно гармоничное развитие. Они умеют распределять собственные ресурсы, хорошо знают свои достоинства и недостатки, постоянно стремятся к личностному росту.

На основе научно-практической литературы и собственных эмпирических исследований нами были систематизированы основные барьеры самореализации в сфере помогающих профессий и представлены в таблице.

**Основные психологические барьеры самореализации  
специалистов помогающих профессий**

Барьеры внешней природы	Барьеры внутренней природы
<ul style="list-style-type: none"><li>• Низкая заработная плата.</li><li>• Сложные отношения с администрацией.</li><li>• Нездоровая атмосфера среди коллег.</li><li>• Отсутствие должного технического обеспечения.</li><li>• Большая нагрузка (физическая и эмоциональная).</li><li>• Усложнение контингента клиентов.</li><li>• Постоянно изменяющиеся законодательные акты и требования.</li><li>• Непоследовательная политика администрации.</li><li>• Трудности личностного и семейного характера</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Тревожные состояния</li><li>• Диссонанс между внутренним мироощущением и внешними обстоятельствами.</li><li>• Заниженная самооценка и неуверенность в себе.</li><li>• Неудовлетворённость и несоответствие результатов своим ведущим потребностям.</li><li>• Полярная мотивация между «хочу» и «надо».</li><li>• Повышенная субъективная фиксация и фрустрация на трудностях.</li><li>• Синдром эмоционального выгорания.</li><li>• Состояние прокрастинации</li></ul>

Проведённый анализ эмпирических данных выявил следующий аспект изучаемой проблемы: независимо от типа самореализации для многих специалистов помогающих профессий характерны симптомы эмоционального выгорания и наличие прокрастинации, которые выполняют функцию внутреннего барьера.

В качестве обобщающего вывода можно сказать следующее: наличие необходимости в преодолении внутреннего барьера приводит к активизации жизненно важных сфер психики человека. В связи с предложенным вариантом интерпретации функций психологического барьера и предлагается рассматривать его в качестве средства мобилизации скрытых ресурсов личности, что является важным условием развития уникальности специалиста и его самореализации.

*Синицына А. Г., Проботюк Л. О.*

**ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЖЕСТОКОГО  
ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ В СОЦИАЛЬНОЙ СРЕДЕ**

Актуальность вопроса профилактики жестокого обращения с детьми и подростками в социальной среде определяется неблагоприятными тенденциями развития экономики, безработицы, снижением важности института семьи. Россия на данном этапе развития выступает одной из стран, в которых жестокое обращение распространено в различных формах: сюда можно отнести физическое, психологическое, сексуальное насилие, ущемление потребностей и прав ребёнка, различные формы эксплуатации. Несмотря на это, в нашей стране практически не сформирована единая система помощи жертвам жестокого обращения.

Вопрос жестокого обращения с детьми часто поднимается в научных работах. Так, философско-социологические и психологические аспекты поведения



несовершеннолетних подробно раскрыты в работах К. А. Абульхановой-Славской, Б. Г. Афанасьева, В. В. Бойко, И. С. Кона, А. Н. Леонтьева, В. Т. Лисовского, П. А. Сорокина и др. Последствия жестокого обращения для личности ребёнка раскрывали в своих трудах В. С. Собкин, Б. Н. Алмазов, А. М. Прихожан, М. Раттер, Д. И. Фельдштейн. В то же время в научной литературе не в полной мере раскрыт вопрос ранней профилактики жестокого обращения с детьми в социальной среде.

По нашему мнению, наиболее полное понятие профилактики даёт Н. О. Зиновьев. Под профилактикой он понимает комплекс мер социально-психологического, медицинского и педагогического характера, направленных на нейтрализацию воздействия отрицательных факторов социальной среды на личность с целью предупреждения отклонений в её поведении [Зиновьев Н. О., 2017].

Рабочим определением жестокого обращения в нашей статье является понятие И. И. Медведевой, которая в своей работе «Насилие над детьми» отмечает, что жестокое обращение с детьми — это действия или бездействие со стороны окружающих, которые наносят физический или психологический вред ребёнку [Медведева И. И., 2015].

Мы считаем, что социальную среду наиболее подробно описала Т. Шибутани. Автор отмечает, что социальная среда — это всё окружение социальной жизни человека и включает она в себя проявления общественных отношений, которые протекают со своей динамикой и проходят разные этапы развития [Шибутани Т., 2016].

Профилактика в образовательной среде является компонентом общей системы профилактики жестокого обращения, выявления и реабилитации подростков, находящихся в кризисных ситуациях, и профилактики суицидального поведения несовершеннолетних. Вследствие этого некоторые мероприятия носят межведомственную направленность, поскольку причины и условия жестокого обращения с детьми, пренебрежение их нуждами, а также их последствия для ребёнка носят комплексный медицинский, образовательный, воспитательный, социальный, психологический и юридический характер, затрагивают сферы деятельности многих структур, ведомств и общественных организаций.

В. Н. Орлова отмечает, что целью мероприятий, направленных на профилактику жестокого обращения, в образовательной среде выступает содействие развитию инфраструктуры, действующей на постоянной основе, уточнение профилактических мер для достижения наибольшего эффекта предупреждения жестокого обращения с детьми [Орлова В. Н., 2014].

По мнению А. Б. Лаврова, объектами системы профилактики выступают сами дети и их родители либо лица их замещающие, педагогический состав учреждения, а также медики, социальные педагоги и психологи, которые имеют непосредственный контакт с ребёнком. Среди субъектов автор выделяет педагогов, специалистов социальных служб и учреждений, сотрудников органов внутренних дел, медицинских работников, представителей различных общественных организаций, которые имеют отношение к защите и реабилитации детей, подвергшихся жестокому обращению, а также средства массовой информации [Лавров А. Б., 2014].

Необходимо отметить, что для решения задачи по профилактике жестокого обращения с детьми в социальной среде важно решить ряд задач, основными из которых, по мнению Л. Г. Дикой, являются:

1. Нормативно-правовое регулирование процесса профилактики жестокого обращения на местном уровне и оказание социальной поддержки детям, подвергшимся жестокому обращению.

2. Повышение квалификации специалистов образовательных организаций в сфере форм и методов профилактической работы, направленной на предотвращение жестокого обращения с детьми в семьях и коллективах, в состав которых они входят.

3. Развитие социально-правовой грамотности у участников образовательного процесса: педагогов, учащихся, других сотрудников учреждений.

4. Формирование единой системы информационного освещения проблемы жестокого обращения с детьми и методического сопровождения профилактики этой проблемы.

5. Создание на территории каждого муниципального образования единого пространства профилактики благодаря объединению усилий всех субъектов профилактики для достижения единой цели [Дикая Л. Г., 2007].

В свою очередь П. А. Кисляков говорит о том, что поставленные задачи будут выполнены, а цели достигнуты только при соблюдении принципов деятельности учреждений образования, которые основываются на основных требованиях к организации работы с детьми и подростками в социальной среде (рис. 1.1).

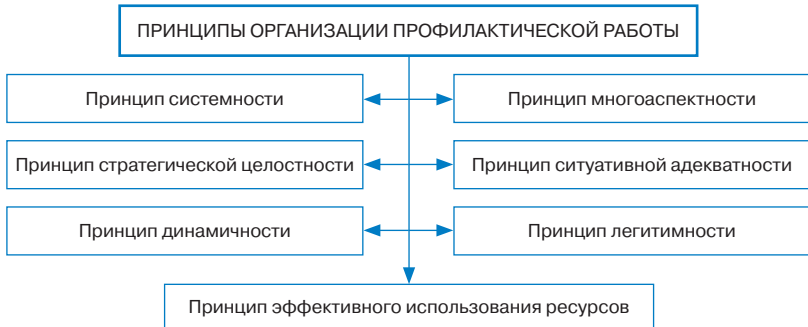


Рис. 1.1. Принципы организации профилактики жестокого обращения с детьми

Рассмотрим подробнее приведённые на рис. 1 принципы. Принцип системности позволит определить процесс организационно-методического взаимодействия между субъектами профилактики жестокого обращения с детьми.

Принцип стратегической целостности определяет единую стратегию деятельности в направлении профилактики этого явления, сюда относят методические подходы и сами мероприятия профилактики. Как сложное социальное явление профилактика жестокого обращения будет трактоваться с точки зрения принципа многоаспектности, что обусловит использование психологических, педагогических, правовых, медицинских, личностно-ориентированных форм работы.

Принцип ситуативной адекватности определяет необходимость применения форм и методов, актуальных для конкретной ситуации. Связи между структурами и компонентами системы профилактики регламентирует принцип динамичности и опирается на достигнутые результаты.

Одним из наиболее важных выступает принцип эффективного использования ресурсов, который говорит о том, что для качественной профилактики

жестокое обращение необходимо применять средства, имеющиеся в образовательном учреждении. Сюда относят методическое и кадровое обеспечение.

Принцип легитимности, в свою очередь, носит правовой характер и говорит о том, что все формы и методы профилактической работы в сфере профилактики жестокого обращения с детьми должны проводиться в соответствии с нормативно-правовыми актами государства [Кисляков, 2015].

Кроме образовательных организаций важное место в системе профилактики жестокого обращения с детьми выступают и другие ведомства (рис. 1.2).

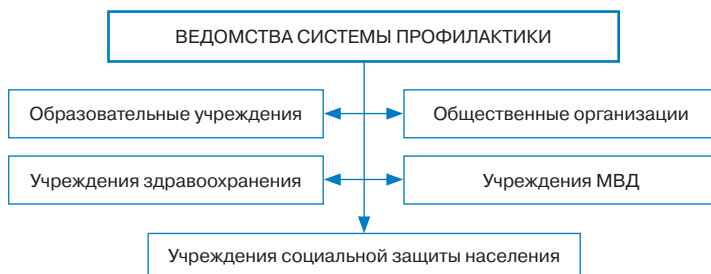


Рис. 1.2. Учреждения системы профилактики жестокого обращения с детьми

Существенным аспектом государственной деятельности в сфере профилактики жестокого обращения с детьми выступает организация межведомственного взаимодействия между субъектами системы профилактики, так как нарушения в функционировании этой системы могут привести к несвоевременному выявлению случаев жестокого обращения и снижению эффективности профилактических мер.

В структуре межведомственного взаимодействия специалисты проводят профилактику жестокого обращения по трем основным направлениям:

1. Первичная профилактика включает в себя информационно-просветительскую деятельность всех участников процесса образования о предотвращении жестокого обращения. Проводится психолого-педагогическая работа, направленная на формирование устойчивости к применению методов жестокого обращения с детьми.

2. Вторичная профилактика осуществляется с детьми, которые не подверглись насилию, но находятся в группе риска.

3. Третичная профилактика определяется мерами вмешательства, направленного на оказание помощи детям, которые подверглись жестокому обращению, и искоренению возможности повторения инцидентов.

А.Л. Салагаев отмечает, что основным направлением профилактики выступает первичная. Эффективное воздействие в случае первичной профилактики определяет отсутствие случаев жестокого обращения с детьми, а вторичная и третичная выступают больше средствами реабилитации после того, как ребенок был подвержен или имеет высокий риск жестокого обращения [Салагаев, 2018].

С нашей точки зрения, мероприятия, осуществляемые для профилактики жестокого обращения с детьми, можно разделить на 5 уровней (Таблица 1.1).

Табл. 1.1

Мероприятия системы профилактики жестокого обращения с детьми  
в социальной среде

Направление	Название мероприятия	Органы, которые его проводят
Организационные и правовые меры профилактики жестокого обращения	Разработка методических рекомендаций деятельности в соответствии с нормативно-правовой базой государства	Органы системы профилактики
	Организация межведомственного взаимодействия	Управление образования, органы местного самоуправления
	Осуществление мониторинга случаев жестокого обращения с детьми	Учреждения образования, орган местного самоуправления, общественные организации
Профилактика жестокого обращения с несовершеннолетними	Выявление семей в ТЖС	Учреждения социальной защиты населения
	Организация психолого-педагогического сопровождения детей, подвергшихся жестокому обращению	Учреждения образования, учреждения социальной защиты населения, органы МВД
	Организация мероприятий, направленных на формирование социальной ответственности населения	Учреждения образования, учреждения социальной защиты населения, органы МВД
Сопровождение детей, подвергшихся жестокому обращению	Привлечение несовершеннолетних, склонных к жестокому обращению и подвергшихся ему, к социально полезной деятельности	Общественные организации, учреждения образования и социальной защиты населения
	Реабилитация лиц, подвергшихся жестокому обращению	Учреждения социальной защиты населения
Информационная деятельность в рамках профилактики жестокого обращения	Публикация статей в СМИ, распространение информационных буклетов, плакатов, проведение массовых мероприятий, направленных на профилактику жестокого обращения с детьми, пропаганду здорового образа жизни и крепкого института семьи	Общественные организации, учреждения образования и социальной защиты населения
Анализ и контроль деятельности межведомственного взаимодействия	Функционирование рабочей группы организации системы профилактики жестокого обращения с детьми и подростками	Все учреждения системы профилактики

Таким образом, можно увидеть, что в рамках теоретического обеспечения система профилактики жестокого обращения с детьми и подростками полностью регламентирована, затрагивает основные аспекты жизнедеятельности детей

и общества в целом. Однако практический опыт показывает, что формы и методы профилактики недостаточно развиты, а в процессе взаимодействия ведомств находятся значительные пробелы, что обуславливает необходимость изучения рассмотрения этого вопроса на примере конкретной организации и выработки рекомендации по улучшению деятельности специалистов в этой сфере.

Скок С. А.

### **СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ОТ СПЕЦИАЛИСТА К РУКОВОДИТЕЛЮ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ДЕТЕЙ- ИНВАЛИДОВ КИРОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»**

Современный мир требует современных, молодых, энергичных, мобильных специалистов, в том числе это касается и сферы социального обслуживания населения. В Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга» только за последний год трое молодых сотрудников, проработав в должности специалиста по социальной работе, стали заведующими отделениями.

Деятельностью учреждения является социальное обслуживание инвалидов трудоспособного возраста с умственными, физическими и иными множественными нарушениями развития, детей-инвалидов с умственными, сенсорными, двигательными и иными множественными нарушениями развития, детей раннего возраста, имеющих проблемы в развитии. В Центре реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района функционирует десять отделений, девять из них занимаются реабилитационным процессом, одно — организационно-методическое, выполняет организационные, методические и аналитические функции учреждения. Каждое отделение выполняет свои обязанности ссылаясь на нормативные документы учреждения: Устав, Положение об учреждении, Положение об отделении, должностная инструкция и другие.

Специалист по социальной работе должен быть грамотным и хорошо ориентироваться в специфике современного общества. Общество не стоит на месте, оно постоянно изменяется, и специалист должен всегда учитывать это в своей работе. Следовательно, он должен быть гибким и обучаемым, должен иметь в виду, что не все разработанные заранее готовые решения окажутся панацеей от любой проблемы. Такие качества, как целеустремленность, эмоционально-волевая устойчивость, трудолюбие, аналитический склад ума, умение работать с большим объемом информации, обеспечивают успешное выполнение профессиональной деятельности.

Именно с такими качествами специалисты по социальной работе работают в Центре реабилитации инвалидов и детей-инвалидов. Перспективы карьерного роста специалиста по социальной работе связаны: с повышением квалификации с целью обновления знаний; изучения нормативных правовых актов учреждения, с которыми взаимодействует в служебной деятельности; с усовершенствованием

в рамках своей профессии непрерывного профессионального образования для достижения более высокой квалификации.

В начале профессионального пути молодого специалиста по социальной работе у каждого появляется возможность в дальнейшем повысить квалификационную категорию путём прохождения аттестации. Целью аттестации является повышение качества деятельности за счёт самооценки, осмысления достигнутого и проектирования дальнейших шагов повышения квалификации и профессионального развития. Для начала сотрудник должен проработать один год в учреждении, а только потом аттестоваться на вторую квалификационную категорию. Аттестация проходит в Центре реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района в виде презентации портфолио (аттестационного дела) сотрудника, где описывается профессиональная деятельность за отчётный период. Следующие аттестации на присвоение первой и высшей квалификационных категорий уже проходят в администрации Кировского района, и к портфолио сотрудников более серьёзные требования и условия. В состав каждой аттестационной комиссии входят председатель комиссии, заместитель председателя, секретарь и члены комиссии, которые и присваивают квалификационную категорию.

Сотрудники повышают своё профессиональное мастерство и квалификацию путём посещения обучающих мероприятий, семинаров, курсов повышения квалификации, круглых столов как в Центре реабилитации инвалидов и детей-инвалидов, так и на районном или городском уровне.

Очевидно, что человек, который желает достичь успеха, должен развиваться. Саморазвитие предполагает постоянную работу над собой. Без стремления к самосовершенствованию, личностному росту невозможна успешная профессиональная деятельность.

Личностный рост необходим для профессионального успеха, он даёт возможность достигать поставленных целей и воплощать свои мечты в реальность. Постепенный личностный рост молодого специалиста, безусловно, влечёт за собой изменение содержания его профессиональной деятельности.

Профессиональное развитие оказывает положительное влияние на деятельность организации и самих сотрудников. Получение в процессе переподготовки новых знаний способствует общему интеллектуальному развитию человека, расширяет его эрудицию и круг общения, укрепляет уверенность в себе. Поэтому возможность профессионального развития в учреждении высоко оценивается руководителем и коллективом.

*Созинова М. В.*

## **ИМИДЖ РУКОВОДИТЕЛЯ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ**

Актуальность проблемы становления и реализации имиджа специалиста учреждений системы социального обслуживания не вызывает сомнений [Воронов А. Н., Воронова Е. А., Жукова Н. В., 2016; Созинова М. В., 2012]. Многочисленными исследованиями обосновано важное функциональное и статусное значение имиджа специалиста как показателя уровня доверия получателей

услуг, критерия оценки эффективности управленческой деятельности учреждения, а также проводимой государством социальной политики и инноваций в социальной сфере.

В этом контексте особую значимость приобретает исследование имиджа руководителя учреждения социального обслуживания. Так, в рамках реализации ФЗ-422 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», обновлённого профессионального стандарта «Руководитель организации социального обслуживания» существенно возрастают требования к руководителю учреждения. Высокие требования к подготовке и профессионализму специалистов по социальной работе, наличие высшего профильного образования в области социальной работы формируют профессиональные ожидания сотрудников от компетенции руководителя, его профессионализма.

Оценка деятельности руководителя напрямую связана с результатами деятельности коллектива, его мотивированностью к профессиональной деятельности, авторитетом организации и её рейтингом. Одним из показателей успешности управленческой деятельности является профессиональный образ руководителя, который трансформируется в его имидж.

Деятельность современного управленца связана с взаимодействием на разных уровнях: с получателями услуг, со специалистами, сотрудниками, персоналом собственного учреждения, коллегами из других государственных и негосударственных учреждений социальной сферы, руководителями Комитета по социальной политике, территориальными органами исполнительной власти. Разнообразие профессиональных взаимодействий определяет необходимость создания и реализации успешного имиджа руководителя учреждения социального обслуживания.

Имидж руководителя представляет собой целенаправленно конструируемый образ (внешний и внутренний), оказывающий социально-психологическое воздействие на социальные группы, с которыми взаимодействует управленец (получатели услуг, сотрудники, коллеги, вышестоящие руководители и др.). Внешний имидж руководителя связан с его восприятием как обществом в целом, так и теми социальными группами, с которыми он взаимодействует от лица социального учреждения. Внутренний имидж руководителя определяется взаимоотношениями между руководителем и его подчинёнными, его восприятием сотрудниками самого учреждения.

Важными составляющими имиджа руководителя являются персональные (индивидуальные) характеристики (физические, психофизиологические особенности, характер, тип личности, индивидуальный тип принятия решений и т.д.), социальные характеристики (статус руководителя организации, связь руководителя с различными социальными учреждениями и др.), ценностные ориентации руководителя (терминальные и инструментальные ценности руководителя, формирование организационной культуры учреждения и др.), личная миссия руководителя (стратегические цели).

Выделяют факторы, оказывающие влияние на формирование имиджа руководителя учреждения социального обслуживания: история организации и её социальная миссия, личность руководителя и стиль управления, деловая репутация, качество предоставляемых социальных услуг, информационная доступность учреждения и др. Данные факторы показывают взаимосвязь между имиджем руководителя и имиджем учреждения социального обслуживания.



Основными проблемами формирования и реализации успешного имиджа руководителя учреждения социального обслуживания являются высокий уровень стресса и напряжения, участие в урегулировании конфликтов разного уровня, высокая степень ответственности за результаты деятельности учреждения, работа в условиях ограниченных ресурсов (временных, кадровых, материальных и др.), высокий риск профессионального выгорания и деформации личности, необходимость постоянного профессионального развития, демонстрации позитивного мышления, проявления творческого потенциала и др.

Выделенные трудности определяют необходимость поиска эффективных средств формирования и реализации успешного имиджа руководителя учреждения социального обслуживания посредством систематического повышения квалификации, обогащения представлений о профессиональной деформации и выгорании, тренинговой работы по формировании конфликтологической, психологической, коммуникативных компетенций, освоение техник саморегуляции и саморазвития, методического оснащения управленческой деятельности руководителя учреждения социального обслуживания. Интерес представляет дальнейшее исследование проблемы формирования успешного имиджа руководителя учреждения социального обслуживания в условиях кризисного состояния общества (пандемия коронавируса, снижение качества жизни населения, высокий уровень стресса, безработица и др.).

Таким образом, осознание необходимости систематической работы руководителя учреждения по формированию и реализации успешного имиджа в профессиональном взаимодействии на различных уровнях системы социального обслуживания населения позволит повысить результативность деятельности коллектива учреждения, его авторитет и рейтинг среди других учреждений региона, а также окажет существенное влияние на повышение имиджа социальной работы в России.

*Соколова Т. П.*

## **МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «АИСТ»**

Методическое сопровождение деятельности организации социального обслуживания населения — это такой вид деятельности, который не попадает ни под один из ныне разработанных шаблонов.

Если в образовательных учреждениях есть учебный план, рабочие программы, учебные комплексы дисциплин, которыми руководствуются и студенты, и преподаватели, то в учреждении социального обслуживания не существует явного планирования методической деятельности отделений (подразделений). Безусловно, если Центр социальной помощи семье и детям имеет лицензию на образовательную деятельность, то и разработанные программы должны отвечать всем требуемым нормативам и показателям Министерства образования. Но методическая работа в организации социального обслуживания заключается не только в написании программ — она, как правило, ведётся сразу в нескольких направлениях: это сбор статистической информации о количестве оказываемых

социальных услуг, мониторинг качества оказания услуг, составление плана работы организации на месяц, квартал, год; ведение отчётности по количеству проведённых мероприятий, сбор информации о посещаемости специалистами по социальной работе семинаров, супервизий, лекций; учёт количества разработанных методических пособий, буклетов, памяток, статей и т. д.

В этом случае требуются проработка информации и анализ имеющихся наработок на отделениях Центра, «плотная» работа со всеми структурами организационно-методического отделения.

Не облегчают методическую работу учреждения и вступившие в действие стандарты при приёме на работу. Если до 1 января 2020 года на должность специалистов по социальной работе в учреждение приходили люди с педагогическим, юридическим, экономическим и т. д. образованием, то сейчас приём ограничен только специалистами, окончившими учебное заведение по специальности «Социальная работа» либо прошедшими переподготовку по данному направлению. Внедрение на государственном уровне комплексных программ, национальных проектов ставит перед учреждениями социального обслуживания всё новые и новые задачи, на решение которых требуются время, комплексный подход и опыт в разных жизненных сферах.

Методическая деятельность реализуется, как правило, совместно с информационно-разъяснительной работой о деятельности центра, даже несмотря на то, что учреждение имеет большой стаж работы. Как правило, многодетные, малоимущие семьи с несовершеннолетними детьми, женщины, пострадавшие от насилия, близкие люди, страдающие от зависимости одного из членов семьи, не сразу находят выход из создавшейся ситуации, иногда даже не знают о возможностях Центра. Нередко созданный «негативный имидж» Центра не даёт людям прямую обратиться в учреждение, считая, что на социальное обслуживание здесь находятся трудные подростки и сложные семьи. Но это не всегда соответствует действительности. Сложная психологическая ситуация может возникнуть в любой семье, и принять правильное решение, найти выход всегда возможно через специалистов Центра, через оказание срочных психологических услуг.

Возникшая сложная эпидемиологическая ситуация 2020 года показала, что многие многодетные и малоимущие семьи не владеют информацией о деятельности Центров социальной помощи семье и детям, а иногда даже не знают об их существовании. Создавшаяся форс-мажорная ситуация внесла много отрицательных моментов в жизнь женщин в состоянии предразвода и развода, оставшихся с малолетними детьми. Так, в социальную группу Центра во «ВКонтакте» (««Аист» — Центр социальной помощи семье и детям») в течение апреля добавилось 170 подписчиков, много вопросов поступило от граждан, проживающих в других районах, относительно разъяснения и получения консультативной помощи по вопросам социального обслуживания.

Возникшая кризисная ситуация выявила слабую сторону в методической деятельности Центра, а с другой стороны, утвердила во мнении, что ведение информационно-разъяснительной работы с населением не менее важно, чем ведение профилактической работы с родителями несовершеннолетних.

Также одной из слабых сторон методической деятельности многих центров является ведение отчётности по сбору информации о ведении профилактической работы с населением по зависимому поведению, по профилактике смертности детей, жестокого обращения, профилактике детского дорожно-транспортного травматизма и т. д. Поступающие запросы в рамках межведомственного

взаимодействия с учреждениями профилактики требуют предварительного анализа, прогнозирования ситуации и отражения профилактических мероприятий в плане организации.

Увеличение количества проводимых Центром досуговых мероприятий для детей, состоящих на социальном обслуживании Центра, улучшает не только статистику по оказываемым социальным услугам, но и привлекает в Центр новых благополучателей при условии освещения досуговых мероприятий Центра. И, несмотря на сложившийся у родителей стереотип, связанный с Центром и трудными подростками, дети, наоборот, единожды оказавшись в нашем учреждении, просят родителей «отдать» их в Центр, где с ними проведут занятия в творческой мастерской, организуют выездные экскурсии и где они почувствуют поддержку и понимание со стороны как ровесников, так и специалистов Центра.

*Сорокина Ю. М.*

## **УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КРЕАТИВНОСТЬЮ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Деятельность специалиста по социальной работе напрямую связана с людьми, которые не имеют достаточного количества возможностей и ресурсов, чтобы самостоятельно разрешить свои проблемы, вследствие чего они и обращаются за помощью в учреждение социального обслуживания. Многообразие обстоятельств, вызывающих трудности, и неповторимость личности каждого получателя социальных услуг определяют необходимость развития профессиональной креативности у специалистов по социальной работе.

В социальной работе креативный процесс предусматривает создание новых идей, способов и технологий работы с различными категориями получателей социальных услуг.

Профессиональная креативность специалиста по социальной работе предполагает способность к нестандартному мышлению, генерированию большого числа оригинальных и полезных идей, способствующих разрешению трудностей и активизации ресурсов и возможностей получателей социальных услуг. Такой специалист готов отказываться от стереотипов и способен находить оригинальные решения сложных проблем в ситуации неопределённости.

Профессиональная креативность специалиста по социальной работе требует чёткого управления. Прежде всего необходимо стимулировать создание креативных идей в учреждениях социального обслуживания. Стимулирование креативности предполагает, что само учреждение социального обслуживания и его руководство готовы к появлению новых, нестандартных решений существующих социальных проблем. Задачей учреждения социального обслуживания является создание условий для появления творческих идей у своих сотрудников. Факторами успешного управления креативностью являются, например, стратегия «управления талантами», наличие специальных программ для помощи креативным сотрудникам, формирование и поддержание инновационной корпоративной культуры в учреждении и т. д.

Любое новшество может иметь как позитивные, так и негативные последствия. Крайне важно минимизировать риски, которые влечёт за собой реализация креативных идей, ведь неуправляемая креативность сотрудников может нанести вред получателям социальных услуг и самому учреждению социального обслуживания. На этапе возникновения новой идеи должна сработать система фильтров, отсеивающая новшества с возможными нежелательными последствиями. Перспективные решения должны быть далее распространены и реализованы. После реализации новой идеи должна происходить повторная оценка результатов. И только после этого полученные результаты и наработанный опыт закрепляются в формальных структурах, нормах и регламентах.

Технологии социальной работы совершенствуются и развиваются с каждым годом. В последнее время прослеживается тенденция частого использования креативных технологий в социальной работе. Они достаточно эффективны, помогают отойти от стандартной формы помощи, способствуют раскрытию потенциала получателя социальных услуг, активизации его ресурсов и возможностей. Поэтому для учреждений социального обслуживания крайне важно уметь управлять креативностью своих сотрудников и внедрять в работу креативные технологии социальной работы.

*Филинова Ю. Н.*

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА ФГОС ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

В настоящее время образовательные учреждения перешли на новые стандарты образования, что задаёт высокие требования к работе школ и детских садов, в том числе требования к педагогам-психологам. В связи с переходом на новые федеральные государственные образовательные стандарты возникла необходимость формирования регионального комплексного подхода психолого-педагогического сопровождения воспитательно-образовательного процесса в контексте стратегических изменений, происходящих в образовательном пространстве Российской Федерации. Психолог может и должен играть ключевую роль в обновленной системе образования, в реализации современных образовательных стандартов.

Психологическое сопровождение предполагает целостный и непрерывный комплекс мер, предусматривающий применение адекватных форм, методов, приёмов взаимодействия всех участников образовательного процесса. Цель работы педагога-психолога образовательной организации — методическое обеспечение всех участников образовательного процесса в вопросах осуществления психологического сопровождения развития воспитанников в соответствии с требованиями ФГОС. Введение нового стандарта общего образования существенно изменяет всю образовательную ситуацию ДОО, определяя точное место формам и видам приложения психологических знаний в содержании и организации образовательной среды учреждения, что делает обязательной, конкретной и измеримой деятельность педагога-психолога как полноценного участника образовательного процесса.

Одной из новых задач педагога-психолога образовательной организации является активный диалог с семьёй. Одним из приоритетных направлений в деятельности педагога-психолога должно стать сотрудничество с родителями по вопросу их участия в образовательно-воспитательном процессе. В основе стандарта лежит общественный договор между личностью, семьёй, обществом и государством.

Родители или законные представители воспитанников должны быть компетентными в вопросе образования своих детей.

В современном обществе всё больший оборот набирает потребительское отношение родителей к образованию как социальному институту. Для некоторых родителей образование превратилось в сферу услуг, то есть «обязаны дать некоторый объём знаний моему ребёнку, а также воспитать его, а моя функция как родителя уже закончилась».

Эта тенденция является разрушительной как для ребёнка, так и для самой семьи. Поэтому современное образование совершенно справедливо предусматривает максимальное участие родителей в образовании их детей.

В этом направлении, безусловно, работают все педагоги, но во многих случаях необходимо участие педагога-психолога. Важно на любом этапе образовательного процесса вырабатывать согласованные единые подходы к решению вопросов, принимать совместные решения с участием администрации, педагогов, родителей.

Работа с родителями включает:

- Консультирование родителей по созданию условий, обеспечивающих успешную адаптацию детей к образовательной организации, посвящённое психологическим особенностям того или иного вида деятельности. Оно может проводиться как в традиционной форме — групповые и индивидуальные консультации, лекции, семинары, — так и в достаточно новых для системы сопровождения формах совместных семинаров-тренингов по развитию навыков общения, сотрудничества, разрешения конфликтов, в которых принимают участие как родители, так и дети.

- Профилактическую работу с родителями с целью обеспечения родителей знаниями и навыками, способствующими развитию эффективного, развивающего поведения в семье в процессе взаимодействия с детьми. В результате их проведения становится возможным формирование групп лидеров из родителей, в дальнейшем активно участвующих в профилактической деятельности.

- Проведение бесед, лекций, возможность давать рекомендации родителям для успешного воспитания детей, учитывая возрастные особенности.

Система работы по повышению педагогической культуры родителей (законных представителей) в обеспечении духовно-нравственного развития и воспитания детей основана на следующих принципах:

- совместная педагогическая деятельность семьи и образовательного учреждения по духовно-нравственному развитию и воспитанию детей;

- сочетание педагогического просвещения с педагогическим самообразованием родителей (законных представителей);

- педагогическое внимание, уважение и требовательность к родителям (законным представителям);

- поддержка и индивидуальное сопровождение становления и развития педагогической культуры каждого из родителей (законных представителей);

- содействие родителям (законным представителям) в решении индивидуальных проблем воспитания детей;
- опора на положительный опыт семейного воспитания.

#### СПРАВОЧНО:

Права и обязанности родителей (законных представителей) в современных условиях определены в статьях 38, 43 Конституции Российской Федерации, главе 12 Семейного кодекса Российской Федерации, статье 44 Закона Российской Федерации «Об образовании в РФ».

Одним из ключевых направлений реализации программы воспитания и социализации воспитанников на ступени основного общего образования является повышение педагогической культуры родителей.

Педагогическая культура родителей (законных представителей) воспитанников — один из самых действенных факторов их духовно-нравственного развития и воспитания, поскольку уклад семейной жизни представляет собой один из важнейших компонентов, формирующих нравственный уклад жизни ребёнка. Необходимо восстановление с учётом современных реалий, накопленных в нашей стране, позитивных традиций содержательного педагогического взаимодействия семьи и образовательного учреждения, систематического повышения педагогической культуры родителей (законных представителей). В системе повышения педагогической культуры родителей (законных представителей) используются различные формы работы, в том числе:

- родительское собрание;
- родительская конференция;
- организация деятельности и психологическая игра;
- собрание-диспут;
- родительский лекторий;
- семейная гостиная;
- встреча за круглым столом;
- вечер вопросов и ответов;
- семинар;
- педагогический практикум;
- тренинг для родителей и др.

#### *Формы психолого-педагогического просвещения родителей:*

*Родительские собрания* предусматривают расширение, углубление и закрепление знаний о воспитании детей. Обсуждение насущных проблем. Отличительной особенностью собраний является то, что они принимают определённые решения или намечают мероприятия по заявленной проблеме. Различные формы собраний раскрывают сущность той или иной проблемы.

*Родительские вечера:* форма работы, которая прекрасно сплачивает родительский коллектив. Родительский вечер — это праздник общения с родителями друга своего ребёнка, поиск ответов на вопросы, которые перед родителями ставят жизнь и собственный ребёнок. Темы родительских вечеров могут быть самыми разнообразными. Главное, они должны учить слушать и слышать друг друга, самого себя, свой внутренний голос.

*Психологическая игра:* такая форма помогает вооружить родителей основами педагогической культуры, познакомить с актуальными вопросами воспитания детей.

*Лекция* — форма, подробно раскрывающая сущность той или иной проблемы воспитания. Главное в лекции — анализ явлений, ситуаций.

*Открытые занятия:* цель — знакомство родителей с новыми программами, методиками, технологиями, требованиями педагога. Такие занятия позволяют избежать многих конфликтов, вызванных незнанием и непониманием родителями специфики учебной деятельности.

*Индивидуальные тематические консультации* — обмен информацией, дающей реальное представление о поведении ребёнка, его проблемах.

Индивидуальные консультации — одна из важнейших форм взаимодействия педагога-психолога, специалистов с семьёй.

Педагог-психолог должен дать родителям возможность в неофициальной обстановке сообщить важные сведения для своей профессиональной работы с ребёнком:

- особенности здоровья ребёнка;
- его увлечения, интересы;
- предпочтения в общении в семье;
- поведенческие реакции;
- особенности характера;
- мотивации учения;
- моральные ценности семьи.

*Родительские ринги* — одна из дискуссионных форм общения родителей и формирования родительского коллектива. Родительский ринг готовится в виде ответов на вопросы по педагогическим проблемам. Вопросы выбирают сами родители. На один вопрос отвечают две семьи. У них могут быть разные позиции, разные мнения. Остальная часть аудитории в полемику не вступает, а лишь поддерживает мнение семей аплодисментами. Экспертами в родительских рингах выступают специалисты, определяя, какая семья в ответах на вопрос была наиболее близка к правильной их трактовке.

*Совместная игровая деятельность* — форма выработки у родителей педагогических умений по воспитанию детей, эффективному расширению возникающих педагогических ситуаций, тренировка педагогического мышления у родителей. Родители учатся взаимодействовать с ребёнком, вместе играя, познают окружающий мир, знакомятся с методиками, требованиями педагога. Такие занятия позволяют избежать многих конфликтов. Позволяют сплотить родительский коллектив и лучше понять ребёнка.

*Родительский тренинг* — это активная форма работы с родителями, которые хотят изменить своё отношение к поведению и взаимодействию с собственным ребёнком, сделать его более открытым и доверительным. В родительских тренингах желательное участие обоих родителей. От этого эффективность тренинга возрастает, и результаты не заставляют себя ждать. Тренинг проводится с группой, состоящей из 8–12 человек.

Родительские тренинги будут успешными, если все родители будут в них активно участвовать и регулярно их посещать. Чтобы тренинг был результативен, он должен включать в себя цикл занятий.



Фомина Е. В.

## «Я СВОБОДЕН, Я — НИЧЕЙ», ИЛИ НОВЫЕ ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ АДАПТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ ИНТЕРНАТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ЖИЗНИ

*Быть чувственным —  
значит быть страдающим.*

Карл Маркс

Проблема социальной адаптации выпускников Центров содействия семейному воспитанию (далее — ЦССВ) является в современной России острой и актуальной. У выпускников интернатных учреждений наблюдаются серьёзные трудности в процессе адаптации в социуме. Дети-сироты вызывают у всех сочувствие, сострадание, жалость и желание помочь. Дети без родителей делят мир на своих и чужих, на «мы» и «они». У них особая нормативность по отношению к этим двум категориям. Условия интернатного учреждения способствуют формированию особой учрежденческой субкультуры, в определённой степени отражающей нормы, принятые во взрослом делинквентном сообществе и усвоенные в неблагополучной семье.

Одним из самых критических моментов в жизни детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитанников ЦССВ, является их переход из-под опеки государства к самостоятельной жизни. И здесь возникает вопрос: как же организовать этот процесс, что предпринять государству и обществу для успешной их социализации? Какие выбрать формы и методы работы с данной категорией граждан?

Сегодня общество заинтересовано в том, чтобы выпускники ЦССВ были готовы самостоятельно решать проблемы, возникающие на их пути. Однако практика показывает, что нельзя рассчитывать на то, что к моменту выпуска из ЦССВ молодые люди будут в полной мере подготовлены к самостоятельной жизни, к решению взрослых проблем.

В Санкт-Петербурге многое делается для разрешения проблемы социализации воспитанников и выпускников ЦССВ. В Социальном кодексе Санкт-Петербурга (принят Законодательным Собранием в 2011 году) утверждены дополнительные меры социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, во всех сферах жизнедеятельности. Государством разработано достаточно программ, распоряжений, постановлений в поддержку данной категории граждан, направленных на повышение уровня адаптации в социуме. Ребята, выпустившиеся из государственных учреждений и достигшие восемнадцатилетнего возраста, обеспечиваются отдельным жилым помещением, и это самое главное — иметь свою отдельную квартиру. В ЦССВ ребят готовят к самостоятельной жизни: разрабатываются программы, практики, ребята пробуют самостоятельно проживать в социальных гостиницах. Казалось бы, «всему научили, всё умеют», но едва ребята начинают жить самостоятельно — весь опыт, полученный в государственном учреждении, у них куда-то пропадает. После выпуска из интерната и ЦССВ бывшие воспитанники продолжают сохранять социальные связи преимущественно в своей среде; роль сироты часто реализуется ими

в течение всей жизни. По мнению И. Б. Назаровой, «очень часто сироты не отождествляют себя с обществом, окружающими людьми, а противопоставляют себя им. Получая образование, специальность, создавая семью, рожая детей и воспитывая внуков, они продолжают называть себя сиротами, подтверждая теорию о том, что принадлежность к группе — это судьба» [Назарова И. Б., 2001].

Переход к самостоятельной жизни — важный момент в жизни любого молодого человека: и того, кто покидает учреждение интернатного типа, и того, кто уходит из родительской семьи во взрослую жизнь. Этот переход к независимой жизни связан с серьёзными стрессами.

Выпускнику ЦССВ необходимо привыкнуть быть самостоятельным и нести ответственность за свою жизнь.

Из опыта работы с ребятами после выпуска из ЦССВ мы видим, как им становится трудно; они стараются разобраться в себе, определить свой жизненный путь, ищут поддержки, помощи. У них появляются тоска, грусть, раздражение, чувство одиночества, недоверие к окружающим, агрессия. Молодые люди с трудом создают семью, испытывают затруднения в выстраивании взаимоотношений в семье, в воспитании собственных детей, легче становятся алкоголиками, демонстрируют асоциальное поведение и т. д. Зачастую отсутствуют денежные средства для обустройства квартиры, нет желания иметь постоянную работу, да и трудоустроиться молодому поколению очень трудно. Одной из черт государственного воспитания является оторванность жизни сирот от практики зарабатывания денег. Государственное обеспечение даёт возможность сиротам жить «на всём готовом», у них вырабатывается иждивенческая установка «я — сирота, мне должны и обязаны». Многие, находясь на учёте в агентствах занятости населения и получая хорошие пособия по безработице, тратят их бездарно, и деньги быстро заканчиваются. В лучшем случае своевременно оплачиваются коммунальные платежи, приобретается необходимая мебель, бытовая техника в квартиру. Но это делают не все, надеясь, что есть ещё время — успеют. Но приходит час, когда выплаты заканчиваются, а работать не хочется.

Также в процессе работы с выпускниками выявлено, что проблемой становятся и соседи по многоквартирному дому, которые недовольны, что у них на площадке, в доме проживают дети-сироты. Да, ребята шумные, доставляют неудобства, но можно же им помочь? Не проявлять агрессию, не провоцировать их на негативные поступки, а подсказать, поддержать, проявить толерантность.

Начало взрослой, самостоятельной жизни — непростое время для любого молодого человека. Неопытность порождает ошибки, которые могут сказываться на всей последующей жизни. В это время очень важно иметь человека, к которому можно обратиться в трудном случае, который поддержит и подскажет правильный выход. Детям-сиротам и выпускникам ЦССВ приходится выходить во взрослую жизнь раньше, чем ребёнку из семьи. Их жизненный опыт очень мал, часто полностью отсутствуют навыки, необходимые для самостоятельной жизни: выпускники не умеют обустроить свой быт, распорядиться денежными средствами, самостоятельно организовывать свой досуг, строить взаимоотношения. Поэтому необходимо в этот период оказать выпускникам поддержку со всех сторон: в виде постинтернатного сопровождения, которое поможет им успешно адаптироваться в новой социальной среде, выстроить стратегию самостоятельной жизни, создать новые и крепкие социальные контакты — как с близким окружением, так и с государственными структурами.

Государство уделяет внимание данной проблеме: разрабатываются и вносятся изменения в ряд законов, таких как Федеральный закон «О дополнительных гарантиях и мерах поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», «Социальный кодекс Санкт-Петербурга»; утверждены дополнительные меры социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, во всех сферах жизнедеятельности. В каждом районе Санкт-Петербурга успешно работают отделения по сопровождению лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, созданные в Центрах социальной помощи семье и детям. В Пушкинском районе Санкт-Петербурга такое отделение работает с 2013 года. В Центре специально была разработана трёхступенчатая система социального сопровождения, которая успешно реализуется. На отделении работают три специалиста по социальной работе, психолог и юрист-консульт. Цель работы отделения — помочь выпускникам справиться с трудностями, с которыми они могут столкнуться в самостоятельной взрослой жизни. Сопровождение выпускников представляет собой определённый комплекс мероприятий, направленный на подготовку к ведению самостоятельной жизни. Молодой человек может добровольно обратиться в отделение и на безвозмездной основе при заключении социального договора получить необходимую социальную поддержку и помощь. Для выпускников законодательно предусмотрен определённый набор социальных услуг, предусматривающий социальное сопровождение и обслуживание. Многие молодые люди нуждаются в долговременном социальном сопровождении. И основной задачей отделения является информирование выпускников об их правах и социальных гарантиях. Выпускники получают консультативную помощь и социальную поддержку.

В Пушкинском районе проживает более 400 лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Многие молодые люди тесно сотрудничают со специалистами, получают помощь и поддержку для успешной социализации. Взаимодействовать с данной категорией граждан трудно — к каждому нужно найти свой правильный подход, выстроить взаимоотношения.

Но мы поняли, что ребят везде окружают взрослые-воспитатели, наставники, специалисты, которые учат, советуют, настаивают. А информация легче усваивается на примере адаптированных ровесников. И, чтобы создать новую модель работы в учреждении, мы начали с 2018 года реализовывать в учреждении проект «Как научиться просто жить» при поддержке Фонда Елены и Геннадия Тимченко, основанный на принципе «равный — равному», когда успешные, хорошо адаптированные в жизни выпускники совместно со специалистом по социальной работе посещают будущих выпускников ещё на этапе их проживания в ЦССв. Изначально была создана группа взаимопомощи выпускников. В процессе её работы отдельные выпускники проявили инициативу оказания помощи другим ребятам.

Проект ориентирован на две целевые группы:

- «выпускники» — дети в возрасте от 18 до 23 лет;
- «будущие выпускники» — дети в возрасте от 17 лет (из детских учреждений и из замещающих семей)

Основными направлениями в реализации проекта являются:

1. Налаживание взаимодействия с будущими выпускниками (в возрасте от 17 лет).
2. Развитие деятельности уже сформированной группы адаптированных выпускников с активной жизненной позицией в возрасте от 18 до 23 лет

(группы «Актив»), общающихся с будущими выпускниками с позиции «равный — равному».

Алгоритм действия практики состоит из трёх этапов:

*1 этап.* Проводится собрание участников данного проекта (специалистов отделения и группы адаптированных выпускников «Актив»), обсуждаются учреждение, куда планируется поездка-знакомство, особенности работы в данном учреждении. На базе ЦССВ происходит первое знакомство будущих выпускников и членов группы «Актив», приглашение к нам в центр в «Социальную гостиную»

*2 этап.* Встреча на отделении Центра в рамках «Социальной гостиной», где ребята знакомят с информацией о возможном районе проживания, психолог отделения проводит тренинг по развитию коммуникативных навыков, формированию активной жизненной позиции. В ходе встречи ребята узнают о порядке получения жилья, необходимых документах, формой договора найма специализированного жилья. Очень подробно, из первых уст разъясняется порядок получения квартиры, подписания акта приёмки-передачи жилого помещения, а также на что конкретно нужно обратить внимание при заселении в квартиру. И всё это в формате общения «равный — равному», где у будущих выпускников есть возможность задать все интересующие их вопросы и получить ответ от их почти сверстников.

*3 этап.* Это посещение квартиры участника группы «Актив» с целью знакомства с условиями проживания в предоставленных государством жилых помещениях. Выпускники ЦССВ на реальном примере видят особенности самостоятельного проживания. А ещё их «старшие адаптированные ребята» рассказывают, с какими трудностями они столкнулись в ходе получения жилья, что позволит избежать ошибок будущим выпускникам.

С целью обобщить всю необходимую информацию по получению и содержанию жилого помещения специализированного найма в рамках проекта было создано методическое пособие «Социальный навигатор». В нём в доступной пошаговой форме описаны технология сбора документов и этапы получения жилого помещения.

Следует ли говорить, что теория и практика, слитые воедино, дают положительные результаты? За период реализации проекта охвачено 6 ЦССВ, а также опекунские семьи Пушкинского района; в рамках «Социальной гостиной» прошло 9 встреч, в которых приняли участие более 50 человек. Адаптированные выпускники показали более 14 квартир различной планировки в Пушкинском районе Санкт-Петербурга. Количество участников группы «Актив» за время реализации проекта увеличилось на 110% — на сегодняшний день их 24 человека.

Таким образом, в процессе социальной адаптации выпускников опекунских, приёмных семей и ЦССВ очень важно сегодня применять различные методы и технологии, новые формы работы. «Молодые взрослые» становятся поддержкой в работе специалистов государственных учреждений, помогают в непростом становлении на путь самостоятельной жизни, выработки «активной жизненной позиции».

*Будьте мягки, человеколюбивы, доступны, сострадательны и щедры; ваше величие да не препятствует вам добродушно снисходить к малым людям и ставить себя в их положение, чтобы эта доброта никогда не умаляла ни вашей власти, ни их почтения.*

Екатерина П Великая

## РОЛЬ КРЕАТИВНОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Будущий специалист, получая высшее образование в той или иной профессиональной области, при условии, что он планирует трудоустроиться по своей специальности, рассчитывает приобрести за годы обучения не только набор методов и способов качественного выполнения работы, знаний, умений и представлений о трудовой деятельности, но и сведения о том, как стимулировать свой профессиональный рост, совершенствоваться, создавать и внедрять новые технологии работы.

Сегодня выпускник института должен не только владеть всей информацией в области своей профессии, но также знать смежные области, уметь применять свои знания на практике и искать инновационные методы работы, другими словами — быть творчески направленным.

Творческая деятельность помогает создавать новые материальные и духовные продукты, обеспечивает планомерное развитие профессии; появляются новые рабочие идеи, которые влекут за собой новые методы работы и предотвращают возникновение ситуаций зстоя.

Творчество от изготовления (производства, ремесленничества, воспроизведения чего-либо по образцам) отличается уникальностью результата. К примеру, работник исполнительного характера ставит своей целью решение поставленной задачи по заданному алгоритму, а творческий работник не только решает задачу, но и создаёт неизвестные ранее алгоритмы действий. Поэтому настоящий прогресс возможен только в случае использования в рамках основной профессиональной деятельности творческих способностей [Ильин Е. П., 2009].

Значимость творческих проявлений наиболее высока в сферах, которые связаны с анализом, исследованием, испытанием, контролем, планированием, организацией и управлением, разработкой новых образцов, принятием нестандартных решений и т. д. [Бибикова Н. В., 2014]. Особое место среди таких сфер занимает сегодня социальная работа — профессиональная деятельность по организации помощи и взаимопомощи людям и группам, попавшим в трудные жизненные ситуации, их психосоциальной реабилитации и интеграции.

Благополучие граждан, которые нуждаются в социальной поддержке, зависит не только от всей системы социальной работы в России, но и от каждого социального работника в отдельности. На каждом специалисте, который оказывает различные виды помощи гражданам, лежит большая ответственность по разрешению их трудных жизненных ситуаций, и поэтому к профессиональной деятельности социального работника предъявляются серьезные требования.

Социальный работник в своей профессии должен разбираться не только в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики, но и также быть эмоционально устойчивым, объективным, вежливым. Должны присутствовать эмпатия (сочувствие) и доброта. Но помимо этого неотъемлемой характеристикой социального работника выступает творческое мышление. Если таковое отсутствует, то в этом случае специалист будет всегда работать и действовать только по принятой им схеме; в дальнейшем это существенно снизит мобильность решений, эффективность его работы и может отрицательно сказаться

на клиенте, потому что в социальной работе нет готовых «рецептов», как решить ту или иную ситуацию [Медведева Г. П., 1999].

Специалист может проявить свою значимость и высокую результативность творческих проявлений при выполнении, например, социальной диагностики клиента. Здесь нужно уметь сопоставить факты, выявить причины того или иного явления, отделить второстепенное от основного (а это уже требует определенных творческих решений), а если допустить противоречивые показания клиента, специалисту нужно вскрыть реальные причины проблемы, определить все возможные последствия, перспективы сложившейся ситуации, а это всё достигается только творческими способностями.

Изобретательное мышление может потребоваться также при социальной терапии (исправление, коррекция поведения, обеспечение нормального развития субъекта). Социальный работник должен уметь нестандартно видеть ситуацию, применять свои творческие способности, чтобы максимально задействовать творческий потенциал клиента, воздействовать на его внутренний мир, систему его ориентаций и идеалов.

Социальная профилактика — деятельность по предотвращению возможных социальных, психолого-педагогических, правовых и других проблем клиента. Здесь клиенты нуждаются в том, чтобы специалист индивидуально подошел к проблеме, умел завлечь и заинтересовать творческой деятельностью. Кроме того, специалист должен вселить уверенность в своих силах, уметь объединить людей с разной направленностью, заинтересовав их какой-либо деятельностью.

Социальная реабилитация — комплекс мер, направленных на восстановление разрушенных или утраченных в силу каких-либо причин общественных связей и отношений, социально и лично значимых характеристик, свойств и возможностей субъекта. При социальной реабилитации в клиенте формируются новые социальные навыки, качества, новые ценностные структуры. Творческие проявления специалиста, который осуществляет реабилитацию, способствуют работе по преодолению сопротивления клиента по отношению ко всему новому, непривычному, возникающему как результат утраты имеющегося социального статуса. Социальный работник также учит клиента активизировать собственные творческие способности и возможности (активность воображения в планировании действий и их осуществлении), обращается к творческим способностям и резервам клиента, к его воображению и желанию креативного познания новой ситуации [В мире профессий: сборник профессиограмм].

В социальном консультировании от социального работника требуются такие творческие проявления, как умение «видеть мир глазами другого человека», воображение, безбоязненное отношение к изменениям и инновациям, творческая работа по определению потенциала и резервов клиента, построение в воображении идеального образа действий и их результата, умение «подняться над нынешним состоянием ситуации» и видеть скрытые возможности развития как позитивного, так и негативного характера.

Творчество в профессиональной деятельности социального работника также весьма значимо в работе с бедными и малоимущими, мигрантами, инвалидами, пожилыми, детьми. Каждая конкретная технология направлена на оказание социальной помощи определённой категории нуждающихся и предполагает чёткую последовательность действий и решений. Не существует одинаковых проблем и затруднений. Каждый конкретный нуждающийся человек индивидуален и уникален, и каждая ситуация, с которой сталкивается социальный работник,

уникальна и неповторима. Следовательно, некоторая творческая автономия специалиста при использовании в рамках любой из социальных технологий не только желательна, но и необходима для своевременного принятия решений, мобильного воздействия на проблемную ситуацию клиента, выполнение профессиональных обязанностей вообще [Технологии социальной работы, 2001].

Чтобы правильно решить конкретную проблему клиента при недостаточных вариантах действий, нужно обязательно задействовать изобретательные способности социального работника. Поэтому сегодня при обучении специалистов по социальной работе в рамках вузовского образования необходимо, помимо уже существующих образовательных государственных стандартов по данной специальности, делать акцент на развитие творческих качеств — это приведет к формированию высокопрофессиональных компетентных кадров и общему прогрессу в социальной работе.

*Черноivanова А. С.*

## **ВОЗМОЖНОСТИ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИННОВАЦИЙ В ПРОФИЛАКТИКЕ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ**

Социальную работу в отечественной литературе принято относить к числу называемых социономических профессий. Эти профессии расположены в той сфере человеческой жизнедеятельности, которая связана с повышенной ответственностью за жизнь и здоровье других людей, постоянной вовлечённостью в социальные процессы, которые зачастую сопряжены с наблюдением неблагоприятных сторон жизни: трагедий, болезней, бедности и т.д. В этой сфере человеческой жизнедеятельности каждый специалист постоянно выступает в роли эмоционального донора для людей, обратившихся к нему за помощью. В этой ситуации от него требуется не только чёткое и ответственное выполнение своих профессиональных обязанностей, но и высокий уровень эмпатии, терпения, милосердия и желания помогать людям. В условиях стабильно высокого уровня эмоциональной нагрузки возникает риск появления синдрома выгорания с последующей профессиональной деформацией в социальной сфере.

О проблеме синдрома выгорания у сотрудников социономических профессий говорят уже давно. В научных трудах этот феномен актуализируется, изучается и оформляется в отечественных и мировых в качестве самостоятельного направления на протяжении последних сорока лет. Первая работа, в которой был введён термин «выгорание», была написана в середине 70-х годов американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом. Далее широкое распространение получили работы К. Маслач и С. Джексона. В них была описана многофакторная теория выгорания, которая до сих пор является самой распространённой. В российской психологии первые сведения о феномене выгорания («эмоционального стгорания») встречаются в работах Б. Г. Ананьева (1968), однако лишь в конце 90-х годов XX века синдром выгорания становится предметом теоретических и эмпирических исследований. Здесь представляется важным отметить вклад В. Е. Орла и Д. А. Леонтьева, так как они положили начало новому подходу в рассмотрении проблемы синдрома выгорания. Конечно, за этот период произошла смена



концептуальных формулировок по данной проблеме. Если первоначально профессиональное выгорание считалось «платой за сочувствие», то позже оно превратилось в «болезнь коммуникативных профессий».

Как мы можем наблюдать, тема синдрома выгорания изучается в первую очередь психологами и психиатрами. Но ведь это не единственный подход к рассмотрению данной темы. Интересным представляется рассмотрение феномена синдрома выгорания с точки зрения организационного и социологического подхода. Это буквально новое поле для дискурса и исследований. Но здесь возникает следующая проблема: рассмотрение темы синдрома выгорания с разных разобщённых позиций не может быть эффективно в условиях взаимной изоляции данных подходов. Проблематизация синдрома выгорания связана с множеством факторов, и, к сожалению, нам не удастся объективно взглянуть на этот феномен в силу ограниченности каждого подхода. В XX веке многие науки переживали серьёзный кризис, выходом из которого стал междисциплинарный диалог. Взаимный интерес различных наук друг к другу открыл огромное пространство для исследования, и такого рода интеграция не только вывела науки из кризиса, но и совершила своего рода революцию. Мы не можем игнорировать примеры эффективной совместной работы психологии и социологии.

Принимая во внимание исторический опыт и стремясь к оперативным эффективным и объективным действиям в рамках темы синдрома выгорания, нельзя действовать разобщённо. Междисциплинарная разобщённость по данному направлению во многом ограничивает практику проведения профилактики. Таким образом, возникает необходимость привлечения к этой проблеме дополнительных ресурсов и инициатив. Это касается как научных изысканий, так и мер институализации данного направления.

Институализация проблемы синдрома выгорания позволит решить следующие задачи:

- 1) разобщённость методологии по профилактике синдрома выгорания;
- 2) комплексность профилактики синдрома выгорания на разных уровнях;
- 3) открытие нового поля для научного дискурса и исследований.

Открытие единого поля для работы позволит объединить и переосмыслить методологию теоретической деятельности в рамках темы синдрома выгорания. Отдельным, но сопутствующим пунктом мы выделяем комплексность профилактики. Здесь подразумеваются разделение профилактических мер согласно разным подходам (психологическому, организационному, социологическому) и их комплексное применение в рамках единой темы на разных уровнях: в процессе подготовки специалиста, во время рабочего процесса и т.д. Перспектива развития институционально оформленной новой междисциплинарной темы, которая на сегодняшний день имеет огромный спрос и общественный запрос, не вызывает сомнений.

Наиболее перспективным направлением институализации проблемы синдрома выгорания нам представляется расширенный организационный подход. Первостепенной задачей нового подхода будет налаживание междисциплинарной коммуникации на разных уровнях. Нужно обратить внимание на некоторую свободу действий и стремление к эффективности проводимых мер, которые являются важнейшими характеристиками для организационного подхода. Выступая в роли «соединительной» площадки, потенциал организационного подхода огромен. Объединяя весь научный материал, всю методологическую базу, формируется новое поле для проведения прикладных исследований. Это

позволяет буквально апробировать теорию на практике. Так как, говоря о синдроме выгорания, мы имеем дело с однозначно прикладным вопросом, то и эффективность проводимых мер должна быть наглядной. Организационный подход даёт возможность проведения непрерывной профилактики синдрома выгорания. Проводимые мероприятия в процессе подготовки специалиста, в процессе дальнейшей работы специалиста позволят осуществлять комплекс профилактических мер и в целом развить персональное внимание к вопросу профилактики синдрома выгорания. Без внимания не остаётся и социологический подход. Тема синдрома выгорания объединит огромное количество различных специалистов и станет масштабной площадкой для проведения исследований.

Таким образом, институализация проблемы синдрома выгорания через организационный подход становится инновационным направлением для практики социальной работы. Это является принципиально новым подходом к рассматриваемой проблеме, так как включает элемент комплексного и обширного поиска причин возникновения и путей, способов профилактики синдрома выгорания, подразумевая ориентацию на разработку полноценной комплексной многофакторной политики по актуальнейшей теме сегодняшнего дня.

*Шель М. И.*

### **ЭФФЕКТИВНОЕ ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММЫ «К МЕДИАЦИИ» В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ МОСКОВСКОГО РАЙОНА»**

Практика использования медиативных технологий в системе социальной защиты населения Санкт-Петербурга возникла относительно недавно. И несмотря на то что медиация является одним из наиболее распространённых и эффективных методов досудебного разрешения конфликтов, внедрение её инновационных принципов в работу требует от учреждений социальной защиты существенных ресурсов и времени.

Медиация возникает на поверхности социального интереса как отклик на потребность общества в простом и эффективном инструменте разрешения семейных, бытовых и школьных конфликтов. Задача реализации данной потребности общества может быть решена посредством создания в учреждениях социальной защиты населения специальных программ и служб медиации.

СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Московского района» (далее — Центр) создан для реализации права семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства, в том числе призван содействовать развитию и укреплению семьи как социального института. Центр является поставщиком социальных услуг и оказывает все виды социальной помощи семьям с детьми, проживающим на территории Московского района.

Центр предлагает свою помощь семьям с несовершеннолетними детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации; несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении; несовершеннолетним матерям с младенцами и несовершеннолетним беременным; семьям, принявшим на воспитание в семью

детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; семьям, находящимся в экстремальной ситуации; женщинам, пострадавшим от любых форм насилия; беженцам и вынужденным переселенцам; семьям, имеющим в своём составе ВИЧ-инфицированных; лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет. В Центре работают высококвалифицированные специалисты: психологи; специалисты по социальной работе; специалисты по работе с семьёй; юристконсульт.

В 2018 году в деятельность Центра была внедрена новая, во многом инновационная программа работы с гражданами и учреждениями образования и социальной защиты «Служба медиации» (далее — программа «Служба медиации»), разработанная специалистами отделения психолого-педагогической помощи. Программа носит профилактический характер и предназначена для граждан, находящихся на социальном обслуживании Центра; для специалистов образовательных учреждений (социальных педагогов, педагогов-психологов образовательных учреждений); для несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) и лиц ближнего круга в рамках профилактики и разрешения семейных конфликтов.

Целями программы «Служба медиации» являются:

1. Помощь гражданам (семьям) в разрешении конфликтных ситуаций силами третьей стороны — медиатора — на основе принципов восстановительной медиации.

2. Распространение среди учащихся, родителей и учителей школ цивилизованных форм разрешения конфликтов, в том числе обучение изменению традиций реагирования в конфликтных ситуациях.

3. Снижение количества правонарушений и фактов конфликтного поведения среди детей и подростков, в том числе профилактика школьных конфликтов.

Задачами программы «Служба медиации» являются:

1. Проведение примирительных программ (семейных медиативных сессий) для участников конфликтных ситуаций.

2. Информирование детей и родителей, работников образовательных учреждений о принципах и ценностях восстановительной медиации.

3. Обучение подростков (в т.ч. школьников) цивилизованным методам урегулирования конфликтов и повышение уровня коммуникативной культуры несовершеннолетних.

Основные принципы работы в рамках программы «Служба медиации». Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие, так и обязательное согласие сторон, вовлечённых в конфликт, на участие в примирительной программе. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов не разглашать полученные в ходе программы сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности. Согласно правилам медиативных встреч, ничто из произошедшего на встречах не выносится вовне, вследствие чего участники чувствуют себя безопасно. Принцип нейтральности, запрещающий специалистам принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист-медиатор не выясняет вопрос о виновности и невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

Внедрение и реализация программы «Служба медиации» в 2018–2020 годах позволяют провести ретроспективный анализ эффективности деятельности специалистов Центра по данному инновационному направлению.

Следует отметить объективную востребованность данной программы среди клиентов учреждения и жителей Московского района в целом. Обращения по вопросу необходимости организации медиации с целью содействия разрешению семейных конфликтов поступают в Центр ежемесячно, неоднократно и не только от граждан, но и от субъектов межведомственного взаимодействия (органов опеки и попечительства муниципальных образований; комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрации Московского района), в том случае, если присутствует неисполнение родителями (законными представителями) своих обязанностей по воспитанию и обучению детей.

Наиболее востребованной услугой стала организация семейной медиации для разрешения конфликтов внутрисемейных отношений, для обсуждения спорных вопросов, касающихся воспитания, обучения и развития несовершеннолетних детей. В течение 2019–2020 годов поступило более 40 запросов на организацию медиативных сессий. Часть из них воплотились в организованные в Центре медиативные сессии, где в качестве медиаторов выступили обученные специалисты учреждения (психологи). В соответствии с принципами восстановительной медиации — добровольность, конфиденциальность и нейтральность — было проведено более 27 семейных медиативных сессий с участием родителей (законных представителей) и лиц ближнего круга (бабушек, дедушек, родственников). Практика проведения медиативных сессий показывает, что в 85% случаев достижение положительного результата, снижение конфликтной напряжённости между сторонами происходит уже на первых этапах проведения медиации, и только в 15% случаев результат достигается конкретизацией медиативных решений в виде заключения устного или письменного соглашения между сторонами. 70% медиативных случаев косвенно связаны с участием в конфликте детей, 30% — с конфликтами в образовательных учреждениях. 20% медиативных сессий были организованы для разрешения супружеских конфликтов. Одна семейная пара была перенаправлена для участия в программе тренингов для семейных пар по предотвращению разводов.

Особый интерес у специалистов образовательных учреждений вызвал раздел программы «Служба медиации», призванный популяризировать инновационные медиативные технологии среди учеников и педагогов. По запросам образовательных учреждений психологами Центра было проведено 4 лекции для педагогов «Что такое медиация? Вопросы и ответы» и более 45 профилактических тренингов для подростков различной тематики, в том числе направленных на обучение несовершеннолетних конструктивному поведению в ситуации конфликта. В рамках программы проведены тренинги: «Позитивное общение», «Договориться можно», «Умей сказать "нет"» и др. В процессе тренинга ребята могут примерить на себя различные роли участников конфликта, понять принципы стратегии сотрудничества, узнать о значении посредника, участвующего в переговорах, поиграть в коммуникативные игры, направленные на сплочение детского коллектива.

Само явление медиации вызывает живой интерес у подростков и молодёжи. Этот факт подтверждает появление в молодёжной среде сообществ и клубов, способствующих популяризации медиации. Положительным примером этого может служить ежегодное проведение «Турнира команд медиаторов-ровесников» среди учащихся средних профессиональных заведений. Молодое поколение активно впитывает знание о медиативных технологиях как нечто инновационное, прогрессивное, отвечающее интересам и потребностям общества. В 2020 году специалисты Центра приняли участие в «Турнире команд медиаторов-ровесников» в качестве профессионального жюри.

Эффективное внедрение программы «Служба медиации» в деятельность Центра позволило расширить репертуар инновационных социальных технологий специалистов в работе с семьями с детьми, принесло ощутимую пользу, было востребовано клиентами учреждения. Медиация активно входит в практику социальной работы с семьёй, является эффективным и надёжным инструментом профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. Можно смело говорить о том, что в перспективах развития Центра, безусловно, есть место программам, популяризирующим социальный практический аспект медиативных технологий.

*Шыхалиев А. Л.*

### **РАЗРАБОТКА, АПРОБАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ПРАКТИК В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ**

Внедрение инновационных социальных практик является важным компонентом в работе специалистов. Благодаря инновационной деятельности происходит знакомство с новшествами, трансформируются старые знания, формируется новое представление о профессиональных возможностях. Говоря о социальной инноватике, важно подчеркнуть ориентированность внедряемых практик на актуальные потребности и проблемы граждан, нуждающихся в помощи социальных служб. Целевые группы, в которые входят дети, подростки, родители, семьи, характеризуются рядом социально-психологических особенностей, свойственных только им.

Таким образом, социальное обслуживание в сфере семьи и детства должно носить преимущественно технологичный характер, в противном случае хаотичное, интуитивное применение различных знаний в области социальной работы, психологии, педагогики, конфликтологии и иных отраслях, ориентированных на помощь людям, будет нарушать позитивную коммуникацию между специалистами и клиентами. Инновационные практики помощи детям, подросткам, родителям и семьям должны учитывать возрастные особенности членов семьи, прохождение семейных кризисов, факторы социального неблагополучия, отражающиеся на семейных взаимоотношениях.

Необходимо разрабатывать и актуализировать социальные практики, внести в них новшества, по возможности подкреплять эмпирическими и математическими данными.

Общая схема с момента зарождения идеи об актуальной инновационной практике и до её реализации в социальной сфере включает три этапа: разработка, апробация и внедрение. Каждый из этапов несёт в себе важную смысловую, теоретическую, исследовательскую, практико-ориентированную нагрузку.

Этап разработки знаменуется поиском идеи посредством анализа потребностей целевой группы или на основе последних исследовательских, научных, практических достижений. При поиске идеи приоритетным является активный поиск, включающий: опросы, «мозговые штурмы», обмен региональным, международным опытом.

Теоретической части в период разработки уделяется особое внимание, составляются паспорт и аппарат проекта. На этапе разработки осуществляется прогноз касательно жизнеспособности инновационной социальной практики. Описываются цели, задачи, ожидаемые результаты, тематическое планирование, необходимые ресурсы, материальные затраты. Разрабатывается план действий для будущей апробации.

Этап апробации подразумевает проверку теории инновационного социального проекта на практике. Исследуется действенность предлагаемых в рамках практики упражнений, методов, методик, техник и приёмов. Анализируется обратная связь, получаемая от клиентов. Одной из специфических особенностей клиентов социальной сферы является низкая мотивация, проявляющаяся в неготовности рассуждать над относительно сложными заданиями, нестандартными упражнениями (когда необходимо проявить креативность, вживаться в образ другого человека и т. д.), воспринимать длинную текстовую информацию. Низкая мотивация порой сопровождается замкнутостью и нежеланием сотрудничать.

При указанных обстоятельствах специалисту рекомендуется вернуться на этап разработки, пересмотреть ключевые моменты применяемой практики и прибегнуть к повторной апробации, когда можно осуществить проверку обновлённой теории. Важно отметить, что доработка и коррекция инновационной социальной практики является в определённой степени творческой работой, которая может проводиться бесконечно. Поэтому в ходе коррекции специалисту необходимо акцентировать внимание на ключевых моментах, апробировать практику в работе с несколькими клиентами (группами).

Инновационная практика, дошедшая до этапа внедрения, указывает на завершенность апробационных мероприятий (с возможностью внесения незначительных корректив) и её жизнеспособность в работе с получателями социальных услуг. В случае систематического применения практики можно говорить о её реализации: максимально достигаются поставленные цели, осуществляется контроль над исполнением, вносятся незначительные коррективы.

*Щеглов В. П.*

## **ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ИНВАЛИДАМИ**

Социальное государство ставит своей задачей оказание помощи слабозащищённым категориям граждан не только с помощью финансовой поддержки (выплата пенсий, пособий и иных социальных дотаций), но также оказание помощи с помощью подготовки и работы такой категории работников, как работники социальной сферы (социальные работники, специалисты по социальной работе и др.).

Осуществление определённой социальной политики в отношении лиц с ограниченными возможностями здоровья всегда было одним из важнейших показателей как уровня развития самой этой политики, так и в более общем масштабе — уровня продвинутости и прогрессивности всего общества в целом. Процесс создания необходимых условий и предпосылок для того, чтобы интеграция людей с ограниченными возможностями здоровья в систему социальных отношений

происходила максимально эффективно и безболезненно, является весьма сложным, разнохарактерным, включающим в себя и материально-техническую обеспеченность этого процесса, и информационно-технологические разработки, и институционально-организационные решения, и формирование соответствующего общественного мнения.

Одним из важнейших условий обеспечения этого процесса является формирование корпуса специалистов для работы с инвалидами, готовых и способных реализовывать принципы гуманистически ориентированной социальной политики в своей практической деятельности. Важно отметить, что решение этой проблемы как особого направления в профессиональной деятельности стало выделяться практически одновременно с появлением в России таких профессий, как социальный работник, специалист по социальной работе. В настоящее время профессиональная практика, связанная с данной проблемной областью, становится всё более широкой и многообразной.

Подготовка и работа специалистов социальной сферы строятся на следующих принципах:

- соблюдение прав человека и гражданина;
- предоставление государственных гарантий в сфере социального обслуживания;
- обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- преэмптентность всех видов социального обслуживания;
- ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- приоритет мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов;
- ответственность органов государственной власти, органов местного самоуправления и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания.

При получении социальных услуг граждане-инвалиды имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений социального обслуживания;
- выбор учреждения и формы социального обслуживания в порядке, установленном федеральным органом социальной защиты населения субъектов Российской Федерации;
- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- согласие на социальное обслуживание;
- отказ от социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав, в том числе в судебном порядке.

Также не стоит забывать и об этических правилах общения с людьми, имеющими инвалидность. Далее приведены десять общих правил этикета общения с инвалидами:

1. Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.



2. Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку — даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

3. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя. Обязательно предупредите вслух, когда вы отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если вы не поняли, не стесняйтесь — переспросите.

5. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше — как со взрослыми.

6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске — это то же самое, что опираться или повиснуть на её обладателе. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.

7. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

8. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно; постарайтесь, чтобы вам ничто не мешало и ничто не заслоняло вас.

10. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать. Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите «Пощупай это» — говорите обычные слова: «Посмотри на это».

*Шукина М. А.*

## **РОЛЬ НАПРАВЛЕННОСТИ НА САМОРАЗВИТИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ**

Современная психологическая наука обращает внимание, что, разрабатывая модели профессионально важных качеств, обеспечивающих личностную обусловленность продуктивности и эффективности профессиональной деятельности, важно учитывать не только стабильные личностные структуры (диспозиции/черты личности, мотивы, установки, принципы, ценности, жизненные позиции и смыслы, убеждения и мировоззрение в целом, отношение к себе и образ

«Я»), но и личностные механизмы изменчивости. К последним Д. А. Леонтьев [2016] относит способность быть субъектом своей активности и развития (способности к самодетерминации и саморазвитию), способность к свободному и ответственному выбору в ситуации неопределенности.

Контекст профессиональной деятельности современного специалиста социального профиля определяется высокой динамичностью нормативно-правовых, социально-экономических и технологических изменений. По отношению к ним можно занимать реактивно-адаптивную или активно-нададаптивную позицию. Для первой характерна готовность вынужденно реагировать, подстраиваться под внешние изменения при отсутствии внутренней мотивации и личного смысла происходящего. В этом случае изменчивость воспринимается как угроза стабильности, как риск, как нарушение привычности, даже если она не является удовлетворительной, а единственный элемент ее комфортности — неподвижность. Такая позиция создает риски стагнации и деградации на профессиональном пути. Для второй позиции характерна готовность занимать не выжидательную, а творческую позицию в ситуации профессиональной деятельности и профессионального развития: искать, предлагать, создавать. В данном случае специалист делает свое профессиональное развитие постоянным объектом осмысленной заботы, понимая, что в современном мире невозможно быть продуктивным и востребованным профессионалом, эксплуатируя только полученные в ходе старта профобучения и карьеры компетентности. Упреждающий поиск, инновативность мышления, осознанная ставка на вложения в пролонгированное обучение — черты современного, активно развивающегося профессионала. Такая позиция реализуется в профессионально-личностном саморазвитии, где самодетерминированность и самоуправляемость качественных преобразований достигает полноты выявления.

Саморазвитие есть такая форма развития, при которой личность выступает его субъектом, обеспечивая управление неопределённостью. В ситуации неопределённости точкой опоры для человека становится его индивидуальное «Я», ибо достичь предсказуемости можно в двух ситуациях: при познании объекта или при творении объекта (когда человек сам является его автором, т.е. субъектом). Этот принцип распространяется на все предметы мира, в том числе на личность и жизненный путь человека: «Я» является субъектом тогда, когда знает себя (знает своё прошлое и настоящее) и творит своё будущее. Саморазвитие может рассматриваться как способ трансформации неопределённости в определенность, непредсказуемости в управляемость по отношению к содержанию, структуре, истории личности.

Ю. М. Лотман утверждал, что каждый социально-исторический образ жизни отличается специфическими механизмами выработки неопределённости, обеспечивающими появление инноваций в культуре. Их проводником, уточняет А. Г. Асмолов [Асмолов А. Г., 2008], в конечном счёте является индивидуальность личности. Максимальная субъектность в развитии достигается в случае, когда личность сама создаёт зоны неопределённости, где будут порождаться и избираться пути развития. Механизмом создания таких зон выступает осознание альтернатив посредством выхода за пределы очевидной данности ситуации и сознательного осмысления жизни как палитры возможностей в каждый момент существования. Человек может не только делать выбор в объективно данных ему обстоятельствах — он и сам может создавать зоны активно-творческой неопределенности и делать выбор постоянно, превратив развитие в саморазвитие, поставив «внешние» условия на службу своим «внутренним» задачам. Саморазвивающаяся личность не только изменяется, чтобы эффективнее достигать жизненных целей, но и самостоятельно

ставит перед собой такие жизненные цели, которые заставляют меняться. Так, саморазвитие встраивается в сложную ткань жизненного пути личности, являясь не его финальной точкой или самоценностной сверхзадачей, а механизмом обеспечения развития в избираемом личностью направлении.

Преимуществом саморазвития является создание неотторжимого Я-продукта в виде комплекса профессионально важных качеств, квалификаций, компетенций. Выделяя психологические черты творчества, М.Г. Ярошевский [Ярошевский М. Н., 1985] отмечал, что в творчестве продукт принадлежит культуре, а процесс — личности. В случае саморазвития и процесс, и результат принадлежат личности. Личность, выполняющая самотворение как социальный заказ, не является в полной мере его субъектом, она исполнитель, но не автор. Чтобы Я-продукт был подлинно неотторжим от его создателя, у личности должна преобладать мотивация «сам-для-себя» и одновременно — наполненность самотрансцендентными смыслами важности выполняемой профессиональной деятельности для Другого: общества, референтных групп, конкретного клиента заботы.

Особое значение приобретает стремление к саморазвитию в критические периоды развития общества и индивида. Мотивация к саморазвитию может ослабнуть, если она была ориентирована на достижение только социально одобряемых целей в привычном контексте стабильной профессиональной ситуации. Напротив, наиболее стойкой оказывается мотивация саморазвития, связанная с глубоким осознанием решения жизненной задачи, постоянным совершенствованием потенций, ориентацией на личностно значимые социальные ценности.

*Яроуцк И. В.*

## **ВОЛОНТЁРСТВО КАК ОПОРНАЯ ТОЧКА РАЗВИТИЯ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ**

В современной экономической ситуации несбалансированного спроса, когда на 5087 резюме доступно 118 вакансий от организаций (например, так происходит в Санкт-Петербурге), молодые специалисты сталкиваются с проблемой высокого порога входа на рынок труда. Работодатели, в свою очередь, вынуждены тратить много времени на подбор максимально компетентных, самостоятельных, уверенных и высокопрофессиональных сотрудников.

В результате возрастает не только значение репутации молодого специалиста социального профиля (статус учебного учреждения, накопленный социальный и профессиональный капитал), его знаний, но и реальный профессиональный опыт, зафиксированные результаты практической работы. Такой опыт даёт, в частности, волонтерство, связанное с развитием специализированных компетенций и навыков [Слуцкий Я. С., 2015], особенно ценное для студентов [Дегтерёв В. А., 2015] и выпускников. В социальной сфере это могут быть помощь детям-сиротам, бездомным, семьям детей с ограниченными возможностями, пожилым людям и т. д.

Стоит выделить два направления волонтерской деятельности:

1) прямое (проведение мероприятий, сопровождение, психологическое консультирование, тьюторство, социальное обеспечение);

2) опосредованное (популяризация организации в обществе, ведение архивов, поиск финансирования, организация краудфандинга, ремонт помещения и т. п.).

Оба направления ценны для развития будущего социального работника и потенциально повышают его ценность на рынке труда. Например, организация успешной краудфандинговой компании — ценный проект в портфолио молодого специалиста социального профиля, способствующий как трудоустройству, так и развитию собственных социальных проектов [Масюк Н. Н., Конюхова Т. В., 2013]. Кроме того, часто такая работа имеет высокое стратегическое значение, потому что укрепляет помогающую организацию и создаёт новые возможности помощи нуждающимся. Так, Центр лечебной педагогики в Москве обустроил сенсорную комнату для особых детей, а фонд «Звёздный порт» запустил самокупаемое инклюзивное пространство «Батарейка», где родители могут получить силы и подзарядиться энергией. Есть и другие примеры: «Создание книги о домашнем насилии», инклюзивное кафе «Огурцы» в Санкт-Петербурге, проект *Kinesis* (о создании эргономичных лёгких колясок для инвалидов).

Волонтерство в качестве старта развития даёт полигон для реализации знаний, умений и навыков, их закрепления и осознанного совершенствования, а также получения специфических навыков, например работы в инклюзивных [Пилипенко А. Ю., 2018] или реабилитационных учреждениях [Деревянкина Н. А., Рукавишникова Н. Г., 2016]. Успешно решая профессиональные задачи в команде единомышленников, волонтеры становятся увереннее в собственных силах и учатся планировать и организовывать собственные проекты. Участники могут посмотреть изнутри на работу некоммерческих или государственных организаций и сами поучаствовать в ней. При этом они развивают так называемые *soft skills*: лидерство [Horey J. D., 2003; Lockett L. L., 2012], навыки проектной работы, управления коллективом или участия в коллективной деятельности, самоорганизации, самопрезентации и налаживания социальных связей, привлечения капитала и управления ресурсами, политическую проницательность, умение решать проблемы, уверенность во время публичных выступлений.

Волонтерство даёт возможность и для личного роста, рефлексии и работы над собой. Так, молодые специалисты могут развивать свой эмоциональный интеллект (позитивное отношение к людям, терпимость к их недостаткам, умение сопереживать, предпочтение сотрудничества), самоконтроль, жизнестойкость, добросовестность [Бокова О. А., Григоричева И. В., Мельникова Ю. А., 2018], саморегуляцию, волю и устойчивость [Терехова Е. И., 2015]. Некоторые исследователи свидетельствуют о повышении уровня субъективного контроля над значимыми ситуациями, об интернальности и уверенности у волонтеров [Мамедова П. Р., Сарелайнен А. И., 2012], об актуализации и развитии эмпатии, коммуникативных способностей и мотивации оказания помощи. При этом у них такие ключевые характеристики, как «понимание чувств других людей, умение сопереживать окружающим, ориентация на гуманистические ценности, готовность помогать нуждающимся, коммуникабельность, не только изначально находятся на более высоком уровне, но и демонстрируют положительную динамику при постоянной включённости в профессионально-ориентированную волонтерскую деятельность» [Кузнецова А. А., Соловьёва Н. А., 2018].

Волонтерство позволяет студенту или выпускнику погрузиться в профессиональную среду, почувствовать себя специалистом, выполняющим реальные профессиональные задачи,

Кроме того, оно помогает сформировать траекторию собственного жизненного и профессионального пути, определиться с научными или практическими интересами, убедиться в востребованности тех или иных тем в обществе, проверить себя и свою устойчивость, развить ответственность [Дервянкина Н. А., 2016; Черных О. В., 2012]. Это стартовая точка для формирования профессиональной идентичности будущего специалиста социальной работы, развития «взаимоотношений с собственным внутренним духовным "Я"; происходит включение в процессы самовосприятия <...>, самоидентификации (коррекция индивидуального сознания при сопоставлении с другими личностями); самораскрытия, самореализации; формируется установка на преодоление трудностей в профессиональной деятельности» [Козубовский Р. В., 2013].

---

## СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

*АСТАНИНА Анна Николаевна* — магистрант факультета психолого-социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*АФНАСЬЕВА Оксана Владимировна* — кандидат педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой прикладной педагогики и логопедии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*БАРДУКОВА Александра Альбертовна* — магистрант Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов, факультет культуры, г. Санкт-Петербург.

*БЕЗУХ Светлана Михайловна* — доктор медицинских наук, профессор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*БЕЛЯВСКАЯ Галина Владимировна* — начальник Единого центра телефонного обслуживания — отдела по работе с обращениями граждан СПб ГКУ «Центр организации социального обслуживания», г. Санкт-Петербург.

*ВОСКОБОЙНИК-НЕГАНОВА Светлана Яковлевна* — магистрант факультета прикладной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ГАВРИЛИН Василий Алексеевич* — магистрант факультета психолого-социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ГАВРИЛОВА Майя Юрьевна* — специалист по социальной работе, специализированное отделение социальной помощи гражданам и членам их семей, СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ГАЛИЦКАЯ Елена Александровна* — педагог-психолог ГБОУ прогимназия № 675 Красносельского района Санкт-Петербурга «Талант», г. Санкт-Петербург.

*ГАРАШКИНА Наталья Владимировна* — доктор педагогических наук, профессор Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина, г. Тамбов.

*ГЕФЕЛЕ Ольга Фридриховна* — кандидат философских наук, доцент Тверского государственного технического университета, г. Тверь.

*ГЛУХОВА Марина Федоровна* — профессор, доктор социологических наук, доцент Московского городского университета управления Правительства Москвы имени Ю. М. Лужкова, г. Москва.

*ГОЛУБОВСКАЯ Яна Станиславовна* — заведующая отделением, психолог, специализированное отделение социальной помощи гражданам и членам их семей, СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ГОРЕЛЬЦЕВА Елена Владимировна* — педагог-психолог государственного бюджетного образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 556 с углублённым изучением английского языка Курортного района Санкт-Петербурга, г. Санкт-Петербург.

*ГОРШКОВА Валентина Владимировна* — доктор педагогических наук, профессор, Заслуженный работник высшей школы РФ, научный руководитель кафедры социальной психологии Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов, г. Санкт-Петербург.

*ГУСЕВА Наталья Александровна* — кандидат психологических наук, доцент кафедры клинической психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, МБОУ помощи бездомным «Ночлежка», практический психолог, г. Санкт-Петербург.

*ДОБРИЦКИЙ Валерий Ярославович* — кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, СПб ГБУ СОИ «Центр социальной помощи семье и детям Невского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ДРУЖИНИНА Анастасия Александровна* — кандидат педагогических наук, доцент Тамбовского государственного университета имени Г.Р.Державина, г. Тамбов.

*ЖВАКИНА Мария Александровна* — заведующая Отделением социального обслуживания семей с детьми раннего возраста, нуждающихся в социальной адаптации СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ЖЕЛЕЗНЯКОВ Павел Федорович* — заведующий социально-реабилитационным отделением для инвалидов трудоспособного возраста СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ЗОРИНА Валерия Андреевна* — магистрант факультета прикладной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ИВАНОВ Сергей Алексеевич* — сотрудник СПб ГБУ Объединение подростково-молодежных клубов Центрального района «Перспектива», г. Санкт-Петербург.

*ИЛЬИНА Наталья Геннадьевна* — учитель технологии и изобразительного искусства ГБОУ СОШ № 474, г. Санкт-Петербург.

*КАЧАЕВ Руслан Иванович* — старший преподаватель АНО ДПО «Академия коммунального хозяйства имени К. Д. Памфилова», г. Москва.

*КИЙКОВА Татьяна Ивановна* — заведующая ГБДОУ детский сад № 84 Красносельского района Санкт-Петербурга, г. Санкт-Петербург.



*КЛИМОВА Оксана Михайловна* — специалист по социальной работе СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*КЛЮЕВА Надежда Юрьевна* — кандидат психологических наук, старший преподаватель Московского педагогического государственного университета, г. Москва.

*КРАЙНЮКОВ Сергей Владимирович* — кандидат психологических наук, заведующий кафедрой клинической психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ЛАПСАКОВ Александр Михайлович* — учитель математики и информатики ГБОУ Центр реабилитации и образования №7, г. Москва.

*ЛЕБЕДЕВА Светлана Соломоновна* — доктор педагогических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*МАЛКОВ Александр Евгеньевич* — магистрант факультета психолого-социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*МАЛЬЦЕВА Татьяна Евгеньевна* — кандидат педагогических наук, доцент Луганского национального университета имени Владимира Даля, г. Луганск, Луганская Народная Республика.

*МАРХЕЛЬ Ольга Евгеньевна* — педагог-психолог ГБДОУ детский сад №84 Красносельского района Санкт-Петербурга, г. Санкт-Петербург.

*МЕДВЕДЕВА Ирина Владимировна* — заведующая отделением приема и консультации граждан СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Пушкинского района «Аист», г. Пушкин.

*МЕНЛИБЕКОВА Гульбахыт Жолдасбековна* — доктор педагогических наук, профессор Евразийского национального университета имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Казахстан.

*МИЛЛЕР Арина Александровна* — педагог-психолог, член Международного арт-терапевтического клуба, ГБОУ Центр реабилитации и образования №7, г. Москва.

*МИТРОФАНОВА Елена Валерьевна* — медицинский психолог СПб ГБУСО «Психоневрологический интернат №7», г. Санкт-Петербург.

*МОСЯГИНА Надежда Александровна* — социальный педагог ГБОУ гимназия №209 Центрального района Санкт-Петербурга «Павловская гимназия», г. Санкт-Петербург.

*ПАВЛЮК Маргарита Александровна* — педагог-психолог МБОУ «Таицкая СОШ», г. Санкт-Петербург.

*ПОКОЛИНА Татьяна Владиславовна* — психолог в социальной сфере Единого центра телефонного обслуживания — отдела по работе с обращениями граждан СПб ГКУ «Центр организации социального обслуживания», г. Санкт-Петербург.

*ПОЛЕЖАЕВ Илья Александрович* — специалист по социальной работе, специализированное отделение социальной помощи гражданам и членам их семей,

СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ПРИНЦЕВ Николай Владимирович* — эксперт НП «Инновационный Центр СЗФО», г. Санкт-Петербург.

*ПРОБОТЮК Людмила Олеговна* — ассистент кафедры социально-педагогических технологий и педагогики девиантного поведения, Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского, г. Ялта.

*САВИНОВА Эльвира Павловна* — директор СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*СВЕШНИКОВА Любовь Михайловна* — заведующая отделением психологической и социально-педагогической помощи психологического консультационного центра ГБУ «Областной Центр «Семья», г. Тверь.

*СЕЙДИНА Молдир Зикировна* — *PhD*, ведущий научный сотрудник, Национальная академия образования имени И. Алтынсарина, г. Нур-Султан, Казахстан.

*СЕРГЕЕВА Алла Владимировна* — доктор психологических наук, профессор кафедры общей, возрастной и дифференциальной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*СИНИЦЫНА Ангелина Григорьевна* — студентка Гуманитарно-педагогической академии (филиал) Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского, г. Ялта.

*СКОК Светлана Андреевна* — заведующая организационно-методическим отделением СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*СОЗИНОВА Мария Валерьевна* — кандидат педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой социальной психологии Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов, г. Санкт-Петербург.

*СОКОЛОВА Татьяна Павловна* — методист организационно-методического отделения СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Пушкинского района «Аист», г. Пушкин.

*СОРОКИНА Юлия Михайловна* — магистр по направлению «Социальная работа», Санкт-Петербургский государственный университет, г. Санкт-Петербург.

*ТОМАНОВСКАЯ Валентина Владимировна* — куратор социальных программ НП «Инновационный Центр СЗФО», г. Санкт-Петербург.

*ФЕДОСЕЕВА Мария Олеговна* — специалист по связям с общественностью СПб ГБУСГО «Психоневрологический интернат № 7», г. Санкт-Петербург.

*ФИЛИНОВА Юлия Николаевна* — педагог-психолог ГБДОУ детский сад № 31 комбинированного вида Красносельского района Санкт-Петербурга, г. Санкт-Петербург.

*ФОМИНА Елена Владимировна* — специалист по социальной работе отделения социального сопровождения лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без

попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет, СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Пушкинского района «Аист», г. Пушкин.

*ЦЕЛИКОВА Елена Борисовна* — специалист по социальной работе СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ЧЕРНОИВАНОВА Анна Сергеевна* — студентка факультета психолого-социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ШЕЛЬ Мария Игоревна* — кандидат психологических наук, заведующая отделением психолого-педагогической помощи СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Московского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ШЫХАЛИЕВ Ариф Логманович* — психолог СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района Санкт-Петербурга», г. Санкт-Петербург.

*ЩЕГЛОВ Владислав Павлович* — студент факультета психолого-социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ЩУКИНА Мария Алексеевна* — доктор психологических наук, профессор, заведующая кафедрой общей, возрастной и дифференциальной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ЯКОВЛЕВА Арина Андреевна* — студентка факультета прикладной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.

*ЯРОЩУК Ирина Владимировна* — студентка факультета прикладной психологии Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, г. Санкт-Петербург.