

3
ВЫПУСК

ISSN 2306-3122

Социальная работа: теория, методы, практика
Материалы интернет-конференций и семинаров

**Профессиональное мастерство
специалиста социальной службы:
высшая квалификационная
категория**

**Материалы заочной дистанционной
интернет-конференции
для руководителей и специалистов
в области социальной работы**

Том 3
**Проблемы и практика повышения квалификации
специалистов высокого уровня
профессионального мастерства**

Санкт-Петербург

2013

Периодическое издание.
Материалы интернет-конференций и семинаров.

Учредитель:
Санкт-Петербургское бюджетное учреждение социальной помощи семье и детям
«Региональный центр «Семья»

Издание основано в 2012 году

Выпуск 3. Том 3. Проблемы и практика повышения квалификации специалистов
высокого уровня профессионального мастерства.

Профессиональное мастерство специалиста социальной службы: высшая
квалификационная категория.

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ: И. С. Бердышев, М. Б. Казакова, А. Г. Малышев,
Г.В. Соловьева

© Санкт-Петербургское бюджетное учреждение социальной помощи семье и детям
«Региональный центр «Семья»
© Авторы материалов

Содержание

Секция 3. Проблемы и практика повышения квалификации специалистов высокого уровня профессионального мастерства

- Бондаревская Р. С.* Из опыта создания в Санкт-Петербурге ведомственной системы повышения квалификации специалистов социальной помощи семье и детям.....
- Григорьева И. А.* Развитие социальной работы в России и возможности улучшения профессионального образования.....
- Полетаева Н. М.* Повышение квалификации как механизм управления качеством профессиональной деятельности.....
- Семенов В. Е.* Оценка повышения квалификации специалиста социальной сферы: основные подходы и понятия.....
- Соснило А. И.* Возможности внедрения инновационных проектов как фактор повышения квалификации специалистов социальной сферы и проблемы оценки квалификации сотрудников.....
- Конькова В. Ю.* Повышение профессиональной компетентности и личностного роста специалистов – одно из приоритетных направлений методической работы (из опыта работы специалистов организационно-методического отделения СПб ГБУ «ЦСРиДи Калининского района»).....
- Защинская М. Г.* Практика и проблемы трудности повышения квалификации специалистов по социальной работе, занимающихся процессом реабилитации инвалидов с ограниченными умственными возможностями.....

Бондаревская Роксана Сергеевна

СПб ГБУ «Региональный Центр «Семья»

Начальник отдела организации и проведения профессиональной подготовки и повышения квалификации

кандидат педагогических наук, педагог-психолог

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

В статье предьявлен опыт создания ведомственной системы повышения квалификации специалистов социальной помощи семье и детям, раскрыты ведущие принципы повышения квалификации как дополнительного образования, описаны представления слушателей об ожидаемом результате обучения на курсах. В статье особое внимание уделяется профессиональной рефлексии и принятию решений как практическим умениям, развиваемым в процессе дополнительного образования.

Из опыта создания в Санкт-Петербурге ведомственной системы повышения квалификации специалистов социальной помощи семье и детям

Обеспечение профессионализма и высокой квалификации при работе с каждым ребенком и его семьей - ключевой принцип Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы. Национальная стратегия указывает, что реализация политики государства в области семьи и детства должна основываться на последних достижениях науки, в том числе современных технологий. Необходимым условием этого является качественное и регулярное повышение квалификации специалистов социальной помощи семье и детям.

Анализ кадрового состава учреждений, осуществляющих социальное обслуживание семей и детей в Санкт-Петербурге, показывает, что из общей численности работников (около пяти тысяч человек) 3,4 тысячи относятся к категории специалистов. Происходит постоянное обновление кадрового состава: среднее значение текучести кадров в районных учреждениях социального обслуживания семей и детей – более двадцати процентов. Не имеют высшего образования около 10% руководителей подразделений, более 20% специалистов по социальной работе и педагогических работников.

Региональный центр «Семья» получил лицензию на образовательную деятельность и в 2013 реализует шесть программ повышения квалификации работников и руководителей учреждений социального обслуживания населения: «Взаимодействие с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации. Психологический практикум», «Особенности социального обслуживания семей, имеющих в своем составе иностранных граждан», «Педагогическая профилактика зависимого поведения несовершеннолетних», «Технология социального сопровождения семей, находящихся в трудной жизненной ситуации», «Аттестация руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения» с учебной нагрузкой 72 академических часа и «Эффективный менеджмент структурного подразделения учреждения социального обслуживания населения» с учебной нагрузкой академических 104 часа.

Все образовательные программы имеют своей целью повысить готовность слушателей к использованию эффективных технологий социальной работы, помочь им руководствоваться в своей работе принципами справедливости, объективности и доброжелательности, осуществлять свое дальнейшее личностное-профессиональное

совершенствование на основе неформального образования и самообразования. В соответствии с Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 годы, особое внимание уделяется обучению технологиям помощи, ориентированным на развитие внутренних ресурсов семьи.

Таким образом, в государственной системе социальной помощи семье и детям появился новый и крайне важный элемент: ведомственное повышение квалификации бесплатное для слушателей. Это обучение по программами различной направленности: менеджмент, аттестация, сопровождение семьи, повышение психологической культуры, профилактика зависимости, работа с ВИЧ-инфицированными и др.). Это обучение широкого круга специалистов: руководителей подразделений, специалистов по социальной работе, воспитателей, психологов, педагогов доп. образования и др. Это обучение для подготовки к аттестации, обобщения опыта, овладения новыми методами работы, для мотивации профессионального развития.

Для выявления образовательного запроса Отдел повышения квалификации Регионального Центра «Семья» предложил слушателям курсов написать коллективное эссе «Наша профессиональная деятельность», раскрыв в нем три части с условными названиями: «Обычно бывает так...», «А в идеале должно быть...», «Главные трудности в работе...».

Обобщением результатов этой творческой работы стало послание примерно такого содержания:

«Обычно руководитель берет все на себя и, только тогда, когда понимает, что он не успевает все выполнить сам, то начинает "озадачивать" своих подчиненных. Руководитель просит делать одно, а сотрудники делают другое. Много начальников, но не понятно у кого какие полномочия. Постоянно стрессовая ситуация, требуется решение профессиональных задач за 5 минут. В конце рабочего дня приходится переделывать то, что выполнялось в течение дня - многократно изменялись установки на конкретное задание. Но когда составлено расписание, разработан план реабилитации, клиенту назначено время, то клиент не пришел. Приходится задерживаться и брать работу на дом. Не умеем отключаться от работы вне работы.

Персонала не хватает, квалификация недостаточная, плохо организовано рабочее место, оформление документации занимает основное рабочее время, работа в режиме аврала, но есть желание работать!

Необходимо научиться четкому распределению обязанностей с учетом личностных качеств. Изначально продумать все детали, ставить четкие задачи для выполнения задания. Тесно взаимодействовать, быть в единомыслии. Иметь четкую структуру, планирование, режим труда и отдыха, гарантии защиты.

Хочется, чтобы клиент был готов соответствовать разработанному плану. Специалист мог качественно провести работу, клиент решил бы свои проблемы на данный момент и остается доволен. Специалист мог бы легко отчитаться об оказанных услугах!»

Отдел повышения квалификации собирает материал для объективного анализа ожидаемых слушателями результатов обучения на курсах. Предварительное обобщенное представление о желаемом результате может быть представлено таким текстом:

«Обучаясь на курсах, специалист должен научиться лучше понимать свои функции, планировать свою работу и оценивать её эффективность, принимать правильные решения в кратчайшие сроки, хорошо контролировать себя в различных рабочих ситуациях. Стать самоорганизованным и мотивированным на работу. Рационально распределять рабочее время.

Обучаясь на курсах, специалист должен понять причины неблагополучия и индивидуальные особенности семей, научиться выявлять социальной проблемы клиентов своего профиля. Развить умение мотивировать семью на решение имеющейся проблемы, оказывать ей эмоциональную поддержку. Знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Ориентироваться в решении проблем воспитания.

Уметь применять полученные знания на практике. Эффективно и бесконфликтно взаимодействовать с другими специалистами и службами. Уметь отказывать руководству в выполнении заданий, не соответствующих должностным обязанностям. Предотвратить свое эмоциональное истощение.

Обучаясь на курсах, специалист должен получить практическую помощь в написании аттестационного отчета, что приблизит его к желаемой квалификационной категории».

В основу системы повышения квалификации положен ряд принципов образования взрослых. Остановимся на нескольких из них. Во-первых, это акмеологический принцип приоритета личностного-профессионального самосовершенствования специалиста в процессе повышения квалификации. Он подразумевает создание педагогических условий для расширения поля мотивов слушателей, развитие умений профессионального самообразования, психологическую поддержку личностного роста. Так, например, учебные занятия в форме кино-уроков, позволяют осознать глубину и драматизм жизненных трудностей клиентов социальной сферы. Это возвращает и усиливает духовно-нравственную мотивацию социальной работы как служения.

Во-вторых, это приоритет самостоятельного обучения. Самостоятельная деятельность обучающихся является основным видом учебной работы взрослых обучающихся. Под самостоятельной деятельностью понимается не проведение самостоятельной работы как вида учебной деятельности, а самостоятельное осуществление обучающимися организации процесса своего обучения. В соответствии с этим принципом слушателям предоставлена большая самостоятельность в выборе тематики своей итоговой работы. Оказывается консультативная помощь в работе с профессиональной литературой, интернет-источниками. Создается библиотека.

В-третьих, это принцип совместной деятельности. Данный принцип предусматривает совместную деятельность обучающегося с обучающим, а также с другими обучающимися по планированию, реализации, оцениванию и коррекции процесса обучения. В соответствии с этим принципом, в начале, середине и конце обучения, организуется групповая обратная связь, которая позволяет слушателям сообща выразить свои предложения по совершенствованию курса. Это позволяет выбрать более эффективные формы и методы обучения (в том числе активные методы, тематику дистанционных занятий, способы дифференциации в обучении, оптимизировать обязательные аудиторские занятия), методы контроля и управления образовательным процессом (распределенный контроль по модулям, использование тестирования и рейтингов, корректировка индивидуальных программ по результатам контроля, проектные формы итоговой аттестации и т.д.);

В-четвертых, это принцип опоры на опыт обучающегося. Согласно этому принципу жизненный (бытовой, социальный, профессиональный) опыт обучающегося используется в качестве одного из источников обучения как самого обучающегося, так и его товарищей.

В-пятых, это контекстность обучения. В соответствии с этим принципом обучение, с одной стороны, преследует конкретные, жизненно важные для обучающегося цели, ориентировано на выполнение им социальных ролей или совершенствование личности, а с другой стороны, строится с учетом профессиональной, социальной, бытовой деятельности обучающегося и его пространственных, временных, профессиональных, бытовых факторов (условий). Соотнесение того и другого может проходить на практических занятиях нацеленных на выбор слушателем оптимальной профессиональной позиции в работе с клиентом. Используя интуицию, профессиональные знания, помощь преподавателя-психолога и коллег, специалист находит новые грани понимания своей роли в конкретных ситуациях, свое место в процессе оказания той или иной услуги.

В шестых, это принцип актуализации результатов обучения. Данный принцип предполагает безотлагательное применение на практике приобретенных обучающимся знаний, умений, навыков, качеств. В процессе обучения слушателям предлагается применить в своей работе ту или иную технику, с которой он познакомился на занятиях, и в дальнейшем обсудить этот опыт с группой и/или преподавателем.

В седьмых, это принцип осознанности обучения. Он означает рефлекссию, осознание, осмысление процесса обучения и своих действий по организации дальнейшего самообразования [Слободчиков В.И., Исаев Е.И., 1999]. Реализация этого принципа влечет за собой повышения осознанности профессиональной деятельности в целом. На занятиях слушатели должны научиться проводить профессиональную рефлекссию как:

- 1) осознание подлинных личных мотивов и общественной сущности социальной работы;
- 2) различение своих профессиональных проблемы и затруднений клиентов;
- 3) реализацию способности поставить себя на место другого, увидеть свое «Я» и происходящее глазами других специалистов и клиентов;
- 4) более объективную оценку своей работы в целях её корректировки (соотнести «Я-реальное», «Я-идеальное», «Я-потенциальное»);
- 5) осмысление и переосмысление способов и приемов работы, и себя в качестве её субъекта

Понимание динамики целе-ценностного самоопределения клиентов позволяет специалисту социальной сферы не только принимать эффективные решения, но и глубже понимать клиента, особенности его мотивационной сферы и стиля деятельности. Отметим, что в любой деятельности осознается, главным образом, её цель, а другие её компоненты как функциональной системы (мотивы, анализ ситуации, принятие решения, параметры результата, программа действий и т.д.) могут не подвергаться достаточной рефлексии [Шадриков В.Д., 2007]. Когда речь идет о социальной работе, специалист не только отвечает себе на вопрос «что я должен сделать в этой ситуации?», но и задается вопросами «что является мотивом моего желания действовать в этой ситуации и что является мотивами клиента?», «В чем заключается сама ситуация, каков мой личностный и профессиональный вклад в её решение, каким может быть вклад самого клиента?», «Какие основания у меня есть

для принятия решения, какое решение склоняется принять клиент?», «Каковы наиболее объективные критерии результата, к которому придет клиент в результате принятого решения?» и т.д. Этот опыт является основой для сотрудничества специалиста и клиента, согласующих подлинные смыслы их деятельности.

Обоснованность решений специалиста, в том числе нравственная обоснованность, рассматривается как результат операционально-технологического и ресурсного анализа системы деятельности. Процесс принятия решения занимает центральное место в структуре любой деятельности, а умение вырабатывать оптимальные решения составляет важнейший компонент профессионального обучения и повышения квалификации. Несмотря на очевидную значимость методологической разработки этого понятия как в педагогике, так и в психологии, на сегодняшний день мы можем говорить о недостаточном уровне развития психологической теории принятия решений, об отсутствии востребованной алгоритмизации принятия решений в педагогике. Это положение дел сказывается на практике работы с клиентами в социальной сфере.

В частности, в исследованиях, посвященных принятию решения в профессиональной деятельности [Карпов А.В., 1991, Кашапов М.М., 2000], отмечается, что специалисты, работающие в системе «Человек-человек», принимая решения, часто не могут объективно оценить сложность ситуации клиента, ориентируются не на сущность проблемы, а на эмоциональные факторы, не имеют простых и надежных приемов анализа своего взаимодействия с клиентом. Часто специалисты недооценивают собственный «вклад» в возникновение проблем. Имеют место случаи, когда решение принимается на основе одностороннего предвзятого учета условий реальной ситуации.

Так, например, причинами неэффективного принятия решений в воспитательном процессе (как в образовательных учреждениях, так и в учреждениях социальной сферы) являются: неумение выявлять существенные признаки в реальной педагогической ситуации; диффузная, абстрактная оценка педагогической ситуации, в то числе личности ребенка; нечувствительность к противоречиям; преобладание в решениях иррациональных социально-педагогических установок, что в целом свидетельствует о несформированности у значительной части специалистов умения принимать оптимальное педагогическое решение.

Способность принимать эффективные решения мы склонны рассматривать как интегральную характеристику деятельности специалиста, которая основывается на его рефлексивных умениях, способности распознавать и формулировать цели в проблемных ситуациях, вырабатывать гипотезы и способы оценки эффективности принятого решения.

Отметим, что принятие решений часто накладывает большую нравственную ответственность на специалиста социальной сферы. Полная рефлексия деятельности влечет за собой её корректировку, которая также должна осуществляться на основе осознанного решения. Осознанность решений может в значительной степени повысить нравственную обоснованность решений и свести к минимуму возможные риски.

Одной из основных функций профессиональной рефлексии является мотивационно-смысловая функция, благодаря которой специалист имеет возможность приблизиться к осознанию истинных мотивов своей деятельности. Эти мотивы часто

остаются за пределами осознания, в то время как озвучиваются социально-одобряемые мотивы.

Мы убеждены, что важнейшим результатом повышения квалификации специалист социальной сферы должен стать его профессионализм в принятии решений, в частности он должен научиться принимать профессиональную помощь в принятии решений, необходимость которой может осознаваться в большей или меньшей степени. Обучение проведению профессионального консилиума как способа коллективного принятия решений, должно получить большую теоретическую и практическую разработку, чтобы обеспечить его смысловую и технологическую эффективность.

Творческий характер деятельности специалиста социальной сферы предполагает множественность возможных промежуточных и окончательных решений, кроме того, процесс сопровождения клиента на каждом этапе дает некоторое приращение в видении целей, ожидаемого результата и других составляющих социальной работы, что приводит к необходимости корректировки решений. Каждое из этих решений может приниматься стихийно или осознанно, с использованием только внешней рефлексии или с подключением внутренней, в одной или нескольких её ипостасях (осознание мыслей – осознание смыслов – осознание образов). Нравственное совершенствование деятельности специалиста строится в направлении повышения осознанности каждого из этих решений.

Литература

1. Карпов А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности, Ярославль: Ярослав, ун-т, 1991
2. Кашапов М.М. Психология педагогического мышления. Монография. С.-Пб.: Алетейя, 2000.
3. Кунаковская Л.А. Педагогическая рефлексия как фактор профессионального самосовершенствования учителя: Автореферат дис. канд. пед. наук: Воронеж, 2003
4. Национальная стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы
5. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. – М.: Школа-Пресс, 1999
6. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. Репр. воспр. текста издания 1982 г. – М.: Логос, 2007

Обсуждение доклада Бондаревской Р.С. Из опыта создания в Санкт-Петербурге ведомственной системы повышения квалификации специалистов социальной помощи семье и детям"

Наталья Кулакова

Хочу оставить Вам свой комментарий - согласна с текучкой кадров, в профессию приходят люди случайные, не имеющие проф. образования в лучшем случае, в худшем его не имеется вообще по специальности; в целом Ваша работа понятна, считаю, что надо проводить дополнительное образование в области компьютерной грамотности. Спасибо.

Валентина Ченцова

Роксана Сергеевна! Какие Вы видите перспективы развития системы повышения квалификации? Какие основные трудности возникли в ходе работы курсов повышения квалификации?

Роксана Бондаревская

Спасибо за вопрос! Основной трудностью занятий была неоднородность групп, в результате чего трудно было удовлетворить запрос слушателей на специальные знания в их профессиональной области. Мы планируем развивать сотрудничество с учреждениями социальной защиты, имеющими инновационный опыт работы. Проводить выездные занятия. Расширять практический, тренинговый блок занятий.

Григорьева Ирина Андреевна

Санкт-Петербургский государственный университет,

Доктор социологических наук, профессор социологии

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

Статья посвящена обсуждению целей социальной работы и технологий, вытекающих из них. Пока социальная работа в России не носит циклического характера, не ставит задачу освобождения клиентов от зависимости от помощи. Высказано предположение, что в обучении социальной работе на всех уровнях необходимо изучать просчеты и достижения развитых западных стран в ее развитии, в обеспечении путей нормализации клиентов.

Развитие социальной работы в России и возможности улучшения профессионального образования

Принято считать, что система социальной работы в России институционально оформилась в начале 1990-х годов. Тогда же и потребовались обученные люди для работы в этой системе. В ходе профессионализации социальной работы государство наделило социальных работников статусом, заработной платой, определенными рабочими местами в иерархическом пространстве занятости. До сих пор в России 98% социальных услуг оказывается работниками, занятыми в государственных службах, а доля НГО чрезвычайно мала. Но уровень заработной платы как рядовых социальных работников, так и специалистов/заведующих отделениями остается крайне низким, что обуславливает их низкий статус в социальной иерархии. Сложилась сеть учебных заведений, дающих специальное профессиональное образование, их, по разным данным более 170. Но предметные и деятельностные идеологемы новых форм социальной практики все еще не совсем определились.

Одной из основных проблем повседневной жизни последних 15-20 лет были ее *изменения*, причем очень быстрые, и **адаптация населения к ним**. Ощущение упорядоченности и контролируемости общественных изменений, оставшееся со времен СССР, иррациональная вера в достижение запланированных результатов, была очень велика, несмотря на явные провалы последних советских пятилеток. Государство и государственное управление рассматривались как гарант устойчивого порядка. В научной литературе тех лет случайные перемены или перемены, приводящие к непредсказуемым или неуправляемым следствиям, никогда не анализировались.

Параллельно в западной литературе с начала 1980-х годов постоянно обсуждался кризис социальных государств, с одной стороны, и новые концепции социальных перемен, с другой, что было связано с ускорением перемен в повседневной жизни западного общества, так и проникновением теоретических идей взаимодействия Хаоса и Порядка в развитии Вселенной. С этой позиции российская ситуация последних лет не является ни исключительной, ни вызванной чьей-то злой волей, однако населению трудно с этим примириться. В той или иной мере закономерность ускорения перемен и «беспорядка» осознана западной наукой, в том числе, социологией, однако российское обществоведение, несмотря на интерес к проблематике социальных конфликтов, пока поддерживает население в поисках «стабильности».

Поскольку новый социум был осознан как нестабильный, беспорядочный, проблемный, то **целью социальной работы и оказалось содействие людям**

(клиентам) в решении их повседневных жизненных проблем. Однако далеко не всегда разумно отождествлять социальные проблемы с патологией, особенно в ее медицинской интерпретации. «Дискурс социальных проблем зачастую становится их источником», поскольку недооценивается то, что проблемы могут быть индикаторами социального изменения и развития. Развитие способов содействия людям вызвало интерес к «социальным технологиям», которые находятся в центре социальной работы.

Оценивая сказанное с точки зрения того, чему учить и как повышать квалификацию занятых в социальной работе, отметим следующее. С точки зрения основы, *обоснования используемых технологий* необходимо обучать специалистов пониманию нормальности перемен, происходящих в жизни каждого члена общества. Скорее отсутствие перемен в жизни старшего поколения или в жизни провинциальной России можно считать индикатором социально-экономического застоя и социального исключения. Риск социального исключения, с этой точки зрения, связан с привычкой к постоянному окружению, неизменным занятиям и отсутствию способности быстро меняться самому. При этом новые механизмы адаптации, чрезвычайное разнообразие реальных форм социально-экономической жизни достаточно внимательно не изучаются, а лишь оцениваются с позиций кем-то и когда сконструированного представления о «слабых группах населения». Учить специалистов диагностике «слабых», поиску ресурсов для них, в том числе внутренних, психологическая переориентация на активность – важные задачи в повышении квалификации.

Культурная традиция россиян, опирающаяся на православное нищелюбие, видит в современной социальной помощи одностороннее отношение. Но милостыня без ее сакрального смысла превращается в сомнительный акт попрошайничества, а социальная помощь – в обязанность государства по отношению к жертвам социально-экономических изменений. Вопрос об ответственности клиентов за свое положение и за получаемую помощь даже не ставится, число клиентов растет даже среди трудоспособного населения. Т.е. *помощь не носит циклического характера, не обеспечивает нормализацию!*

Процесс институционализации социальной работы сопровождался развитием адекватных и более гуманных, чем при социализме, правовых норм по отношению к ряду социальных групп. Так, был переосмыслен правовой статус безработных (тунеядцев), бомжей (лиц без определенного места жительства), психиатрических больных и др. Отказ от их правовой стигматизации, закрепление в законах необходимости или возможности нормализационного подхода и права жизни в обычном обществе, были шагом вперед в построении системы социальных гарантий.

С другой стороны, большой проблемой в правовом обеспечении социальной работы продолжает оставаться отсутствие договорных, контрактных отношений между службами (социальными работниками) и клиентами. Поэтому вопрос о внедрении «контрактной» социальной работы становится все актуальнее. Что должны делать клиенты в ответ на получаемую помощь, как они должны действовать, что им должны рекомендовать специалисты и как добиваться исполнения рекомендаций? Общий ответ, видимо, невозможен, он зависит и от группы клиентов и от их индивидуальных особенностей.

Так, например, в отношении обслуживания пожилых в практике социальной работы плохо приживаются Методики оценки степени утраты способности к самообслуживанию, позволяющие варьировать обслуживание. Существующая

идеология обслуживания не направлена на восстановление способности самих пожилых, на их активизацию, на «помощь в самопомощи». Более того, внедрение стандартов обслуживания дало противоречивые результаты, потому что «мастерство» социального работника не оценивается подобными параметрами, а они сами заинтересованы в увеличении числа услуг, оказываемых пожилому человеку, а не их оптимизации.

Социальные службы также оцениваются не по числу хотя бы частично реабилитированных клиентов, а по доступности услуг. Получается, что в теории необходимо одно, а убедить социальных работников в правильности такого подхода невозможно, поскольку их опыт и требования руководства направлены на другое. Считается, что «демография» не позволяет добиваться уменьшения числа обслуживаемых.

В отношении проблемных или уязвимых семей необходимо добиваться, чтобы семьи контролировали посещение школы и успеваемость детей. Зачастую социальные службы берут на себя заботу о детях, вплоть до приготовления уроков, оставляя в стороне работу с семьей. Однако здесь как раз нужны контрактные обязательства, связанные с будущим детей, с их адекватной социализацией. Специалисты сегодня уже обсуждают «субкультуру бедности», которую транслируют неблагополучные семьи, которые живут, пользуясь помощью социальных служб, не работая годами. Видимо, вопрос об организации совместной работы со службами занятости, как везде в развитых странах, также должен изучаться специалистами.

Также можно отметить, что социальная работа с «лицами без определенного места жительства» не ставит никаких «амбициозных» задач. Предоставление ночлега и еды без каких-либо обязательств отработки, занятости, без профилактической работы выглядит довольно странно. Несмотря на двадцать прошедших лет, количество неадаптированных людей, оказывающихся в числе лиц без жилья и занятий, растет. Здесь важен контроль над работой служб исполнения наказаний, которые зачастую выпускают людей на свободу без паспорта, со справкой. И начинаются мытарства и самих людей, и социальных служб по восстановлению документов. Однако активную работу по профилактике невозврата документов социальные службы не ведут. Хотя потом сталкиваются с необходимостью срочно помещать людей на лечение или в Дома-интернаты без необходимых документов.

В настоящее время создание *сети разнообразных социальных служб* для обслуживания и помощи разным группам населения близка к завершению. Это значит, что множество социальных проблем имеют определенные законом организационно-правовые и финансовые рамки их решения. С одной стороны, получается, что кристаллизация бюрократических структур в социальной работе близка к завершению. С другой, чтобы отвечать требованиям меняющейся действительности, социальные службы должны гибко реагировать на новые проблемы, увеличивая число функций имеющихся служб или создавая новые, специализированные.

Обобщая сказанное, можно отметить, что пути улучшения социальной работы связаны как с образовательными технологиями, так и отношением государства к этому виду социальной деятельности. Что касается образования, то переход на «Болонскую систему» здесь будет полезен, если бакалавры социальной работы будут иметь предусмотренные уже стандартом по специальности часы практик, которые позволят им набрать реальный, а не обзорный опыт работы. Пока этому препятствует

отсутствие специального финансирования для оплаты практики и преподавателей, ведущих практику.

На уровне же магистратуры будет уместным изучение западных источников и сравнительный анализ опыта развития социальной работы за последние 100 лет. При этом изучение опыта требует осознанной культурной дистанции, поскольку традиционная основа повседневной жизни, в которую вписывается социальная работа, остается, безусловно, разной. Мы также считаем, что должна произойти реальная дифференциация ВУЗов по их возможностям обеспечить только подготовку бакалавров или бакалавров + магистров или предложить все три уровня образования, т.е. еще и аспирантуру, для обеспечения других ВУЗов квалифицированными преподавателями.

По аналогии с медициной повышение квалификации специалистов также желательно осуществлять на основе договоров крупных Университетов с хорошей академической базой и непосредственно социальных служб разного профиля. Если государство будет развивать организационно-правовую форму АНО в социальном обслуживании, понадобятся новые формы и направления повышения квалификации, такие как фандрайзинг, социальный аудит и обучение различным способам повышения эффективности обслуживания населения. Возможно, нужно внедрять целевое государственное финансирование повышения квалификации работников, поскольку в настоящее время эта задача не рассматривается как приоритетная.

Обсуждение доклада Григорьевой И.А. «Развитие социальной работы в России и возможности улучшения профессионального образования».

Вадим Семенков

Что касается образования, то переход на «Болонскую систему» здесь будет полезен, если бакалавры социальной работы будут иметь предусмотренные уже стандартом по специальности часы практик, которые позволят им набрать реальный, а не обзорный опыт работы. Пока этому препятствует отсутствие специального финансирования для оплаты практики и преподавателей, ведущих практику (подчеркивание мое - С.В.) .

Уважаемая Ирина Андреевна! Этому препятствует не отсутствие финансирование, а идеология высшего образования. Суть этой идеологии – вуз должен готовить ученых (исследователей), в том числе в области социальной работы. А квалификация ученого проявляется в наборе используемых методов, а не в наборе практических навыков. Тут сколько часов на практику не отдай – все равно толку не будет.

Александр Малышев

Ирина Андреевна, спасибо большое за интересный доклад! Мне хочется скорее не задать вопрос, а добавить комментарий к Вашему докладу. В нём прозвучала одна очень важная и практически не воспринимаемая сейчас работниками социальных служб мысль: социальные службы оцениваются не только по количеству реабилитированных клиентов и качеству их реабилитации, а по доступности для клиентов услуг социальных служб. Одна из основных задач социальной службы - сделать так, чтобы даже те люди, которые никогда с ней раньше не сталкивались знали, имели возможность узнать выражаясь языком брошюры известной петербургской общественной организации, "что делать, когда не знаешь, что делать".

Наталья Кулакова

В целом Ваша работа меня умилила, после тяжелого рабочего дня, сатира и юмор оказались очень кстати, а если серьезно, то тема затронута злободневная, грамотно расставлены акценты. Прошу Вас ответить на данные вопрос: "Не считаете ли Вы, что

аттестация специалистов и стандартизация, оказываемых услуг приведет к сокращению или увольнению специалистов, так как Министерством труда и социальной политики данная аттестация не предусмотрена?" Спасибо за предоставленную Вами работу, получила огромное удовольствие! Хотелось - бы узнать Ваше мнение о моей работе

Ирина Григорьева

Добрый день, уважаемая Наталья! Спасибо за положительную оценку, хотя юмора, мне кажется, в материале немного. Думаю, аттестация может привести к сокращению специалистов, если не будет оговорены конкретно, какие результаты работы могут считаться обязательными для продолжения работы. Поскольку СР в целом не так уж хорошо технологизирована, а попытки стандартизации предпринимаются уже давно, то что-нибудь может пойти вкривь, как с попыткой внедрения стандартов в 2008 г. В работе с семьей стандартизирована должна быть работа всех служб, а не только социальных. И эффективность оцениваться по реабилитации семьи, а не по действиям отдельного соц. работника. А где найти Ваши работы, Наталья? В материалах данного семинара я не нашла. Прочту с удовольствием. Успехов!

Александр Малышев

Доклад Натальи Кулаковой есть в материалах этой интерне-конференции. Он в третьей секции под номером 3.

Поletaева Наталия Михайловна

СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»

Преподаватель, доктор педагогических наук, профессор

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

Статья посвящена проблеме взаимосвязи качества повышения квалификации и качества профессиональной деятельности специалистов. Курсы повышения квалификации рассматриваются как механизм управления качеством профессиональной деятельности посредством формирования знаний и умений моделирования системной диагностики качества профессиональной деятельности и внедрения форм мотивации личностно-профессионального развития слушателей.

Повышение квалификации как механизм управления качеством профессиональной деятельности.

Повышение качества профессиональной деятельности слушателя, качества деятельности учреждения и, в конечном итоге всей профессиональной системы, например, системы социальной защиты населения в целом – ключевая задача, миссия систем постдипломного образования.

Интегративная структура качества любой социальной системы включает совокупность качеств: цели, процесса (операции, отношения, управления), результата, среды, субъектов, материально-технического и научно-методического обеспечения, мониторинга, сетевого взаимодействия и коррекции на основе обратной связи. Так же можно оценивать экономичность, эффективность и действенность (Ярская – Смирнова Е.Г.) социальных систем, их способность к самоорганизации (С.Д. Пожарский, В.П. Бранский) и самосовершенствованию, к развитию (опережающий характер деятельности, динамика ключевых показателей по восходящему тренду, гуманистическая ориентация в продуктах и процессах достижения).

Системообразующим элементом любой социальной системы, в т.ч. и педагогической является цель, поэтому обеспечение качества постдипломного образования связано, прежде всего, с соотношением целей развития отрасли, направления профессиональной деятельности, по которой осуществляется повышение квалификации работников и целей педагогического процесса. Структура и содержание программ повышения квалификации должны включать информацию и виды учебной деятельности, направленные на моделирование и оценку каждой подсистемы оценки качества. Например: моделирование иерархии целей развития учреждения и отдельного работника, подбор или разработка диагностических материалов по оценке качества сформулированной профессиональной цели. Для педагогической системы ключевой профессиональной целью является целостная модель выпускника, включающая его характеристики как индивида, личности и деятеля (А.А. Деркач). Для системы социальной защиты населения: это модель клиента, включенного в современный социум. Чем более детально мы осознаем модель желаемого и на основе и на основе общих закономерностей развития человека и социальных систем – этапы и условия достижения цели, тем более результативной и эффективной становится наша деятельность.

Слушатель курсов повышения квалификации, как правило, имеет краткосрочную, прагматичную цель – аттестация и долгосрочную – личностно-профессиональное развитие. Задача педагогов системы постдипломного образования,

решая задачу подготовки слушателя к аттестации, «запустить» механизм личностно-профессионального самосовершенствования, объединяющего все направления качества профессиональной деятельности. Эффективность решения данной задачи обеспечивается дифференциацией слушателей по уровню личностно-профессионального развития, либо при комплектовании групп повышения квалификации (или подгрупп) при выполнении учебных заданий: аудиторных и самостоятельных. Прежде всего – это задания на моделирование инновационных профессиональных проектов, которые могут выполняться как отдельными слушателями, так и группой. Каждая выпускная работа слушателя может включать в себя локальные или интегративные профессиональные проекты, а система учебных заданий на курсах повышения квалификации должна обеспечивать формирование готовности специалиста к данному виду деятельности.

При аттестации специалистов на высшую категорию учитывается наличие публикаций, поэтому возможность публикации лучших выпускных работ слушателей, даст дополнительную мотивацию к личностно-профессиональному развитию и нацеливает консультационную работу педагогов курсов повышения квалификации на помощь в письменном изложении своих профессиональных идей. Как внутри курсовой подготовки, так и как самостоятельная единица, в структуре повышения квалификации может быть система семинаров, в которых слушатель может выступить в роли докладчика с последующим получением сертификата, и педагог – консультант должен быть готов к помощи по конструированию текста выступления и отработке приемов ораторского мастерства, самопрезентации. В.П. Кулигин в связи с наращиванием темпов реализации федеральной целевой программы «Развитие единой образовательной информационной среды (ФЦП РЕОИС)», отмечает, что актуальной становится задача создания сети региональных и районных ресурсных центров (РЦ) которые будут выполнять функции накопления и распространения передового опыта работы. В рамках отдельного образовательного модуля повышения квалификации или индивидуальной стажировки может быть заложена подготовка к роли наставника молодых специалистов и консультанта по отдельным направлениям развития отрасли.

Проникновение менеджерского мышления во все сферы жизни общества практически каждого работника вынуждает осваивать эту функцию, поэтому в структуру программ курсов повышения квалификации желательно включить блоки: «самоменеджмент» или «менеджмент организации» и научить при организации групповой работы на практических занятиях составлению бизнес-планов с перспективой их представления на профессиональные конкурсы.

XXI век – век интенсивного развития информационных технологий, каждые 3-4 года объем информации удваивается, становится все труднее его усваивать, систематизировать, делать адекватные выводы и прогнозы. Отсюда вытекает новая задача курсов повышения квалификации – научить методам систематизации, хранения и обработки профессионально значимой информации, умению заполнять необходимую документацию, писать программы развития, подавать заявки на гранты, составлять медиотеку передового опыта и т.д.

Темпы социально-экономических изменений непрерывно усиливаются, инновационный цикл сокращается, человек вынужден постоянно осваивать новые технологии, новую продукцию, новые правила «игры». Синергетические закономерности социального развития смещают акцент с непрерывной адаптации, приспособления к меняющимся внешним условиям, на включение элементов

опережающего мышления, предвидения, прогнозирования, т.к. готовность к инновационной деятельности обеспечивает необходимый темп развития как отдельному специалисту, так и отрасли в целом. Подготовка слушателей курсов повышения квалификации к инновационной деятельности может осуществляться как на каждой лекции и практическом занятии, так и на специализированных модулях, при планировании индивидуальных программ стажировки. Оценка качества профессиональной деятельности современного специалиста не может не учитывать его готовности к инновационной деятельности, наличия у него продуктов этой деятельности, новшеств различного уровня новизны от личностно-значимой до отраслевого уровня. Обобщение взаимосвязи в оценке качества профессиональной деятельности специалистов и качества повышения квалификации отражено в таблице 1 и безусловно требует более конкретной детализации, однако, ключевая идея управления качеством личностно-профессионального развития слушателя и отрасли в целом посредством занятий на курсах повышения квалификации должна осознаваться каждым педагогом и руководителем, находить свое отражение в программах, планах и научно-методических разработках.

Обобщенная матрица взаимосвязи качества профессиональной деятельности и качества повышения квалификации работников социальной сферы.

Табл.1

Оценка качества	Профессиональная деятельность	Повышение квалификации
Цели процессов:	Полнота и целостность модели личностной зрелости человека. Учет социальных запросов.	Полнота и целостность модели профессиональной зрелости специалиста, учет потребностей в повышении квалификации
управления	Планирование, учет, контроль, рефлексия, мотивация, тактика.	направления ПК, развитие системы ПК, координация
технологии	Социальное взаимодействие	преподавания, сопровождения
отношения	Руководитель-работник; Специалист-специалист; Специалист-клиент	педагог – слушатель, педагог-методист педагог-руководитель
среды	профессиональной	педагогической
	Материально-техническое и научно-методическое обеспечение; доминирующая система ценностей, сетевое взаимодействие.	Материально-техническое и научно-методическое обеспечение, акмеологическая система ценностей
субъектов	Уровень профессионализма работников; Уровень личностной зрелости клиентов.	Профессиональная зрелость педагогов, методистов, руководителей, слушателей.
мониторинга результата	Динамика развития клиентов, качество и количество социальных услуг, их эффективность,	Динамика развития слушателей, качества педагогических услуг,

	действенность, динамика развития учреждения и работников	широта образовательных услуг, инновационная деятельность.
Мониторинга	Полнота пакета диагностических методик, системность, преемственность, обратная связь	
коррекция	Всех элементов структуры профессиональной деятельности на основе результатов диагностики	Содержания и процесса повышения квалификации на основе результатов диагностики

Технологии повышения квалификации работников социальных служб должны не только научить эффективным приемам работы с клиентом, но и составлению и реализации своей индивидуальной программы личностно-профессионального самосовершенствования, опробировать на себе те приемы, которые работник хочет применить к клиенту, а педагог курсов повышения квалификации, в свою очередь должен показать мастер-класс, объяснить закономерности моделирования эффективных технологий и выполнить психотерапевтическую функцию по отношению к слушателям, осуществляя профилактику и коррекцию профессионального выгорания работников сферы «человек-человек».

Козволюция двух систем: повышения квалификации и профессиональной деятельности работников социальной сферы, их взаимное «подталкивание» к развитию возможно, прежде всего, при условии единых подходов к оценке качества и пониманию сущности идей гуманизма при выборе целей и механизмов ее реализации. И еще очень важно, чтобы и те и другие желали хорошо работать, развиваться, совершенствоваться. Без мотивации достижений даже самый одаренный и опытный специалист скорее будет имитировать или работать не в полную силу, чем соответствовать лучшим образцам профессиональной деятельности, а тем более их опережать, для этого нужна не только внутренняя и внешняя мотивация, но и гражданская ответственность, чувство долга и устойчивая акмеологическая позиция личности.

Литература

1. Ярская-Смирнова Е.Р. Оценивание в социальной работе. Социальная работа: теория, методы, практика. Материалы интернет-конференции. Выпуск 2, СПб, 2008г.
2. Максимова В.Н. Современный образовательный менеджмент: уч. пособие – 2-е изд. и доп. В.Н. Максимова, Н.М. Полетаева, И.А. Сиялова и др. – СПб.: ЛГУ им. Пушкина, 2012.- 264 стр.
3. Эффективная организация работы образовательного ресурсного центра (под ред. Н.М. Полетаевой – СПб.: Изд-во РГПУ им. Герцена, 2010.-159 стр.
4. Проблемы становления профессиональной зрелости педагога в условиях непрерывного образования. Вып.2. Акмеология профессиональной деятельности педагога. Сб.н.тр. (под ред. В.Н. Максимовой) – СПб.: ЛГУ им. Пушкина, 2010.-294 стр.

Обсуждение доклада Полетаевой Н.М. "Повышение квалификации как механизм управления качеством профессиональной деятельности"

Роксана Бондаревская

Уважаемая Наталия Михайловна! Спасибо за интересный доклад! Скажите, пожалуйста, какие нематериальные формы мотивации специалистов социальной сферы Вы считаете наиболее перспективными сегодня?

Наталья Полетаева

1. По результатам исследований моих аспирантов - внешние по отношению к профессиональной системе условия мотивации для работника менее важны, чем внутренние, корпоративные условия работы, отношения, сплоченность, авторитет руководства и т.д.

2. Из опыта работы - грамоты в конце года, корпоративные досуги (выезды на природу, посещение фитнес мероприятий, театр и т.д.)

3. Развивающие беседы руководителя с работником по итогам которой планируется на год - повышение квалификации, индивидуальная исследовательская работа, участие в творческих проф. группах и конкурсах, помощь при аттестации и т.д. Составление программ лично-проф. развития специалиста.

4. Акмеологическая поддержка специалиста, включая заботу о нем, как о профессионале, личности и индивиде (здоровье)

5. Конкурсы проф. мастерства

6. Наставничество

7. Коррекция функционала в зависимости от лично-проф. особенностей работника.

8. Вовлечение в новый вид деятельности с мин. усилиями и постепенное увеличение нагрузки.

9. Опора на сильные стороны и создание условий для самореализации - если в других местах работник не может так самореализоваться, как на работе - не захочет уйти.

Спасибо за вопрос. Н.М.

Александр Малышев

Спасибо за доклад. Он поднимает важную проблему механизмов управления качеством профессиональной деятельности. У меня после его прочтения появилось несколько вопросов и даже возражений. Вы пишете, что цели слушателя курсов повышения квалификации (КПК) - аттестация и лично-профессиональное развитие. С первым (аттестация) сложно не согласиться, хотя это скорее не бесспорно положительное свойство курсов: люди идут за "корочкой", которую им необходимо включить в атт. документы и материалы. Это стимул, хорошо, что он работает, однако, должны быть и иные стимулы и цели участия в КПК: освоение новых методов работы, систематизация знаний и т.п. Эти стимулы прекрасно работают в системах, где нет аттестации. Со вторым пунктом, да ещё в такой формулировке я не могу согласиться (лично-профессиональное развитие). Также Вы говорите, что "запустить" механизм лично-профессионального самосовершенствования - задача КПК. Цель человека пришедшего на КПК, по моему мнению, - узнать что-то новое, актуальное интересное данному человеку *о своей профессии*. Недавно, на Петербургском международном экономическом форуме А.А.Фурсенко очень удачно, на мой взгляд, сформулировал цель любого образования: "цель образования - сделать так, чтобы человеку было интересно". Личностное совершенствование - нечто относящееся к другой области. Когда я прихожу на КПК, при условии, что я являюсь профессионалом, я не хотел бы, чтобы мне "лезли в душу", занимались моей личностью. Я хочу узнать то, чего не знал раньше о своей сфере деятельности. Это самое главное и это моя цель на КПК. Личностным самосовершенствованием (если я этого захочу) будет заниматься психолог - специалист по развитию личности. Но на

КПК в первую очередь должны присутствовать профессионалы в той сфере деятельности, в которой я специализируюсь. Развитие личности слушателя КПК - побочный продукт их работы. Он может иметь место, а может не иметь, а повышение квалификации, профессиональной компетентности по итогам этих курсов должно происходить всегда. Поэтому, если и говорить о каком-то личностном самосовершенствовании, то, на мой взгляд, формулировать лучше как профессионально-личностное самосовершенствование, понимая вторичность и опосредованность развития личности по итогам КПК по отношению к росту профессиональных знаний слушателя.

Наталья Полетаева

Если я правильно поняла, то полемика заключается в том - использовать термин "личностно-профессиональное развитие" или "профессионально-личностное". Согласно динамике профессионального становления - сначала личностные качества определяют выбор профессии, потом профессия накладывает отпечаток на личность. Эти вещи безусловно связаны и говорить какая составляющая в данный момент лидирует - влияет на наше поведение, в.т.ч. и профессиональное однозначно решить трудно. Безусловно слушатель приходит за профессиональным развитием и чаще всего не задумывается о личностном, но в процессе КПК научая и включая в определенные виды деятельности можно влиять и на личностное развитие. Всем известно влияние личностных, профессиональных деформаций на качество проф. деятельности, поэтому - если КПК могут выполнить и психотерапевтическую и развивающую функции, но НЕ ЗАЛЕЗАЯ В ДУШУ (категорически против таких методик), то результативность будет выше. Думаю, что мы приблизительно одинаково мыслим, только разными словами. Спасибо за вопрос.

Семенов Вадим Евгеньевич

Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы
доцент

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

В докладе рассматривается категориально-понятийный аппарат дискурса оценки качества высшего образования. Автор различает понятия качество и превосходство, качество и эффективность, качество образования и потенциал вуза. Автор рассматривает сочетание внешней оценки эксперта и представленных показателей как оптимальное сочетание в процедуре оценки качества высшего образования. Автор указывает на необходимость вуза выполнять обещанное и необходимость институализации процедуры отчета о выполнении обещаний.

Оценка повышения квалификации специалиста социальной сферы: основные подходы и понятия

Представляется очевидным, что в настоящее время оценка подготовки специалиста социальной сферы, как и специалиста любого профиля, достигается посредством фиксации качества образования. Термин «аудит качества образования», возникший на Западе и направленный на процесс оценки предоставляемых вузом образовательных услуг, в отечественной аудитории уже не вызывает вопросов и недоумений. Вопросы вызывают методы определения и концептуальные подходы к осмыслению качества образования вообще и качества образования у специалиста социальной сферы в частности.

Вопросы начинаются с того, что включать в само понятие «качества образования»? Какие позиции в нем имеет смысл выделять? Ответы на эти вопросы позволят сформулировать метод сравнительного исследования, порядок поиска причин и корреляций видов и степеней качества образования.

В литературе по этому вопросу можно встретить весьма громоздкие пояснения к анализируемому понятию¹.

Очевидно, что развернутые объяснения в силу их громоздкости становятся не инструментальными при концептуальном разговоре на заданную тему. Поэтому анализ оценки качества образования имеет смысл начать с ответа на вопрос, а что такое качество? Есть несколько концептуальных подходов к определению качества:

1) как соответствие целям («предмет обладает качеством, если соответствует цели производителя»),

¹ Приведем конкретный пример такого чрезмерно объемного понимания качества образования: «Понятие качества образования может включать в себя следующие позиции:

1. Качество промежуточной аттестации на основе мониторинга (текущая успеваемость между сессиями, сессии, курсовые работы, участие в научно-исследовательских проектах, наличие печатных работ и т. д.).

2. Качество образовательного процесса (уровень организации, результативность педагогики, состояние преподавания дисциплин, эффективность обратной связи от студента, здоровье студента).

3. Соответствие программ учебных дисциплин, государственных экзаменов, выпускных квалификационных работ, преддипломной практики требованиям ГОС ВПО.

4. Соответствие качества технологий обучения и воспитания запросам студентов и их родителей.

5. Уровень подготовки профессорско-преподавательского состава (звания, степени, эффективность системы переподготовки и повышения квалификации и др.).

6. Качество выпускника (наличие знаний, умений, навыков, компетенций, профессионально-значимых и личностных качеств).

7. Наличие связи с потребителями выпускников и поставщиками абитуриентов». См.: Васнев Ю.Б., Дементьева И.А., Колесников А.Я. Методика оценки качества образования в вузе // Оценка качества образования в российских вузах. Опыт и проблемы: Материалы межвузовского семинара. Санкт-Петербург . 28 октября 2003 г. – СПб, 2004, С.74

2) как удовлетворение потребителя/клиента («предмет обладает качеством, если соответствует требованию потребителя/клиента»).

Выше представленные концептуальные подходы выводят нас два вопроса:

1) Как видится качество образования разными субъектами образовательного процесса?

2) Как соотносится между собой понятия «уровень образования», «стандарт образования» и «качество образования»?

Представляется возможным сказать, что под *качеством образования* понимается характеристика образовательного процесса, выражающая меру соответствия вуза представлениям, ожиданиям и требованиям, предъявляемым к нему со стороны заинтересованных сторон.

Применимо к подготовке специалиста социальной сферы, равно как и подготовке любого специалиста, очевидно, что речь должна идти о нескольких субъектах, участвующих в поле образования: правительство, работодатели, сотрудники профильного вуза. Очевидно, что у разных субъектов, действующих в поле образования разные представления о качестве подготовки специалиста.

В рамках настоящего доклада задачей автора является определение категориально-понятийного аппарата в анализе качества подготовки специалиста социальной сферы, поэтому я не буду касаться проблемы механизма согласования своих требований и ожиданий в области качества подготовки, а только укажем (зафиксируем) различие этих требований и ожиданий у разных субъектов.

Правительство, рассматривая качество, акцентирует внимание на:

- количестве зачисленных и исключенных учащихся,
- продолжительности учебного процесса,
- рост числа абитуриентов по той или иной специальности, в том или ином вузе, и т.д.

Наверное, позицию правительства по вопросу подготовки специалиста социальной сферы можно охарактеризовать следующим образом: чем больше зачисленных учащихся получают образование в соответствии с образовательной программой в отведенное для ее овладения время, тем выше качество.

Работодатели, говоря о качестве, будут ссылаться на прикладные знания, навыки и умения, приобретенные учащимися за период обучения.

Преподаватели определяют качество подготовки фактом хорошей академической подготовки учащегося, наличием благоприятной обучающей среды и тесной связи между обучением и выпускными квалификационными работами.

По вопросу различия понятий «уровень образования», «стандарт образования» и «качество образования» автору доклада очевидна необходимость проведения между ними четких границ. Очень часто эти три понятия смешиваются, что влияет на уровень обсуждения дискуссии о качестве образования.

Уровень образования – формальный статистический показатель, характеризующий отдельное лицо, группу или население в целом по числу лет, проведенных в стенах учебного заведения регулярного образования. Показателем уровня является степень, на которой лицо остановилось к моменту опроса.

К примеру, уровень образовательной программы, ориентированной на ученую степень магистра, выше, чем на степень бакалавра, но это не означает, что качество этой программы выше. По крайней мере, на сегодняшний день о заведомом превосходстве программ магистров над программами бакалавров в нашей стране

говорить не приходится. Автор данного доклада наблюдал ситуацию с магистрами в трех петербургских вузах и везде эта ситуация одинакова: производство магистров отстает по качеству подготовки от производства специалистов, хотя уровень образования магистра выше.

Образовательные стандарты – уровень изложения общих и специальных знаний, навыков, умений, мотивации, которые должны быть продемонстрированы выпускником. Для каждой образовательной программы можно установить стандарты или минимальные требования для выпускников.

Возникает закономерный вопрос – является ли качественной образовательная программа, предполагающая высокие стандарты и малое количество выпускников? Автору данного доклада такая связь представляется не очевидной.

Прав А. И. Вроейнстийн, указывая, что понятие «качество образования» гораздо шире, и включает как стандарты, так и сам образовательный процесс на предмет его соответствия целям и компетентности выпускников². Государственный образовательный стандарт, к сожалению, не является квалиметрированным. Призывы к квалиметрии ГОСа идут неустанно, но квалиметрия как наука до конца еще не оформилась, а язык математики явно недостаточен для описания динамично меняющихся характеристик образовательного процесса и его участников.

Возможно ли измерить качество образования? По этому вопросу специалистами уже высказан следующий тезис: «...То, что составляет суть качественного образования (обучения и воспитания), т.е. его основные свойства, невозможно измерить, сосчитать, проранжировать...»³.

Специального инструмента для измерения качества образования не существует. Стандарты и критерии являются предметом переговоров и соглашений заинтересованных сторон. Не существует абсолютного эквивалента академического уровня или качества выпускников, и то, что признается качеством, есть вопрос мнений и соглашений.

Отечественный исследователь проблем качества высшего образования С. И. Плаксий указывает, что на практике в создании внутривузовских систем качества образования наблюдаются две крайности. «Первая связана с административным подходом, когда открывается структурное подразделение и подбираются кадры, занимающиеся проблемами качества, разрабатывается соответствующий план и проводится мониторинг, анализ результатов сессий (а иногда и тестирования). В этом случае все сводится к краткосрочным и локальным успехам. Вторая крайность проявляется в конструировании огромного количества показателей качества, работа с которыми требует много людей и времени, но все они условны и труднопроверяемы. В этом случае все сводится к манипулированию цифрами и другими данными, так как на большее сил уже, как правило, не хватает»⁴.

Ситуация, все же не столь безвыходная, т.к. сочетание *представленных показателей вуза и мнения экспертов*, в принципе, могут дать верифицируемые результаты.

Представленные показатели вуза – это объективно фиксируемые и исчисляемые данные о производственной деятельности вуза. Очевидно, что представленные показатели должны считаться верифицируемыми статистическими данными, но

² Вроейнстийн А.И. Оценка качества высшего образования. Рекомендация по внешней оценке качества в вузах. С.32.

³ Плаксий С.И. Качество высшего образования. М.: Национальный институт бизнеса. М.2003, С.384.

⁴ Там же. С.452

вместе с тем они не всегда точно характеризуют деятельность вуза. Использование представленных показателей (по работе вуза) очень привлекательно, потому что мы можем получить отчетливую картину сильных и слабых сторон, но анализ полученных результатов нужно осуществлять только с учетом обоснованного мнения экспертов. А эти мнения – результат интерпретации данных, в том числе, неподдающихся исчислению. Вывод прост: представленные показатели (перечень количественных показателей) о работе вуза играют определенную роль в оценке качества, но лишь второстепенную. Абсолютно ясно, что можно говорить о вузах с большим и малым количеством студентов, и можем количественно определить студенческий контингент, но предварительно мы определяем (не можем не определять) значимые для нас качественные различия. Предварительно мы должны определиться в том, что именно (какие качества) мы будем учитывать, а это предполагает предварительную аналитическую процедуру и подбор соответствующих экспертов. Поэтому представленные показатели никогда не смогут говорить сами за себя, а должны быть истолкованы (проинтерпретированы) экспертами⁵.

Выше было сказано, что представление о качестве образования подготовки специалиста социальной сферы формируется в процессе взаимодействия заинтересованных субъектов и является результатом согласования их интересов.

В виду этого, можно сказать, что качество подготовки специалиста социальной сферы представляет собой многогранное понятие, невозможно говорить о качестве как таковом, и уже поэтому качество является предметом дискуссий для заинтересованных сторон. Каждый субъект должен самым точным образом сформулировать свои требования. Абсолютного качества в природе не существует, поэтому целесообразнее говорить о разных аспектах качества.

Качество и эффективность. Если эффективность – категория, которая характеризует отношение достигнутых результатов к затраченным ресурсам, то вполне оправданно можно сказать, что вуз может иметь низкую эффективность, но высокое качество (результативность) и наоборот.

Поэтому, решение по оценке качества часто связывают с экономией денег, более рациональным использованием общественных средств, определяя вышеизложенное понятием «эффективность»⁶.

Поясним вышесказанное на трех примерах.

1. Очевидно, что экономически выгодно читать лекции для ста учащихся, но вряд ли это будет эффективно. Лекции в больших аудиториях заведомо снижают возможность ведения диалога с учащимися, персонифицированного обращения к слушателям, возможности повторить то, что не успели записать слушатели.

2. Возможно, было бы эффективным создание учебной программы с серьезной аттестацией учащихся каждые четыре недели, что заставит учащихся работать весьма напряженно, но это предполагает создание потогонной системы. А пребывание в такой потогонной системе не входит в планы подавляющего числа учащихся, т.к. большинство их них имеют семьи и заняты на работе⁷.

⁵ Информационная функция представленных показателей по деятельности вуза столь же ограничена, что и в представленных показателях по конкретному вину. Данные о винограде, сахаре, спирте, танинах, конечно, значимы, но только эксперты могут оценить вкус и аромат вина и, тем самым, отличить хорошее вино от плохого вина.

⁶ При таком подходе эффективность понимается как результативность, и такой подход является хорошей отправной точкой, но проблема в том, что эффективность не всегда определяется как то, что получено «вопреки допустимым затратам», а часто определяется как - «вопреки минимальным затратам», что может представлять угрозу качеству.

⁷ Именно такая ситуация – в Санкт-Петербургском институте психологии и социальной работы.

3. Возможно, было бы эффективным использование тестовой компьютерной системы оценки знаний учащихся, но, вряд ли это повысит их вербальные и письменные коммуникативные навыки.

Поэтому качество не всегда значит эффективность.

Качество и превосходство. В какой степени понятие «качественный» можно рассматривать, уподоблять понятиям «превосходный», «отличный»?

Мы можем говорить о хороших, лучших и превосходных университетах, но мы не можем охарактеризовать качество (подготовки учащегося) как хорошее качество, лучшее качество и превосходное качество.

В обыденных разговорах люди часто говорят о повышении качества, подразумевая под этим стремление быть отличным, превосходным. Однако никак нельзя сказать, что раз одни учебные предметы читаются лучше других, то значит они качественнее. Никак нельзя сказать, что раз курс по социологии читается лучше, чем курс по социальной политике, то социология – более качественный предмет, чем социальная политика. Возможность хорошо преподавать социальные дисциплины обусловлена, прежде всего, дидактическими возможностями (наличием хорошего учебника, например) и личным научным опытом преподавателя.

Качество образования/подготовки специалиста социальной сферы и потенциал вуза. Также спорным аргументом является указание на необходимость жесткой связи понятий «качество образования» и «потенциал вуза». Отечественными социологами уже давно отмечено, что «при построении показателей государственной аккредитации реализована следующая идея: чем выше потенциал вуза, тем лучше качество подготовки его выпускников. Трудно возразить против того, что большое число профессоров, хорошая оснащенность техническими средствами, мощная библиотека и т. п., определяют потенциал вуза, который сказывается на качестве его работы. Однако опыт подсказывает, что потенциал не всегда реализуется на практике. Например, если после третьего курса студенты посещают лишь часть учебных занятий, то даже самый высокий потенциал оказывается востребованным лишь частично... Таким образом, гипотеза о том, что потенциал вуза непосредственно гарантирует качество обучения, еще требует особого рассмотрения, а, возможно, и доказательств»⁸.

Все выше сказанное автор доклада считает возможным отнести и нашей теме. Вуз, озабоченный аккредитацией, вынужден стремиться к выходу на определенные числовые показатели преподавателей с учеными степенями и званиями. Однако, для автора доклада очевидно, что лекция именитым профессором далеко не всегда лучше лекции прочитанной рядовым преподавателем. В ряде случаев она даже – хуже. Представляется возможным сказать, что качество преподавания обеспечивают не крупные ученые, звезды от науки, а «рабочие лошадки».

Качество как выполнение обещанного. Очень точным представляется замечание европейского исследователя А. И. Вроейнстийн о важности для вуза выполнять обещанное. «Борясь за качество, акторы рынка утверждают: «Мы выполняем то, что обещаем». «Макдональдс», например, стремится обеспечить качество, но никто не ожидает от обеда в этом ресторане уровня французской кухни. Если мы выбираем обед в ресторане быстрого обслуживания, вероятно, мы получаем ожидаемый уровень качества. И вполне очевидно – это не тот уровень качества, что предоставит ресторан

⁸ Смирнова Е.Э. Оценка качества образования: подходы и практики // Оценка качества образования в российских вузах. Опыт и проблемы: Материалы межвузовского семинара. Санкт-Петербург . 28 октября 2003 г. – СПб, 2004, С.10-11.

высокой кухни. Таким образом, нельзя оценивать качество в «Макдональдс» и в высокоразрядном ресторане по одним и тем же критериям. Каждый уровень качества имеет свою цену. Единственной общей чертой будет вопрос: «Получим ли мы то, что ожидаем?»⁹.

Автор доклада считает возможным представить следующую формулу качественного вуза: **хороший вуз тот, который выполняет то, что обещает.**

Вуз должен выполнять то, что обещает, а вуз обещает оказать услугу своему потребителю. Ректор Московского гуманитарного университета Игорь Ильинский подчеркивает, что «вуз продает не выпускников, а образовательные услуги, которые отчуждаются от вуза в тот момент, когда обучаемый усвоил объем знаний, навыков и умений, предлагаемых вузом. С этого момента полученная образовательная услуга в полном объеме становится собственностью человека-специалиста. Не вуз, а сам специалист выставляет свои знания, навыки и умения на торги на рынке труда, сам назначает себе цену («цена продавца»), по которой он хотел бы быть проданным, но может быть и не куплен. Вуз имеет от этого лишь косвенную выгоду: чем дороже стоят на рынке труда его выпускники, тем выше его престиж, тем выше может быть стоимость обучения. Все остальные выгоды присваивает себе носитель и владелец знаний, навыков и умений»¹⁰. Развивая мысль Ильинского, имеет смысл добавить, что товар вуза таков, что его нельзя оценить на момент прекращения отношений «вуз – учащийся»: только с выходом на рынок труда учащийся понимает, что же он получил – желанную услугу или брак.

В виду этого, оправданно рассматривать образование не только как благо, сколько и прежде всего как услугу. Услуги, предоставляемые вузом, связаны с тем, что ожидают основные субъекты – учащиеся. Эти ожидания связаны с институциональными, профессиональными, и рыночными стратегиями как учащихся субъектов, так и вуза. Нелепо ожидать от вуза, ориентированного сугубо на подготовку членов конкретного и ограниченного в численности профессионального сообщества, выдачи диплома, наделяющего выпускника статусом, равным статусу Гарварда или МГИМО. (Особенно, если брать МГИМО советского периода.) Равно нелепо ожидать от вуза, ориентированного, и на словах и на деле, на подготовку сугубо рыночно востребованных выпускников, объемного предоставления его учащимся академических фундаментальных знаний.

Санкт-Петербургский институт психологии и социальной работы относится к числу вузов ориентированных на подготовку членов конкретного и ограниченного в численности профессионального сообщества и поэтому не обещает наделяния своих выпускников высоким статусом. В этом ничего плохого нет. Главное, повторяем, в том, чтобы вуз при этом, во-первых, четко формулировал, что же именно он обещает своим учащимся и во-вторых был в состоянии отчитываться по этим обещаниям. На сегодняшний день в наших вузах отсутствует институциональная процедура такой отчетности. И это очень показательно, т.к. такая процедура налагает повышенную ответственность на руководство вуза перед своими выпускниками. Последние, сравнивая что было обещано и что получено, могут не ограничиться словесными

⁹ Вроейнстийн А.И. Оценка качества высшего образования. Рекомендация по внешней оценке качества в вузах. С.31

¹⁰ Ильинский И.М. Негосударственные вузы России: опыт самоидентификации. Изд-во Моск. гуманитарного ун-та, 2004, С. 220.

филиппиками, но и в суд обратиться. Администрация вуза это понимает и поэтому на формализацию обещаний идет совсем не охотно.

Обсуждение доклада Семенкова В.Е. «Проблема оценки качества образовательного учреждения.»

Павел Васильев

Спасибо за интересный доклад. В своем докладе Вы подняли очень важную и в чем-то болезненную проблему: завышенный уровень обещаний ВУЗов и других образовательных учреждений в области социальной работы своим студентам.

Очевидно, что руководители этих организаций заинтересованы в максимально размытых обещаниях, с одной стороны, (сложность последующего сопоставления полученных результатов и обещаний) и максимально привлекательных обещаниях, с другой (необходимость привлечения студентов/слушателей). При этом есть причина слишком размытых обещаний в области образования по социальной работе, коренящаяся не только в административной логике руководства, но и в самих особенностях становления и существования социальной работы в России. Социальная работа у нас очень тесно переплеталась с психологией, часто процесс обучения соц. работников организовывали психологи. Они добавляют в образовательные программы по соц. работе психологический компонент (некоторые даже говорят о психосоциальной работе), настойчиво декларируют его, но на практике сидеть на двух стульях оказывается невозможно и студент (слушатель) получает в таких случаях худшие по качеству знания по соц. работе, так и не становясь, естественно, психологом.

Вадим Семенков

Уважаемый Павел! Я рад, что мы поняли месседж моего доклада!

Вы указываете на психологическую девиацию в подготовке социальных работников. Это – правильное замечание. Но я выскажу, возможно, спорное суждение: у социальной работы нет своей теории, а значит, нет своей картины мира. А практика без теории слепа. Дело не в том, что психологи навязывают свою картину мира, я бы на их месте делал то же самое, а в том, что социальная работа – это еще не наука. В качестве анекдота: В Германии, на вопрос одного российского социолога: «Какая наука лежит в основе социальной работы?» было сказано: «В основе социальной работы лежит наука о социальной работе».

Александр Малышев

Вадим Евгеньевич, спасибо за интересный доклад. Мне хотелось бы добавить небольшой комментарий. Исследование качества образования (равно как и социальных сервисов) - всегда комплексное исследование. Очень много показателей данного процесса, сам статус которых поддается упорядочиванию с большим трудом. В то же время, опираясь на свой опыт исследования качества и эффективности работы социальных сервисов, хочу обратить внимание на такой важный элемент дизайна таких исследований как триангуляция методов. Если рассмотреть её на примере исследования эффективности социальной службы, то это включение в программу исследования блока, касающегося изучения показателей результативности работы, блока информированности и удовлетворенности клиентов, а также блока, ориентированного на систематизацию факторов деятельности учреждения (стимулирующих и ограничивающих рост качества). Примерно то же самое, мне кажется, относится и к изучению качества в области повышения квалификации в области повышения квалификации, образования

Вадим Семенов

Согласен, что при оценки качества и эффективности работы социальных сервисов надо использовать блоки.

Я пишу как минимум о двух блоках оценки качества образования:

1) представленные показатели (объективные, измеряемые данные о работе вуза, курсов, центра и т.д. ,

2) мнения экспертов (субъективные, неизменяемые , оценочные суждения)

Мнения экспертов важнее представленных показателей.

Но для меня самое важное – это итоговая процедура «сведения счетов» вуза и учащихся (клиентов). Обе стороны должны отчитаться друг перед другом. Вуз – это не ресторан, где клиент всегда прав. От клиента, в данном случае учащегося, требуется работа (над собой). Разные учащиеся работают по-разному и в разных направлениях. Этого диалога о взаимных обязательствах нет. Вот почему нужна институализация «сведения счетов».

Тут я еще долго могу говорить.

Соснило Андрей Игоревич

СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения

Приморского района Санкт-Петербурга»,

Организационно-методическое отделение

Социолог, кандидат исторических наук

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация.

Статья посвящена рассмотрению вопросов проблем трактовки понятия инновации в деятельности служб социального обслуживания. Раскрываются вопросы классификации инноваций и возможностей использования оказываемых социальных услуг в качестве инноваций при аттестации работников системы социального обслуживания населения.

Возможности внедрения инновационных проектов как фактор повышения квалификации специалистов социальной сферы и проблемы оценки квалификации сотрудников

Одной из самых распространённых трудностей при получении квалификационной категории сотрудниками учреждений социального обслуживания является использование в своей практике инноваций. Большинство сотрудников учреждений социального обслуживания населения не занимаются внедрением инноваций, а оказывают традиционные услуги, внедрение каких-либо инноваций в которых весьма затруднительно и не имеет ни финансового, ни правового, ни организационного обеспечения.

В этом отношении государственная система учреждений социального обслуживания населения является ограниченной и медлительной. На практике происходит подмена понятия инновация.

При этом в практической работе некоторых сотрудников учреждений социального обслуживания населения используются различные виды инноваций, однако, сами сотрудники не в состоянии грамотно пояснить и обосновать их использование.

Вопрос использования инноваций в социальной сфере по сути поднимается в некоторых формах отчётности и в оценке квалификации сотрудников. В подавляющем большинстве внедрение инноваций происходит либо на системном уровне, либо опирается на личную инициативу и энтузиазм сотрудников, реализующих свои творческие идеи в работе. При этом существует определённое недопонимание того, что же можно отнести к разряду инновации.

Здесь автор считает необходимым дать пояснение того, что же входит понятие инновации. В «Толковом словаре иноязычных слов» Л.Крысина, инновация толкуется как нововведение, новшество. Под словом нововведение словарь Ожегова-Шведовой понимает «новое правило, вновь установленный порядок», а под новшеством – «новое явление, новый обычай, новый метод, изобретение».[1]

Инновация - это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности оказания социальных услуг, востребованных рынком.

В общем смысле инновация является конечным результатом интеллектуальной деятельности человека, его фантазии, творческого процесса, открытий, изобретений и рационализации. Примером инновации является выведение на рынок новых

социальных услуг с новыми потребительскими свойствами или качественным повышением эффективности их оказания.

Федеральный закон трактует инновацию как введённый в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях.[2]

При этом как отмечают некоторые исследователи, инновация - это не всякое новшество или нововведение, а только такое, которое серьёзно повышает эффективность действующей системы.[1]

Австрийский ученый И.Шумпетер, который собственно и ввёл понятие инновации в науку выделял пять типичных изменений (инноваций):

1. Использование новой техники, новых технологических процессов или нового рыночного обеспечения производства (купля - продажа).
2. Внедрение продукции с новыми свойствами.
3. Использование нового сырья.
4. Изменения в организации производства и его материально-технического обеспечения.
5. Появление новых рынков сбыта.

Эти положения И. Шумпетер сформулировал еще в 1911 г., трактуя инновацию как изменение с целью внедрения и использования новых видов потребительских товаров, новых производственных и транспортных средств, рынков и форм организации в промышленности. В том смысле, в котором И.Шумпетер понимал инновации, их применение в сфере оказания социальных услуг, значительно ограничено многими факторами: финансовыми, правовыми, организационными, кадровыми, информационными и др. В экономических условиях России, когда основной инновацией для сельской местности на ближайшие сто лет останется использование канализации и очистных сооружений, вместо выгребной ямы, целесообразно более сдержанно подходить к вопросу применения инноваций и их выдвижения в качестве критерия оценки работников социальной сферы. Хотя одним из выделяемых видов инновации и является применение новых для страны технических решений, речь чаще идёт о сокращении экономической отсталости и использования многолетнего мирового опыта в применении тех или иных методов. Как секретарь аттестационной комиссии учреждения, хотел бы отметить, что существует проблема правильного понимания того, какие всё-таки инновации могут использоваться в социальном обслуживании населения. Поэтому автор считает необходимым привести одну из наиболее полных классификаций инноваций, которую разработал известный российский ученый А.И. Пригожин в части относящейся к социальному обслуживанию.

Виды инноваций по преемственности: замещающие; отменяющие; возвратные; открывающие; ретровведения. Одна и та же инновация может рассматриваться с точки зрения различных признаков и отвечать одному или большему их числу. Например, внедрение новой информационной базы (для Санкт-Петербурга - Единый социальный регистр населения) может быть по преемственности - замещающей инновацией, по охвату рынка (населения) - локальной, по степени новизны - совершенствующей, по **степени новизны для рынка - новой для отрасли в стране или для учреждения, по области применения - технологической и т.п.**

Введение уроков танцев, давно вышедших из моды и полузабытых, на отделении дневного пребывания или отделении временного проживания, можно рассматривать как ретровведение – инновацию с точки зрения преемственности. Выделяют инновации по ожидаемому охвату доли рынка (социальных услуг): локальные; системные; стратегические;

Если в учреждении ранее не оказывалась определённая услуга или начала оказываться не так давно, то данная услуга также попадает в разряд локальных и описывая свою работу, специалисты смело могут писать об использовании локальных инноваций. К числу таких можно отнести любое новое структурное подразделение, отсутствовавшее в структуре учреждения до этого. Или же не оказывавшуюся до этого услугу, например, предоставление услуг сиделок или тревожной кнопки. **По степени новизны и инновационному потенциалу,** выделяют инновации: радикальные; комбинаторные; совершенствующие.

По степени новизны для рынка инновации делятся также на: новые для отрасли в мире; новые для отрасли в стране; новые для данного предприятия (группы предприятий). Кроме того, классифицировать инновации можно: по степени воздействия на экономику (или социальную сферу); по уровню воздействия на процесс производства (или оказания услуг); по уровню воздействия на факторы производства (воздействия на материальную базу, кадры и др.); по области применения; по причинам возникновения; по характеру удовлетворяемых потребностей.

Виды инноваций **по уровню воздействия на процесс производства** (или оказания услуг): расширяющие; заменяющие; улучшающие.

Расширяющие инновации направлены на использование принципов и методов базовых инноваций в других экономических областях; **Замещающие** инновации предназначены для производства операций другим, более эффективным способом; **Улучшающие** инновации служат для повышения качества оказываемых услуг.

По уровню воздействия на факторы производства инновации можно подразделить на **комплексные** и **локальные**. Комплексные инновации, как правило, требуют существенных изменений в оборудовании, технологии, квалификации работников и т.д.

Виды инноваций **по области применения:** технологические; организационно-управленческие; экономические; маркетинговые; социальные; экологические; информационные.

Наибольшее применение на практике находят инновации **технологического** характера - в виде использования новых продуктов и процесс ввода новых технологий, оборудования и материалов. К **организационным** инновациям относятся разработка и внедрение новой организационной структуры управления предприятием; к **экономическим** - использование неприменяемых ранее систем и форм оплаты труда, методов управления издержками производства; к **маркетинговым** - освоение новых рынков и способов продвижения; к **социальным** - применение ранее неиспользуемых методов мотивации труда; к **экологическим** - использование новых технологий — реализация новых технологий в области охраны окружающей среды; к **информационным** - использование новых информационных технологий.

По характеру удовлетворяемых потребностей инновации подразделяются на создающие новые потребности; удовлетворяющие имеющиеся потребности иным способом; более эффективно удовлетворяющие имеющиеся потребности.

Процессные инновации включают разработку и внедрение технологически новых или значительно усовершенствованных методов. Инновации такого рода основаны на использовании нового оборудования, новых методов организации трудового процесса, а также на использовании результатов исследований и разработок. Такие инновации нацелены, как правило, на повышение эффективности.

В сфере услуг услуга считается технологической инновацией, если ее характеристики или способы использования либо принципиально новые, либо значительно (качественно) усовершенствованы в технологическом отношении. Использование существенно усовершенствованных методов оказания услуг также является технологической инновацией.

Следующие изменения **не являются** технологическими инновациями, если они не относятся прямо к внедрению новых или значительно улучшенных услуг либо способов их производства (передачи): организационные и управленческие изменения, включая переход на передовые методы управления, внедрение существенно измененных организационных структур, реализацию новых или значительно измененных направлений в экономической стратегии предприятия; внедрение стандартов качества, например ISO 9000.

Кроме того, **по месту в системе** (учреждении) можно выделить: инновации на входе учреждения (изменения в выборе и использовании оборудования, информации и др.); инновации на выходе из учреждения (услуги, информация, технологии, изделия и др.); инновации системной структуры учреждения (управленческой, производственной, технологической).

Система критериев оценки соответствия сотрудников учреждений социального обслуживания населения имеет ряд значительных недостатков и, по мнению автора, требует существенной доработки. Одним из таких недостатков автор считает рассмотрение использования инноваций в качестве обязательного критерия соответствия уровню квалификации. Оказание традиционных услуг, как правило, не предполагает инновационности. Сотрудник может быть высоко квалифицированным без использования каких-либо инноваций в работе.

В этом отношении сотрудник, качественно исполняющий свои обязанности, удовлетворяющие потребности клиентов, оказывается поставлен в неравное положение с сотрудниками обеспеченными новаторскими техническими средствами или методами работы.

То же самое можно отнести и критерию публикаций. Публикации предполагают некую научно-исследовательскую, аналитическую деятельность, а это мало взаимосвязано с квалификацией сотрудника и качеством его работы.

Некоторые из критериев на высшую категорию на практике не реализуются даже руководителями учреждений социальной защиты населения, не говоря о руководителях среднего звена и специалистах.

Наличие таких формулировок в критериях оценки сотрудников квалификационной категории, по мнению автора, говорит о низкой квалификации или отсутствии практического опыта работы у составителей.

Существующие критерии требуют не только кардинального пересмотра, но и проведения общественной дискуссии с привлечением делового и экспертного сообщества – практиков с многолетним опытом работы, разных специальностей и учреждений всех трёх типов, существующих в Санкт-Петербурге.

Литература

1. Милославский И. «Новизна с последствиями»

URL:<http://izvestia.ru/news/349367#ixzz2W5nLtfgd> [Электронный источник] - Интернет сайт федеральной газеты «Известия»

2. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» №254-ФЗ от 21 июля 2011 года

Обсуждение доклада Соснило А. И. «Возможности внедрения инновационных проектов как фактор повышения квалификации специалистов социальной сферы и проблемы оценки квалификации сотрудников»

[Наталья Кулакова](#)

Ознакомившись с Вашим докладом, пришла к выводу, что проводимая аттестация специалистов по социальной работе - это инновация в СПб, так как Министерством труда и социальной политики данная аттестация не предусмотрена. С 2010 года проводится аттестация, а обучение по прохождению аттестации - курсы, начинают работать с 2013 года. В 2010 году категории присваивали по должностям, на 2 категорию в "КЦСОН", на 1 и высшую в администрациях районов - мы же бюджетные организации, разве врач и учитель проходят аттестацию в Райздраве или в Гороно на любую категорию? (там ведь обязательная аттестация). Ходатайство даёт руководство только избранным на прохождение определённой категории, и т.д. Отбивается охота повышать свое образование и квалификацию, хотя аттестация в данном случае добровольная. Не приведет ли аттестация и стандартизация оказываемых услуг к сокращению сотрудников? Необходима учеба компьютерная: отчеты сейчас и в бумажном виде и электронном виде, каждый месяц новые версии, услуги и рац. наборы пересекаются из разных отделов, номера обратившихся дает метод отдел, еще надо созвониться, уметь делать слияние и т.д. Спасибо за доклад, однако, доклад изобилует историческими материалами, хотелось - бы увидеть практические примеры инновационных методов, может быть напишите?

[Андрей Соснило](#)

Методическое сопровождение аттестации сильно отстают по объективным причинам - отсутствию кадрового резерва для этого. В Комитете по соц политике до недавнего времени этим вопросом занимался один человек. Консультации по проведению аттестации проводятся с 2010 года городским центром Семья, там давались достаточно подробные и развёрнутые комментарии по поводу проведения аттестации в сфере социального обслуживания. Другое дело, что критерии оценки квалификации мягко говоря "сырые" и совершенно оторванные от практики. Аттестация преподавателей определяется совсем иными нормативными актами.

Касательно примеров, то сложно их сводить в одном месте, поскольку специфика работы каждого отделения сильно отличается. Для отделения экстренной психологической помощи в качестве инноваций могут выступать любые не применявшиеся до этого тренинги и техники, песочная терапия, релаксационная комната и пр. Для отделения БОМЖ трудоустройство лиц без определённого места жительства в некие организации, профилактика алкоголизма. Для отделения обслуживания на дому - применение новых антипролежневых матрасов, даже за личный счёт клиента. Никто не препятствует внедрению новых форм обслуживания в соц сфере, но изначально это, естественно, держится на личном энтузиазме.

Конькова Виктория Юрьевна

СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района Санкт-Петербурга»

Организационно-методическое отделение

Заведующий

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

В статье раскрываются вопросы повышения профессиональной компетентности и личностного роста специалистов как одного из приоритетных направлений методической работы на примере материалов из опыта работы сотрудников организационно-методического отделения СПб ГБУ «ЦСРИ и ДИ Калининского района».

Повышение профессиональной компетентности и личностного роста специалистов – одно из приоритетных направлений методической работы (из опыта работы специалистов организационно-методического отделения СПб ГБУ «ЦСРИ и ДИ Калининского района»)

Специалисту, работающему в области социальной реабилитации инвалидов трудоспособного возраста и детей-инвалидов, для достижения целей, задач и реализации своих функций в практической деятельности нужны специальные знания и умения, позволяющие изучить, проанализировать, оценить проблемы клиента, а затем локализовать их, использовать различные ресурсы для оказания ему помощи и поддержки, а также задействовать возможности самого клиента в решении его проблем. Специалист этого профиля должен владеть теорией, методикой, различными технологиями социальной работы с инвалидами трудоспособного возраста, а также с семьями, имеющими детей-инвалидов. Повышение квалификации сотрудников Центра предполагает обучение их выполнению новых задач, полноценному применению современных технологий, а также выработку профессиональной надежности и развитие имеющихся умений.

Понятие профессиональная компетентность рассматривается нами как способность специалиста решать различного рода профессиональные проблемы, задачи на основе имеющегося опыта, знаний и ценностей (компетенций) [М.А. Чошанов]. Другими словами компетенция – это характеристика специалиста. Компетентность – характеристика деятельности специалиста.

Организационно-методическое отделение в структуре Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района Санкт-Петербурга» было открыто 15 декабря 2008 года. Согласно Методическим рекомендациям по организации деятельности Санкт-Петербургского государственного учреждения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов», разработанным на основании Федерального закона от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федерального закона от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», постановления Правительства Санкт-Петербурга от 16.05.2006 № 559 «О Концепции развития системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга

на 2006-2010 годы» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Санкт-Петербурга в области социальной защиты населения, а также в соответствии с положением об организационно-методическом отделении работа, направленная на повышение профессиональной компетентности и личностного роста сотрудников Центра является центральным компонентом развития учреждения и одним из приоритетных направлений деятельности организационно-методического отделения.

Одним из нормативных документов, регламентирующих работу Центра, является Государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ), включающее работу по организации и проведению конференций, семинаров, круглых столов, а также работу по взаимодействию с государственными, муниципальными и негосударственными органами и организациями в рамках проведения различных семинаров и консультаций. Эти виды работ, отмеченные в Государственном задании, являются вариативными формами повышения профессиональной компетентности и личностного роста сотрудников Центра.

Повышение профессиональной компетентности специалистов Центра осуществляется в разных формах методической работы:

- курсы повышения квалификации и профессиональная переподготовка на базах различных учреждений и организаций;
- подготовка и участие в международных и российских конгрессах, съездах, конференциях, симпозиумах, семинарах, выставках, мероприятиях, направленных на обмен опытом, научной и практической информацией, укрепление взаимовыгодных связей, проводимых за пределами Центра;
- консультирование, семинары, консилиумы, рабочие совещания, мастер-классы, деловые игры, диспуты, круглые столы, проводимые внутри Центра;
- подготовка публикаций о деятельности Центра;
- работа с материалами методического кабинета Центра;
- ознакомление с опытом работы других учреждений и организаций, осуществляющих работу с инвалидами и детьми-инвалидами, посещение этих учреждений и организаций;
- изучение новинок научно-методической литературы по вопросам социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов;
- организация и проведение аттестации руководителей и специалистов Центра.

Таким образом, в целях повышения профессиональной компетентности и личностного роста сотрудников Центра мы рассматриваем формальное образование (обучение на курсах повышения квалификации, профессиональную переподготовку, получение второго образования); неформальное образование (перенимание опыта и обмен опытом с коллегами в разных видах деятельности и формах взаимодействия, ведущих

к изменениям в навыках и умениях, которые затем будут использованы на практике; наставничество молодых специалистов) и самообразование (чтение специальной литературы, обмен опытом, посещение различных мероприятий по собственным предпочтениям в соответствии с профессиональной деятельностью в социальной сфере).

Для формирования оптимальной системы повышения квалификации сотрудников Центра были выделены следующие формы: а) повышение профессиональной компетентности сотрудников в Центре (внутреннее); б) повышение профессиональной компетентности сотрудников за пределами Центра (внешнее). Отдельной формой внешнего повышения квалификации является межведомственное, когда несколько учреждений, организаций объединяются и выполняют функции модераторов мероприятий для повышения квалификации работников. С учетом особенностей вариативных форм повышения квалификации наиболее целесообразным представляется их сочетание. Внутреннее повышение квалификации включает организацию и проведение в Центре консилиумов, рабочих совещаний, круглых столов, в процессе которых происходит обсуждение индивидуальных маршрутов реабилитации клиентов, различных случаев из практики, принятие решений о перспективах дальнейшей социальной реабилитации клиентов в структуре Центра. Эти формы методической работы являются для специалистов «копилкой опыта», приобретением новых профессиональных умений и навыков.

Внутреннее повышение квалификации специалистов происходит также посредством приглашения в Центр представителей различных учреждений, организаций, которые раскрывают отдельные, интересующие специалистов Центра вопросы социальной реабилитации и адаптации инвалидов, представляют собственный опыт работы в этой области. Так, например, в Центре были организованы встречи

со специалистами отдела социальной защиты населения администрации Калининского района СПб, с СПб ОО детей-инвалидов и инвалидов с детства по слуху и их родителей «СПб АРДИС», Информационно-консультативного Центра по проблеме зависимого поведения, с представителями социально-реабилитационных центров для инвалидов разных регионов России, зарубежных специалистов в области социальной реабилитации инвалидов из Англии, Японии, Финляндии, Швеции.

В целях обмена опытом, повышения профессиональной компетентности сотрудников, на базе Центра, силами его специалистов и коллег из профильных вузов Санкт-Петербурга, общественных организаций, различных социальных служб проводятся семинары. Так, например, Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Центр технических средств реабилитации, доступности городской среды, физической культуры инвалидов и хранения архивных документов» и Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района Санкт-Петербурга» 17 мая 2013 года был проведен семинар на тему: «Актуальные вопросы организации работы с инвалидами трудоспособного возраста с интеллектуальными и множественными нарушениями в развитии в условиях отделения дневного пребывания».

В процессе работы двух секций (секция № 1 «Проблемы полового воспитания инвалидов трудоспособного возраста с нарушением интеллекта и множественными нарушениями развития»; секция № 2 «Проблема подбора специалистов в отделение дневного пребывания для работы с инвалидами трудоспособного возраста с нарушением интеллекта и множественными нарушениями развития») обсуждались актуальные вопросы организации работы с инвалидами трудоспособного возраста с интеллектуальными и множественными нарушениями в развитии в условиях отделения дневного пребывания.

Внутреннее повышение профессиональной компетентности специалистов включает также курирование, обучение на рабочем месте, наставничество молодых специалистов.

Повышение профессиональной компетентности сотрудников за пределами Центра (внешнее) предполагает сотрудничество с различными учреждениями и организациями. Центром были заключены договоры о сотрудничестве: с негосударственным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Социальная школа Каритас», с институтом детства ГОУ ВПО «Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена», с СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы», с СПб ОО детей-инвалидов и инвалидов с детства по слуху и их родителей «СПб АРДИС», с государственным учреждением культуры и дополнительного образования «Институт культурных программ», где одной из форм и направлений деятельности является подготовка, переподготовка, повышение квалификации специалистов в области социальной работы, психологии с выдачей соответствующего документа, а также проведение совместно с Центром в целях обмена и ретрансляции опыта семинаров, круглых столов, конференций, совещаний по вопросам социальной реабилитации инвалидов трудоспособного возраста и детей-инвалидов.

С ноября 2010 года Центр является членом Научно-практического консорциума в области психолого-социального образования в СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» с целью формирования современной эффективной корпоративной системы подготовки квалифицированных кадров, а также реализации совместных проектов на основе интеграции научного, образовательного и инновационного потенциала организаций – участников консорциума.

Также совместно с СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» с декабря 2011 года Центр сотрудничает в режиме работы экспериментальной площадки по направлениям: «Модель поддерживаемого трудоустройства как форма социальной реабилитации в условиях социально-трудового отделения Центра для людей с интеллектуальными нарушениями развития» и «Социальная адаптация инвалидов трудоспособного возраста с интеллектуальными и множественными нарушениями развития средствами арт-терапии» («Занятийная терапия»).

12 марта 2012 года в СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» состоялся круглый стол: «Обсуждение проекта социального партнерства» (проект «Научись говорить «НЕТ»» для людей с нарушениями интеллектуального развития по формированию здорового образа жизни, развитию понятия о личном здоровье, положительной сексуальной идентификации; проект «Вместе нам все по плечу!» для родителей, имеющих ребенка-инвалида в возрасте до трех лет, с целью сохранения и укрепления института семьи), одной из задач которого было обсуждение перспектив сотрудничества по направлению повышения профессиональной компетентности сотрудников Центра. Благодаря круглому столу, в настоящее время Центр активно взаимодействует с Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Региональный центр «Семья»», который оказывает консультационное содействие по вопросам аттестации руководителей всех уровней государственных учреждений социального обслуживания

населения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти, для педагогических работников государственных учреждений социального обслуживания населения, для работников кадровых служб государственных учреждений социального обслуживания населения, для специалистов по социальной работе, для председателей и членов аттестационных комиссий, для секретарей аттестационных комиссий. Также Центр успешно сотрудничает и СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» посредством участия в различных конференциях, семинарах, конгрессах, в процессе которых происходит обогащение новыми идеями, обмен опытом, интересной, значимой информацией по вопросам социальной реабилитации и адаптации инвалидов трудоспособного возраста и семей, имеющих детей-инвалидов. СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» оказывает содействие в публикациях материалов из опыта работы специалистов нашего Центра. Многие студенты этого вуза являются волонтерами нашего Центра, что помогает им в успешном написании курсовых, выпускных квалификационных и дипломных работ.

Также благодаря круглому столу «Обсуждение проекта социального партнерства» Центр успешно сотрудничает с Институтом раннего вмешательства, который оказывает информационную и методическую поддержку по развитию программ раннего вмешательства. В качестве конкретных мероприятий проводятся командные супервизии для специалистов службы и совместные консультации семей (приблизительно 1 раз в месяц) специалистами Института и отделения раннего вмешательства Центра. Данные мероприятия организуются в сотрудничестве с Негосударственным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Социальная школа Каритас».

С начала функционирования Центра, с ноября 2007 года, мы активно сотрудничаем с Негосударственным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Социальная школа Каритас».

Регулярно посещая разовые просветительские семинары, конференции, круглые столы, супервизии в области работы с инвалидами, сотрудники нашего Центра повышают уровень своей профессиональной компетентности, обмениваются опытом с коллегами приобретают «практические инструменты», необходимые для работы с инвалидами и детьми-инвалидами.

Так, например, после участия в семинаре «От сопровождения к сотрудничеству» (работа с родственниками людей, имеющих нарушения интеллектуального развития) сотрудниками социально-трудового отделения и отделения дневного пребывания «Виктория» для людей с интеллектуальными и множественными нарушениями развития была проведена родительская неделя. Результатом проведения «Родительской недели» в отделениях стало значительное повышение уровня заинтересованности родителей, имеющих детей-инвалидов, к работе специалистов, к успехам их детей, потребительское отношение родителей к сотрудникам отделений постепенно начало меняться в сторону сотрудничества, совместного участия, взаимодействия, в отделениях были организованы совместные с родителями досуговые мероприятия, где родители могли пообщаться друг с другом, рассказать о своих трудностях и достижениях в развитии детей (от 18 до 55 лет). Заведующими и специалистами отделений было принято совместное решение об использовании в

дальнейшем положительного опыта проведения «Родительской недели» – осуществлять подобные мероприятия системно – 1 раз в месяц.

Очень интересна и полезна такая форма работы со слушателями как супервизия. Сотрудники нашего Центра принимают активное участие во всех супервизиях СШК. Приведем конкретный пример, каким образом, приобретенные в процессе супервизий знания, умения, навыки, опыт совместной деятельности в группе помогают специалистам нашего Центра. В ходе супервизии специалистами отделения дневного пребывания «Виктория» для людей с нарушением интеллекта и множественными нарушениями развития для рассмотрения был представлен вопрос о сексуальном воспитании молодых инвалидов с нарушением интеллекта. Два реабилитанта стали испытывать взаимную симпатию друг к другу. В период нахождения в Центре они постоянно отлучались в разные места, в том числе за пределы Центра, специалистам было чрезвычайно трудно за ними уследить, сотрудники отделения опасались за их жизнь и здоровье, действия ребят были трудноконтролируемые. Специалистом, проводящим супервизию, были даны конкретные практические рекомендации сотрудникам отделения по работе с клиентами в этом направлении: осознание специалистами того, что инвалиды с нарушениями умственного развития такие же люди как и все, они имеют право на личную, сексуальную жизнь. В связи с этим, необходимо проводить системную и последовательную работу с родителями, так как ответственность за сексуальное воспитание своих детей несут родители – главные воспитатели ребенка, специалисты Центра являются помощниками, соучастниками социально-реабилитационного процесса. Также специалистом, проводящим супервизию, было обращено внимание на то, что необходимо в отделении разработать перечень опорных правил деятельности, которые необходимо соблюдать каждому реабилитанту в отделении, чтобы ребята постепенно привыкали к тому, что разрешается в условиях Центра, а что нет. Эти правила важно не только разработать и разместить в удобном месте, а вместе с ребятами проговорить, обсудить, уточнить их понимание, объяснять и закреплять систематично или по мере восстребованности. Рекомендации, данные в процессе супервизии коллегами и ведущим были применены в практической деятельности специалистами отделения. Нельзя сказать, что сразу стали происходить какие-то изменения, но постепенно началась стабилизация процесса

в лучшую сторону, специалисты это почувствовали в ходе работы, ребята стали чувствовать границы дозволенного, улучшилась дисциплина.

При активном содействии специалистов организационно-методического отделения Центра между НОУ ДПО «Социальная школа Каритас» и СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» был заключен договор о сотрудничестве и взаимодействии, посредством которого специалисты нашего Центра имеют возможность, обучаясь в НОУ ДПО «Социальная школа Каритас», получать удостоверения Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы о краткосрочном повышении квалификации в количестве 72 часов. Так, например, 5 сотрудников Центра в настоящее время прошли обучение по программе «Основы психологического консультирования». При содействии специалистов организационно-методического отделения Центра программа «Основы психологического консультирования» была рассмотрена и утверждена на экспертном совете в СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» (автор

программы – Галияхметов Радик Рафикович – психолог-консультант, Действительный член Общероссийской Профессиональной Психотерапевтической Лиги, обладатель Европейского сертификата психотерапевта, руководитель Информационно-консультативного Центра по проблеме зависимого поведения (проект благотворительной организации «Каритас Санкт-Петербург»).

Центр активно взаимодействует с отделом социальной защиты населения администрации Калининского района Санкт-Петербурга. Специалисты отдела регулярно проводят занятия для сотрудников и реабилитантов Центра по различной тематике: проведение паспортизации (обследования) объектов социальной инфраструктуры, законодательные и нормативно-правовые акты РФ и Санкт-Петербурга по вопросам социальной защиты и создания доступной среды жизнедеятельности для инвалидов, организация делопроизводства в учреждении, реестр всех организаций, расположенных на территории Калининского района, направления деятельности секторов отделов социальной защиты населения администрации Калининского района Санкт-Петербурга, формирование электронных паспортов объектов социальной инфраструктуры, льготы и компенсации, установленные для инвалидов и детей-инвалидов на территории РФ и Санкт-Петербурга и др.

Также мы систематизировали содержание мероприятий по повышению квалификации по тематике и категориям целей, поставленным в процессе социальной реабилитации и выделили содержание направлений повышения квалификации, интересующих сотрудников Центра:

1. Вариативные модели социальной работы с инвалидами трудоспособного возраста и детьми-инвалидами с разными видами нарушений: двигательными, множественными, умственными, сенсорными (рекомендации в помощь специалисту, работающему с разными категориями инвалидов и детей-инвалидов).
2. Занятийная терапия в сфере социальной реабилитации инвалидов. Виды трудовой, творческой деятельности (досуговой, хозяйственно-бытовой, художественно-творческой, музыкально-театрализованной, по самообслуживанию, в природе и т.д.) для инвалидов с разными нарушениями, особенности организации этих видов деятельности в зависимости от заболеваний. Технологии, методики включения инвалидов в разные виды деятельности.
3. Социальная работа с семьями, имеющими детей-инвалидов до трех лет (социальная реабилитация в отделениях раннего вмешательства для детей в возрасте до трех лет, оказание помощи семьям, имеющим детей-инвалидов в возрасте до трех лет; особенности психологической работы с семьями, имеющими детей-инвалидов в возрасте до трех лет и др.).
4. Вариативные технологии и методики в работе с инвалидами трудоспособного возраста, детьми-инвалидами и их семьями (технология М. Монтессори; трудотерапия; БОС-терапия; игротерапия; имаготерапия; арт-терапия; сказкотерапия и т.д.)
5. Проблемы сексуального воспитания людей с интеллектуальными нарушениями.
6. Проблемы эмоционального выгорания сотрудников, работающих с инвалидами и детьми-инвалидами.
7. Проблемы преемственности разных социальных служб для обеспечения адаптации в обществе инвалидов с разными видами нарушений. Организация поддерживаемого

проживания инвалида. Подготовка инвалидов и их семей к самостоятельному образу жизни.

8. Новейшие технологии управления персоналом в социальной сфере.

В зависимости от целевых групп мы выделяем повышение квалификации по профессиональному и управленческому статусу, возрастному цензу: руководящие работники и специалисты (социальные педагоги, психологи, специалисты по социальной работе и т.д.), опытные сотрудники и молодые специалисты; по направлениям работы – социальное сопровождение семей, имеющих детей-инвалидов, социальная работа с пожилыми людьми и инвалидами, практическая психология в социальной сфере и др.

Методические материалы, разработанные и подготовленные к апробации в Центре, специалисты стараются утвердить на научно-экспертных советах в вузах. Так, например, на Международной научно-практической конференции «Психолого-социальная работа в современном обществе: проблемы и решения», которая проходила 21-22 апреля 2011 года руководителями секции «Социальная реабилитация инвалидов трудоспособного возраста и детей-инвалидов» СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» Г.Ф. Нестеровой, канд. биол. наук, доцентом кафедры теории и технологии социальной работы СПб ГИПСР и С.М. Безух, докт. мед. наук, профессором кафедры теории и технологии социальной работы СПб ГИПСР было констатировано, что аналитические материалы «Показатели адаптационного потенциала и уровня функционального состояния как критерии оценки эффективности социальной реабилитации инвалидов», представленные заведующей отделением социально-медицинского сопровождения нашего Центра И.И. Полонской и заведующей организационно-методическим отделением В.Ю. Коньковой, полученные в результате проведенного в Центре исследования, подтверждают факт надежности, валидности и точности его проведения на основании методик Баевского Р.М. и Апанасенко Г.Л. Адаптированный И.И. Полонской вариант использования этих методик позволяет применять данные индексы для контроля качества комплекса мер социальной реабилитации в Центре в стационарной форме социального обслуживания (отслеживание динамики по показателям функционального состояния системы кровообращения, как индикатора функционирования организма).

Нужно отметить, что первоначально Центр испытывал трудности в области системного повышения квалификации сотрудников (стандартизированные курсы повышения квалификации в объеме 72 часов). В 2009 году только один человек, заведующая отделением временного проживания Центра, прошла краткосрочное обучение в Санкт-Петербургском государственном институте психологии и социальной работы по программе «Социальная работа с пожилыми людьми и инвалидами» в объеме 72 часов.

За 2010 год не отмечено сотрудников Центра, прошедших курсы повышения квалификации в объеме 72 часов.

В период 2011-2012 г.г., благодаря постепенно выстроенной системе повышения профессиональной компетентности сотрудников Центра, а также внешним связям с различными учреждениями и организациями Санкт-Петербурга, 23 сотрудника Центра успешно окончили курсы повышения квалификации на базах: Санкт-Петербургского государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» по программам: «Социальная работа с пожилыми людьми и

инвалидами»; «Практическая психология в социальной сфере»; «Социальная помощь семье и детям», «Системное семейное консультирование», Санкт-Петербургской государственной медицинской академии И.И. Мечникова по программе: «Общие вопросы ортезирования и эрготерапии», Санкт-Петербургской академии постдипломного образования по программе: «Логопедический массаж».

С 2012 года, усилиями специалистов организационно-методического отделения Центра, трое сотрудников нашего Центра и один реабилитант являются студентами заочной формы обучения по направлению «Социальная работа» Санкт-Петербургского государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы».

В настоящее время на базе Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социальной помощи семье и детям «Региональный центр «Семья»», в связи с получением этим учреждением лицензии на право образовательной деятельности, 8 сотрудников Центра повышают свою квалификацию по следующим программам: «Взаимодействие с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации. Психологический практикум», «Технология социального сопровождения семей, находящихся в трудной жизненной ситуации», «Эффективный менеджмент структурного подразделения учреждения социального обслуживания населения». В дальнейшем предполагается, согласно заявке Центра и активной поддержке «Регионального центра «Семья»», обучение 25 сотрудников нашего Центра по направлению «Социальная реабилитация инвалидов трудоспособного возраста и детей-инвалидов».

За 2011-2013 г.г. опубликовано 37 статей из опыта работы специалистов Центра (в сборниках статей к научно-практическим конференциям СПб ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы», СПб ГБ специального реабилитационного образовательного учреждения среднего образования-техникум для инвалидов «Профессионально-реабилитационный центр», СПб НОУ ВПО «Институт специальной педагогики и психологии им. Р. Валленберга», в сборниках материалов научно-практических конференций «Безопасность личности, общества, государства», проводимых Российской Академией Естественных наук, Межотраслевой Академической организацией Безопасности и Инфраструктурной защиты, Европейской Академией Естественных Наук и др.

Материалы из опыта работы Центра представлены в сборнике «Социальная реабилитация инвалидов и детей-инвалидов» (авторы-составители: Е.А.Бородзич, В.Ю.Конькова, Е.О.Котлякова, О.А.Котова). В нем изложены: проблема инвалидности в современной России, информационная справка о деятельности Центра, система методического сопровождения работы специалистов Центра, диагностический пакет специалистов структурных подразделений Центра, система анализа и обработки материалов, позволяющая изучать эффективность социально-реабилитационного процесса по параметрам количественных и качественных характеристик, функции структурных подразделений Центра и услуги, оказываемые специалистами, программа «Школа творческого общения» для людей с нарушением интеллекта (авторы-составители: Н. А. Кадникова, Л. М. Новикова), а также представлен ряд приложений.

Говоря о повышении профессиональной компетенции сотрудников, невозможно не затронуть тему корпоративного обучения. Корпоративное обучение является источником и стимулом профессионального роста сотрудников, способствует

развитию индивидуальности специалистов, обеспечивает совместно-разделенную партнерскую деятельность участников. В настоящее время, в отделении адаптивной физической культуры нашего Центра реализуется корпоративное обучение сотрудников по программе «Эрготерапия» на базе Негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Социальная школа Каритас». Предполагается, что результатом корпоративного обучения по программе «Эрготерапия» будет внедрение в практику работы специалистов по адаптивной физической культуре эрготерапевтических моделей и подходов, что позволит разнообразить и совершенствовать работу с реабилитантами.

В целях оценки эффективности работы Центра по направлению повышения профессиональной компетентности и личностного роста специалистов было проведено небольшое социологическое исследование, основным методом которого стало анкетирование 53 сотрудников (приложение). Анализ данных позволил сделать следующие выводы.

1. Большинство респондентов последний раз повышали свою квалификацию в течение двух последних лет: 49.1% – в 2013 году и 13.2% – в 2012 году (учитывалось повышение квалификации объемом 36-72 часа).
2. Среди учреждений, в которых опрошенные повышали свою квалификацию наиболее часто называют: СПб НОУ ДПО «Социальная школа «Каритас» – 20.8%, СПб ГБУ РЦ «Семья» – 13.2%, СПб ГБУ ВПО «ИП и СР» – 11.3%.
3. У 39.6% респондентов временной объем курсов повышения квалификации составляет 72 часа.
4. Говоря о том, в какой форме респонденты повышали свою квалификацию, 28.3% называют семинар, 9.4% – супервизию, 1.9% – конференцию, 52.8% – курсы повышения квалификации.
5. Среди тематик, по которым респонденты повышали свою квалификацию, следует выделить два блока интересов. С одной стороны – это работа с определенными целевыми группами (17% – работа с семьями, имеющими детей-инвалидов, 7,5% – работа с людьми с нарушением интеллекта). С другой стороны – это набор тем или методов, которые применимы ко всем целевым группам (менеджмент – 11.3%, психология – 11.3%, методы АФК – 9.4%).
6. Те же самые блоки можно выделить и при анализе тематик, которые интересуют респондентов. Однако, есть важное отличие: 15.1% выделяют реабилитацию в целом как объект своих интересов. В остальном интересы схожи: психология – 15.1%, методы АФК – 9.4%. Здесь выделяются аналогичные целевые группы: семьи, имеющие детей-инвалидов – 11.3%, люди с нарушением интеллекта – 9.4%.
7. Документ об окончании курсов повышения квалификации имеют 71.7% респондентов.
8. 54.7% респондентов считают, что курсы повышения квалификации им помогли для практического применения в работе; 24.5% респондентов считают, что курсы повышения квалификации им помогли частично.
9. 98.1% респондентов хотели бы еще повысить свою квалификацию.
10. При ответе на вопрос: «На базе какого учреждения Вы бы хотели повысить свою профессиональную компетенцию?» были получены следующие результаты: «Социальная школа «Каритас»» – 5.7%; вузы СПб – 13.2%, СПб ГБУ РЦ «Семья» –

3.8%, место повышения квалификации не имеет принципиального значения, главное – содержание, приглашенные специалисты, польза и интерес – 77.4%.

Среди тех, кто считает, что место повышения квалификации не имеет принципиального значения, ответы респондентов распределились следующим образом: 14.6% – не подчеркивает никаких факторов, 78% респондентов считает важным содержание курсов, 48.8% – приглашенных специалистов, 58.5 – выделяют пользу и интерес.

11. Среди предпочтительных форм повышения квалификации 28.3% респондентов называют семинары, 3.8% – консультации, 13.2% – конференции, 39.6% – курсы повышения квалификации, 50.9% – считают, что формы должны быть разными.

12. При ответе на вопрос: «Что мотивировало Вас к обучению?» – 9.4% респондентов назвали смену места работы, 11.3% – финансовый интерес, 49.1% – профессиональный интерес, 62.3% – новые знания, умения, 11.3% – контакты, 17% – прохождение процедуры аттестации.

13. Публикации имеют 26.4% респондентов, 3.8% собираются в ближайшее время опубликовать материал.

14. Свои силы в качестве преподавателя хотели бы попробовать 18.9% респондентов, 22.6% еще не знают.

15. Высшую категорию имеют – 9.4% респондентов, первую – 3.8% вторую – 17%, категории не имеют – 17%.

Проведенное исследование позволило сделать следующие управленческие выводы и определить перспективы дальнейшей деятельности:

- постепенно выстроенная система повышения профессиональной компетентности сотрудников, установление тесных контактов с различными учреждениями и организациями Санкт-Петербурга дали возможность значительно увеличить количество сотрудников Центра, повысивших свою квалификацию за последние три года, больше половины из них имеют документ о повышении квалификации в объеме 72 часов;
- заключение договоров о сотрудничестве с различными учреждениями и организациями Санкт-Петербурга позволило специалистам Центра выбирать место повышения квалификации, содержание образовательных программ, вариативные формы повышения профессиональной компетентности;
- больше половины специалистов Центра считают, что курсы повышения квалификации им помогли для практического применения в работе;
- значительно повысился уровень мотивации сотрудников Центра к участию в различных мероприятиях по повышению профессиональной компетентности и личностного роста (половина сотрудников из числа опрошенных в ходе исследования отметила профессиональный интерес, приобретение новых знаний, умений и навыков);
- возросло число публикаций из опыта работы специалистов Центра;
- некоторые специалисты Центра попробовали свои силы в качестве преподавателей курсов повышения квалификации;
- увеличилось число сотрудников Центра получивших впервые, подтвердивших или повысивших свою квалификационную категорию.

В качестве перспектив дальнейшей деятельности нами рассматривается заключение соглашения о сотрудничестве с Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением социальной помощи семье и детям «Региональный центр

«Семья»» в целях совершенствования внутриведомственного повышения квалификации сотрудников, а также проведения практических занятий по программам повышения квалификации, реализуемых «Региональным центром «Семья» на базе ЦСРИ и ДИ Калининского района (в соответствии с планом сотрудничества на год, выработанного совместно «Региональным центром «Семья» и ЦСРИ и ДИ Калининского района).

Таким образом, с уверенностью можно сказать о том, что мероприятия (внутренние и внешние), проводимые в целях повышения профессиональной компетенции специалистов, работающих с инвалидами и детьми-инвалидами, помогают в решении практических вопросов, нацеливают специалистов на внесение позитивных изменений в сложившиеся ситуации, развивают креативность мышления, знакомят с основами практической психологии, теорией и методикой социальной работы с инвалидами и детьми-инвалидами, знания и умения, полученные сотрудниками нашего Центра в разных формах повышения квалификации, успешно используются ими при подготовке аттестационных материалов, позволяют осуществить обмен опытом с коллегами.

Приложение

АНКЕТА

Повышение профессиональной компетентности сотрудников СПб ГБУ «ЦСРИ и ДИ Калининского района»

1. В каком году Вы последний раз повышали свою квалификацию? _____
2. На базе какого учреждения Вы последний раз повышали свою квалификацию?

3. В каком объеме (количество часов) Вы последний раз повышали свою квалификацию? _____
4. В какой форме (семинар, супервизия, конференция, курсы повышения квалификации) Вы последний раз повышали свою квалификацию? _____
5. По какой тематике Вы последний раз повышали свою квалификацию? _____
6. Имеете ли Вы документ о повышении квалификации (сертификат, свидетельство)?
Да _____ Нет _____
7. Что мотивировало Вас к обучению?
Смена места работы, финансовый интерес, профессиональный интерес, приобретение новых знаний, умений, поиск новых контактов, аттестация, другое

8. Считаете ли Вы, что знания и умения, полученные Вами на занятиях по повышению квалификации помогли Вам в работе?
Да _____ Нет _____ Частично _____
9. Хотели бы Вы повысить свою профессиональную компетентность?
Да _____ Нет _____
10. На базе какого учреждения Вы бы хотели повысить свою профессиональную компетентность? (СПб НОУ ДПО «Социальная школа «Каритас»», ВУЗы СПб, СПб ГБУ РЦ «Семья», место повышения квалификации не имеет

принципиального значения, главное – содержание, приглашенные специалисты, польза и интерес рабочий и личный – нужное подчеркнуть).

11. В какой форме для Вас было бы предпочтительнее повышение квалификации? (Семинар, консультация, конференция, курсы повышения квалификации, предпочтительны разные формы повышения квалификации в зависимости от поставленных целей и задач – нужное подчеркнуть)
12. Какая тематика Вас интересует?
-
13. Что особенно запомнилось Вам и было полезно в работе из разных форм повышения квалификации?
-
14. Имеете ли Вы собственные публикации, методические разработки, связанные с деятельностью в Центре?
Да _____ Нет _____ Собираюсь опубликовать материал
15. Хотели бы Вы попробовать свои силы в качестве преподавателя разных форм повышения квалификации специалистов социальной сферы?
Да _____ Нет _____ Не знаю _____
16. Имеете ли вы квалификационную категорию? Какую? (Вторую, первую, высшую квалификационную категорию – подчеркнуть).

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Защинская Мавиле Гисаевна

СПб ГБУ Центр социальной реабилитации инвалидов и детей инвалидов

Адмиралтейского района

социально-трудовое реабилитационное отделение для инвалидов с ограниченными умственными возможностями «Мини-прачечная»;

Санкт-Петербург, Россия.

Аннотация

Статья посвящена опыту успешного подбора и участия в профессиональных конференциях по повышению квалификации. В статье детально раскрывается специфика самой работы, в отношении которой специалисты планируют и подбирают участие в соответствующих адресных конференциях.

Тематические профессиональные конференции как форма повышения профессиональной компетентности для специалистов по социальной работе, занимающихся процессом реабилитации инвалидов с ограниченными умственными возможностями

Тема адаптации людей с ограниченными возможностями входит в число ведущих прерогатив современной отечественной социальной индустрии. Социализация обеспечивается и контролируется специалистами, которым необходимо пройти специализированную подготовку, цель которой заключается в повышении качества выполнения поставленных задач по осуществлению интеграции инвалидов в обществе. Инвалидность - это ограничения в возможностях, обусловленные физическими, психологическими, сенсорными, социальными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему инвалидность, быть интегрированным в общество и принимать участие в жизни семьи или общества на таких же основаниях, как и другие члены общества. Общество обязано адаптировать существующие в нем стандарты к особым нуждам людей, имеющих инвалидность, для того, чтобы они могли жить независимой жизнью [Замский, Х. С., 1995]. В настоящее время во всем мире, наблюдается тенденция роста числа детей-инвалидов. Вместе с тем остается нерешенным целый комплекс социальных, психолого - медико-педагогических и других проблем [Волгина Н. А., 2003]. Согласно Декларации о правах инвалидов, *инвалид* - это лицо, которое не может самостоятельно обеспечить полностью или частично потребности нормальной личной и (или) социальной жизни в силу недостатка, будь то врожденного или нет его физических или умственных возможностей» [3]. Для оказания психологической, социальной и других видов помощи инвалидам, созданы социальные службы. Инвалиды с физическими и психическими нарушениями представляют собой очень незащищенную в социальном отношении группу населения Санкт-Петербурга. В особенности инвалиды из числа подростков и молодежи. От детей, инвалидов с рождения, родители обычно отказывались и передавали их на воспитание в учреждение, либо такие дети оказывались в условиях вынужденной изоляции у себя дома, и общество забывало об их существовании. При рассмотрении детской инвалидности преобладал медицинский подход к проблеме, равно как и при анализе возможностей таких детей к улучшению их состояния или выздоровлению. Однако в городе имеются специализированные школы для детей с умственной отсталостью и с задержкой в развитии. Главная проблема у таких детей возникает после окончания специализированной школы и невозможностью использовать полученные навыки и трудоустроиться в дальнейшем.

В настоящее время такой подход претерпевает быстрые радикальные изменения. В городе открылись центры социального обслуживания по разным направлениям, среди которых Санкт-Петербургское государственное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Адмиралтейского района», в составе которого единственное в Санкт-Петербурге социально-трудовое реабилитационное отделение для инвалидов с ограниченными умственными возможностями – «Мини-прачечная». Отделение предназначается для постоянного социального обслуживания инвалидов с ограниченными умственными возможностями, путем предоставления услуг социальной и социально-трудовой реабилитации. Отделение является рабочим местом, как для персонала, так и для инвалидов. Право на зачисление в отделение имеют не работающие инвалиды с ограниченными умственными возможностями от 18 лет, без криминального прошлого, не имеющие противопоказаний для работы в учреждениях обслуживающих население согласно санитарным нормам. Преимущественное право из их числа имеют: - инвалиды из неполных и многодетных семей; - инвалиды, родители которых являются пенсионерами или инвалидами; - одиноко проживающие инвалиды. Противопоказанием для пребывания в отделении является наличие заболеваний, препятствующих посещению данного учреждения:

- острые психические состояния;
- карантинные инфекционные заболевания;
- устойчивая агрессивная тенденция;
- суицидальные наклонности;
- устойчивые поведенческие нарушения, не поддающиеся коррекции;
- хронический алкоголизм;
- бактерионосительство;
- активные формы туберкулеза;
- иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

Отделение работает в определенном порядке:

1. Отделение создано для постоянного социального обслуживания 12 инвалидов с ограниченными умственными возможностями, задействованных в производственном процессе (далее указанные инвалиды в статье именуются работниками)

2. Отделение работает ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

3. Из числа работников отделения создаются 2 бригады по стирке, глажке, сушке и ремонту белья. Режим работы бригады:

- 1 смена – 9.00-15.00;
- 2 смена – 12.00-18.00.

Данное время является рабочим и обязательно для всех работников отделения. Для работников отделения организуются реабилитационные мероприятия профильными специалистами (логопед, психолог, инструктор ЛФК и т.д.). По всей России таких уникальных отделений всего два – Социально-трудовое реабилитационное отделение для инвалидов с ограниченными умственными возможностями «Карлсон» и Социально-трудовое реабилитационное отделение для инвалидов с ограниченными умственными возможностями «Мини-прачечная». Они находятся в нашем центре «ЦСРИиДИ Адмиралтейского района». Уникальность этих отделений состоит в том, что в отделении получают полную реабилитацию, и работники оформлены и приняты

на работу по трудовому договору и получают заработную плату. К основным задачам деятельности отделения относятся следующие:

1. Задействовать ресурсы каждого инвалида с ограниченными умственными возможностями, обеспечить максимальное его развитие путём специального тренинга с сохранением тех способностей и навыков, которые уже имеются.

2. Формирование у каждого инвалида уверенности в себе, обретение им нового качества жизни, придание ей достойного наполнения.

3. Воздействие на общественное мнение с целью изменения отношения к умственно отсталым людям.

4. Содействие интеграции инвалидов с ограниченными умственными возможностями в общество, предоставляя им возможность трудоустройства.

5. Развитие взаимодействия и координация деятельности с учреждениями и общественными организациями, осуществляющими работу с данной категорией инвалидов.

6. Предоставление возможности трудоустройства, отдыха и лечения членам семей молодых инвалидов, улучшение уровня жизни семьи в целом.

7. Проведение оценки результатов деятельности отделения с учётом мнения инвалидов, посещающих отделение. Осуществление деятельности по обмену опытом и распространению информации.

Отделение предназначено для инвалидов с ограниченными умственными возможностями, способных принимать участие в производственном процессе. Все инвалиды должны обладать необходимыми возможностями для активного участия в работе. Содержание основной деятельности отделения состоит в проведении мероприятий по адаптации инвалидов в процессе получения навыков по полному циклу профессиональных обязанностей, заключающихся в стирке, глажке, сушке, ремонту белья (штопка, подрубка ткани и т.д.), приёме и доставке белья. Каждый год на каждого инвалида составляем индивидуальный план, где указываются следующие задания:

Тренинг рабочих навыков:

- умение следить за временем;
- денежный тренинг;
- умение исполнять производственные обязанности.

Тренинг навыков самостоятельного проживания:

- обучение самостоятельно удовлетворять ежедневные личные гигиенические потребности;
- умение поддерживать в порядке одежду;
- умение произвести элементарную уборку помещения, стирать и т.д.

Транспортный тренинг:

- умение самостоятельно добираться на работу и с работы домой, а в дальнейшем умение пользоваться транспортом для поездок «туда - обратно» в различные места.

Отделение является рабочим местом, как для персонала, так и для инвалидов, которые являются полноправными участниками рабочего процесса. Для поддержания своей профессиональной формы, наши специалисты активно участвуют во всех доступных для них мероприятиях по совершенствованию профессионального мастерства. В частности можно говорить об успешном опыте участия в различных тематических конференциях

В числе наиболее содержательных мероприятий, нацеленных на постдипломное образование специалистов - Финско-Российская конференция в ноябре 2011 года, которая дала много интересного и полезного. На этой конференции я ознакомилась с разновидностями социальных служб Финляндии и со спецификой их работы. В мае 2011 года проходил очень интересный практико-ориентированный семинар «Работа для людей с нарушением развития – «Унижение или самореализация? Опыт и концепция с точки зрения немецкого специалиста» в НОУ ДПО «Социальная школа «Каритас».

Специалисты нашего учреждения обучались на курсах повышения квалификации в Санкт-Петербургском государственном институте психологии и социальной работы, по программе «Социальная поддержка различных категорий семей, находящихся в трудной жизненной ситуации».

Так же проходили обучение в «Региональном центре «Семья» по курсу менеджмента. Узнали очень много нового и полезного по проектированию, развитию и эффективному управлению персоналом. Более подробно ознакомились с социальной политикой и с государственными стандартами социального обслуживания населения. Участие в Финско - Российской конференции в ноябре 2011 года, мне дало много интересного и полезного. На этой конференции я ознакомилась с разновидностями социальных служб Финляндии и со спецификой их работы. Хочется отметить семинары «Социальной школы «Каритас» - «Вера. Надежда. Любовь.», целью которых являлась подготовка специалистов работающих с населением для изменения отношения в обществе к людям имеющими инвалидность. Посетив данный семинар, специалисты социально-трудового реабилитационного отделения для инвалидов с ограниченными умственными возможностями ознакомились с историей благотворительной помощи людям имеющих нарушения интеллектуального и психического развития в России, в частности в Санкт-Петербурге. Так же они узнали практические технологии творческого развития «особых людей», ознакомились с приёмами и навыками рукодельного мастерства, поэтической и музыкальной импровизации, кукольного театра. Благодаря данному семинару наш ведущий специалист Васильева Светлана Владимировна больше узнала о благотворительной помощи в Санкт-Петербурге, Приобрела навыки воспитания и обучения детей-инвалидов для применения их в своей работе. С помощью тренингов, проводимых на семинаре, она научилась более тесно взаимодействовать с инвалидами, и более точно понимать специфику общения с ними. По мнению Васильевой Светланы Владимировны – «семинары очень полезны не только для людей, непосредственно взаимодействующих с инвалидами, но и для всех граждан, общающихся с инвалидами в повседневной жизни» Также хотелось бы отметить положительный опыт практического применения раскрытый в работе А. Бакс и К. Грюневальд «Забота и уход» в главе VII «Методы оказания помощи» при работе самоподготовки специалистов работающих с умственно отсталыми инвалидами. В данной работе рассказывается о том, как инвалидам необходимо проводить поддержку и помощь, о том, как действовать, чтобы окружающий мир становился более понятным для инвалидов, и о видах этой помощи. Так же в этой главе описывается, как правильно тренировать органы чувств, моторику и навыки общения. Знания, приобретенные после прочтения данной главы легко применимы на практике. Так, например, здесь подробно описывается социальный тренинг – что это такое, для какой категории граждан он подходит, каким образом строится, какие существуют методики

проведения и т.п. Следует считать, что самообразование по этой работе было бы очень полезно и необходимо при работе с инвалидами, так как специалисты самостоятельно изучающие материал, прорабатывают его и делают выводы. При этом квалификация повышается без отрыва от работы. В заключении хотелось бы отметить, что существующая модель работы с инвалидами ограниченными умственными возможностями может быть распространена и на другие площадки в других регионах страны. Следует отметить, что работа с инвалидами с ограниченными умственными возможностями, является одной из самых сложных из работ по реабилитации и ресоциализации инвалидов в общество, как граждан страны способных к труду. В связи с тем, что для специалистов в таких отделениях, которые работают с инвалидами с ограниченными умственными возможностями, нет специализированных курсов повышения квалификации, необходимо организовывать курсы, на которых специалисты дополнительно могут поучиться у других специалистов: психиатров, клинических психологов, психологов и других специалистов, компетентных по данному вопросу.

Литература

1. Замский, Х. С. Умственно отсталые дети. История изучения, воспитания и обучения с древних времен до середины XX века/Х. С. Замский. -М: НПО «Образование», 1995.
2. Социальная политика: Учеб. для студентов и слушателей вузов экон. и неэкон. спец./ Под общ. ред. Н. А. Волгина.-М: Экзамен, 2003.
3. Декларация о правах инвалидов. ООН, от 9 дек. 1975. [Электронный ресурс]. - Электрон, журн,- РООИ Родник жизни.- Режим доступа к журн.: www.rodnikzhizni.ru.
4. А. Бакс, К. Грюневальд «Забота и уход», стр.237-244

Социальная работа: теория, методы, практика.
Материалы интернет-конференций и семинаров
Выпуск 3

**"Профессиональное мастерство специалиста социальной службы: высшая
квалификационная категория"**

том 3

Проблемы и практика повышения квалификации специалистов высокого уровня
профессионального мастерства
Тираж 50 экземпляров.