

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации

Уральский институт управления

Кафедра теории и социологии управления

На правах рукописи

ЗАГЛОДИНА Татьяна Алексеевна

**ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ГРУППЫ
СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В СОВРЕМЕННОЙ
РОССИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

Специальность 22.00.04

«Социальная структура, социальные институты и процессы»

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени кандидата социологических наук

Научный руководитель:
доктор социологических наук, профессор
Чевтаева Н.Г.

Екатеринбург - 2020

Оглавление

Введение.....	3
Глава I. Теоретико-методологические подходы к исследованию профессиональной группы в социологической науке.....	20
1.1. Профессиональная группа как объект социологического исследования.....	20
1.2. Методология социологического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».....	58
Глава II. Специфика формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»: факторы, проблемы, тенденции развития	105
2.1. Профессионально-статусные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».....	105
2.2. Ценностно-нормативные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».....	143
Заключение.....	186
Литература.....	193
Приложение А.....	225

Введение

Актуальность темы исследования. Исследование особенностей профессиональной деятельности становится все более актуальным направлением социологической науки, поскольку профессия, наряду со своей основной функцией, способствует формированию образцов профессионального поведения, регулирующих взаимодействие профессиональных групп. Профессиональное развитие работника зачастую сопровождается определенными рисками, которые могут затронуть не только одного специалиста, но и всю профессиональную группу. В таком случае, профессиональная деятельность будет сопровождаться дисфункциями и перестанет соответствовать ожиданиям общества.

Для конкретизации профессиональной группы исследования обратимся к профессии «специалист по социальной работе». Социальная работа как практическая деятельность появилась намного раньше, чем была признана профессией в России. Сложившаяся ситуация существенно затрудняет формирование и развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе, так как практика функционирования социальных служб опережает теоретическое осмысление опыта профессиональной деятельности, осложняя процесс «вписывания» ее в социальную структуру.

Необходимость социологического анализа данной профессиональной группы обусловлена повышением запроса на социальную защиту социально-уязвимых групп в ситуации экономической нестабильности. Назревает потребность выявить, насколько содержание профессиональной деятельности, правила функционирования и модели поведения профессиональной группы «специалист по социальной работе» коррелируют с целями социальной политики государства и ожиданиями клиентов в предоставлении качественных услуг. Исследование профессиональной группы «специалист по социальной работе» позволит выявить факторы, влияющие на ее формирование и развитие в современной России.

Существует ряд теоретических проблем, обуславливающих необходимость социологического исследования. В научной литературе отсутствует четкое определение профессиональной группы «специалист по социальной работе». Группа является достаточно молодой, так как возникла в России только в 1991 году, в настоящее время находится в процессе формирования и развития. Состав ее представителей неоднороден, в нее входят работники государственных учреждений, некоммерческих организаций и добровольческих ассоциаций. Кроме того, вступивший в силу профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» (утв. приказом Минтруда России от 22.10.2013 № 571н) стал регулировать только одну функцию социальной работы, связанную с социальным обслуживанием населения, в то время как традиционно сложившиеся функции социальной защиты и социального обеспечения остались вне действия профессионального стандарта.

Анализ специфики профессиональной деятельности работников социальной сферы на сегодняшний день остается преимущественно предметом психологических исследований в рамках теорий деятельности и личности. Немногочисленные социологические исследования социальной работы касаются, в основном, профессиональных ролей и имиджа специалистов. Слабо освещенными остаются проблемные моменты формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Обозначенные проблемы требуют теоретического осмыслиения и эмпирической верификации. Социологический анализ позволяет автору рассмотреть специалистов по социальной работе как профессиональную группу, деятельность которой заключается во взаимодействии с социально незащищенными, уязвимыми группами населения, нуждающимися в социальной поддержке, а также проанализировать проблемы и факторы, влияющие на развитие профессиональной группы «специалист по социальной работе», наметить тенденции ее развития.

Степень научной разработанности проблемы. Для анализа процессов формирования и развития профессиональных групп необходимо обратиться

к исследованиям в социологии профессий. Анализ профессий и профессиональных групп отражены в научных теориях классиков и современных ученых (P. Beresford, S. Croft, L. Dominelli, R. Dubin, S. Jones, R. Joss, М. Вебер, И. Гоффман, Э. Дюркгейм, Д. Норт, Т. Парсонс, Г. Спенсер, Д. Гринвуд, Т. Джонсон, Г. Демсек Р. Коллинз, Д. Корбин, Р. Коуз, С.М. Мор, Ф. Паркин, Г. Саймон, Н. Сторер, Н. Томпсон, К. Тэйлор, С. Уайт, О. Уильямсон, Э. Хьюз). В отечественной науке также рассматриваются некоторые аспекты профессионализации (Т.Л. Александрова, Л.Н. Банникова, Е.С. Баразгова, Ю.Е. Волков, Я.Г. Гальперин, Я.В. Дидковская, О.И. Жданов, Г.Б. Кораблева, А.И. Кузьмин, М.В. Певная, М. Пейн, В.В. Проказина, Л.С. Ржаницына, П. Романов, С.Л. Рубинштейн, Н. Смелзер, П. Сорокин, С.Г. Струмилин, П.Ю. Головин, Н.И Шаталова, Е. Ярская-Смирнова).

Исследование становления и развития социальной работы как профессии отражены в работах исследователей (В. Hudson, Т.Ю. Андрюшенко, Н.Ф. Басов, Ю.А. Блинков, В.Г. Бочарова, П. Блау, Н.Ш. Валеева, А. Виеринк, В.Л. Глезер, И.Е. Григорович, С. Дичман, В.И. Жуков, В.В. Колков, А.Г. Лаптев, И.А. Ларионова, Г. И. Осадчая, В.А. Никитин, П.Д. Павленок, М.В. Певная, А.В. Старшинова, И.В. Разорвин, Д. Ревил, С.В. Тетерский, Л.В. Топчий, В.С. Торохтий, Т.М. Трегубова, В.А. Фокин, Е.И. Холостова, Т.В. Шеляг, В.К. Шаповалов, Д. Шупп, Э. Томсон, М.А Фельдман, Е.В. Филатова, Й. Хемрель, Г.А. Червякова С.А. Шавель, Е. Ярская-Смирнова, И.Г. Ясавеев), анализ научных концепций авторов дает возможность проанализировать особенности профессиональной группы «специалист по социальной работе», специфику ее формирования и развития.

Методологической базой исследования профессиональных групп стали теоретические подходы в социологии труда и профессий: теории *деятельностного* подхода (С.Г. Струмилин, Г.В. Суходальский, А. Флекснер, А.Г. Здравомыслов, В.Г. Подмарков, Д. Маркович, Г. Миллерсон, В.А. Ядов и др.) позволяют рассмотреть содержание и характеристику определенной профессии, но в них остаются неосвещенными функции, которые выполняет профессия

в общественной структуре. Анализ профессиональной деятельности с точки зрения *структурно-функционального* подхода (Э. Дюркгейм, К. Маркс, Т. Парсонс, Г. Спенсер, Т. Джонсон, Г. Ларкин, Ю.Е. Волков, С.М. Моор, Т. Щепанская и др.) дает возможность выделить особенности функционирования профессиональных групп, но нормы и правила, регламентирующие их деятельность, остаются неохваченными. Их анализ освещается в *институциональном* подходе (М. Вебер, Ш. Гадеа, К. Дэвис, У. Мур, П. Сорокин О.И. Шкарата, В.В. Радаев, Г.Б. Кораблева, О.Н. Мамонова, В.А. Мансуров, И.В. Мостовая, А.Ю. Ощепков Е.П. Сало, Э.Ч. Хьюз, О.В. Юрченко, Г.Я. Ястребов и др.). Взаимоотношения внутри профессиональных групп и социально-психологические характеристики их представителей анализируются в теориях *неоинституционального* подхода (Г. Беккер, Т. Веблен, Э. Гидденс, И. Гофман, У. Гуд, Р. Коуз, Дж. Мид, Д. Норт, Д. Саваж, Г. Саймон, А. Темницкий, О. Уильямсон, Р. Холл, Дж. Эветтс).

Исследование специфики профессиональной группы специалистов по социальной работе требует анализа и проблем ее развития, где ведущей остается проблема профессиональной деформации, которая сопутствует процессу формирования и развития данной профессиональной группы.

Исследования деформирующей роли профессии носят междисциплинарный характер, они получили свое развитие в научных работах представителей психологии труда и личности (С. Maslach, W. Schaufeli В.В. Бойко, Н.М. Борщева, С.Г. Геллерштейн, Э.Ф. Зеер, Ю.А. Клейберг, К. Маслач, А.К. Маркова Г. Селье, Х. Дж. Фрейденбергер) и педагогических теорий (С.П. Безносов, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, Р.М. Грановская, Л.Н. Корнеева, В.Е. Орел, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк).

Исследования проблем профессионального становления в конкретной профессиональной деятельности в социологической науке отражены в работах некоторых авторов и рассматриваются с точки зрения профессиональной деформации. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел освещена в трудах Е.И. Жуковой, М.А. Лобанова, Н.М. Мадьяровой,

Ю.В. Стригуненко. Деформация педагогов государственных школ рассматривается в работах Е.А. Верещагиной, Е.В. Самойловой, Е.Г. Черниковой, Д.В. Шлякова. Профессиональную деформацию государственных служащих рассматривают И.А. Любомудрова, Н.А. Перинской, О.В. Филатова. Небольшой круг исследований проблем профессионального становления в социологии дает возможность проанализировать процесс формирования и развития групп в динамике и актуализирует необходимость анализа профессиональной группы специалистов по социальной работе.

В отечественной социологической науке проблемы профессионального развития рассматриваются авторами в теоретических и эмпирических исследованиях (Г.М. Андреева, Л.Н. Банникова, Г.А. Банных, В.Н. Богданов, С.В. Бородин, А.С. Ваторопин, Я.И. Гилинский, А.Д. Глотовкин, А.В. Дулов, А.Г. Здравомыслов, В.Н. Иванов, Д.А. Калугина, И.А. Кох, Е.Н. Куриленко, Л.А. Ланцова, К.О. Магомедов, В.А. Мансуров, В.Д. Плахов, А.Л. Салагаев, Ю.В. Тонкошкурова, К.А. Феофанов, Н.Г. Чевтаева, В.А. Шапинский, Н.И. Шаталова, О.И. Шкарата, В.А. Ядов и др.).

Так же, некоторые аспекты проблем профессионального развития отражены в междисциплинарных исследованиях отечественных ученых (Б.Ю. Берзин, Ю.Г. Вяткин, Ю. Голик, Р.М. Грановская, И.М. Долматова, А.Н. Евдокимов, Р.М. Загайнов, В.В. Комлева, В.Т. Кондратенко, А.Г. Кислов, А.К. Китов, Е.А. Климов, В.Н. Кудрявцев, А.А. Матвеева, В.Н. Мясищев, А.М. Новиков, С.Д. Носов, В.А. Попов, А.Ю. Рожков, П.А. Скобликов, В.Ф. Статкус, А. Сухарев, Г.В. Суходольский, Д.С. Чукмайлов, Д.А. Шестаков, Г.П. Щедровицкий, Л.Б. Филонов, А.М. Яковлев).

Для определения роли образования и профессиональной компетентности в профессиональном развитии мы анализируем научные теории представителей междисциплинарных областей знания (А.В. Абрамов, В.М. Авдеев, П.А. Амбарова, Е.С. Баразгова, Б.Ю. Берзин, А.А. Вербицкий, Л.С. Гребнев, С.И. Григорьев, Я.В. Дидковская, Д. Заводчиков, Г.Е. Зборовский, Э. Зеер,

И.А. Зимняя, Д.А. Калугина, Н.Б. Костина, Г. Миллерсон, Е.В. Пряникова, В.С. Сенашенко, Ю.Г. Татур, А. Флекслер, С.А. Шаронова и др.).

Для анализа способов профилактики проблем профессионального развития нами рассмотрены научные труды представителей социально-психологических теорий (С. Фолкман, Р. Лазарус, А. Main, Q. Zhou, L.J. Luecken, X. Liu, G.M. Alarcon, J.B. Lyons, Б.Ф. Березин, С.С. Carver, М.Ф. Scheier, J.K. Weintraub, E. Greenglass, K. Runions, J.D. Shapka), представители рассмотренных теорий изучали такой способ снизить влияние деформирующих факторов профессиональной деятельности, как формирование определенных стратегий поведения, но данная область является малоразработанной в отечественной науке.

Таким образом, явления формирования и развития профессиональных групп получили отражение в трудах ученых различных научных направлений. Однако недостаточно изученным является процесс становления профессиональной группы специалистов по социальной работе в России и проблемы, замедляющие ее формирование и развитие, что и обосновывает актуальность работы в данном направлении.

Объект диссертационного исследования – процесс формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» в современном российском обществе.

Предметом исследования выступают факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Цель диссертационной работы заключается в выявлении факторов, способствующих процессу формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе», и выработке практических рекомендаций по совершенствованию данного процесса.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач исследования:**

1.Выявить специфику процесса формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе» в рамках предложенной методологии социологического анализа.

2. Выявить особенности профессиональной группы «специалист по социальной работе», связанные с ее неоднородностью, которые выражаются в структурировании на подгруппы, обусловленные содержанием профессиональной деятельности.

3. Проанализировать профессионально-статусные и ценностно-нормативные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».

4. Выявить проблемы, специфику формирования и тенденции развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» на основе авторских эмпирических исследований.

Теоретико-методологической основой исследования явились теоретические подходы, которые были выделены автором при анализе литературы: в рамках *деятельностного* подхода, профессия рассматривается как род трудовой деятельности, а профессиональная группа, как образование, которому присущи определенные характеристики: специальная подготовка, наличие знаний и навыков выполнения профессиональной деятельности, общественный авторитет, наличие квалификации, связанной с длительностью и сложностью освоения труда. *Структурно-функциональный* подход, позволяет проанализировать профессионально-трудовые функции, влияющие на процесс функционирования профессиональной деятельности и рассмотреть профессиональные группы в качестве элемента социально-профессиональной структуры общества. Анализ профессиональных групп на основе *институционального* подхода дает возможность исследовать механизмы, определяющие престижность различных профессий, мотивы выбора профессиональной деятельности, отношение к труду, степень готовности соблюдать нормы профессиональной деятельности. Особенностью анализа профессии в рамках *неоинституционального* подхода стали ценности и цели профессиональных групп, профессиональная культура организаций, субъекты и их взаимоотношения внутри профессиональных групп.

Для определения параметров социологического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы, нами был использован мультипарадигмальный подход. Его преимущество заключается в консолидации перечисленных выше подходов и многоаспектном анализе специфики формирования и развития неоднородной профессиональной группы «специалист по социальной работе». Факторы, выделенные на основе мультипарадигмального подхода, позволяют проанализировать содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и социальной значимости профессии, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста и оценить их влияние на процесс становления профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Эмпирическую базу исследования составили:

- анкетирование. Выборку исследования составили 450 человек сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга. Выборка целевая, производилась по принципу принадлежности респондентов к профессиональной деятельности специалистов по социальной работе;
- онлайн-опрос, который проводился автором с мая 2013 года по июнь 2017 года. В качестве объекта исследования выступали студенты выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки и специальности «Социальная работа», очной и заочной формы обучения города Екатеринбурга. (Целевой отбор, общее количество респондентов 200, в том числе, выпускники Уральского Федерального университета (N=50), Российского государственного социального университета (филиал) (N=20), Российского государственного профессионально-педагогического университета (N=100), Уральского государственного педагогического университета (N=30));
- телефонный опрос специалистов по социальной работе учреждений города Екатеринбурга. Количество респондентов 200 (из них: центр занятости населения (N=34), комплексный центр социального обслуживания (N=63),

государственная служба медико-социальной экспертизы (N=8), система пенсионного обеспечения (N=26), система социальной защиты населения (N=35), многофункциональный центр (N=13), некоммерческие организации (N=13), общественные объединения (N=8)), на каждый телефонный опрос был заполнен чек-лист по оценке качества и доступности услуг учреждений социальной сферы («тайный клиент»).

– анализ документов, представленных на официальных сайтах 150 государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения города Екатеринбурга (центр занятости населения, комплексный центр социального обслуживания, государственная служба медико-социальной экспертизы, система пенсионного обеспечения, система социальной защиты населения, многофункциональный центр). Цель анализа – выявить соответствие образования специалистов по социальной работе занимаемой должности.

Научная новизна диссертационного исследования содержится в следующих результатах, полученных автором:

1. Использование в качестве методологии мультипарадигмального подхода с выделением профессионально-статусных и ценностно-нормативных оснований позволило определить специалистов по социальной работе как профессиональную группу, которая находится в процессе формирования. Методология мультипарадигмального подхода позволяет выявить специфику процесса формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе», которая выражается в том, что статус данной профессиональной группы является маргинальным. Под маргинальным статусом профессиональной группы понимается «пограничное» положение профессиональной группы в социально-профессиональной структуре общества. В качестве критериев маргинального статуса предлагается: 1) отсутствие единых стандартов профессиональной деятельности для всех представителей профессиональной группы. 2) отсутствие единых официальных норм, регламентирующих деятельность трех основных подгрупп специалистов по социальной работе (специалистов государственных, некоммерческих и общественных организаций).

2. На основании полученных результатов эмпирического исследования представлена структура профессиональной группы специалистов по социальной работе, влияющая на профессионально-статусные характеристики подгруппы. Выделены: 1. «Кабинетные» работники – все профессиональные обязанности осуществляются без взаимодействия с клиентом. 2. «Полевые» работники – профессиональная деятельность заключается в работе на дому клиента, либо в местах скопления социально-уязвимых категорий населения. 3. «Универсальные» работники – объединяют в себе функции работы с клиентами, оформления документации и осуществляют патронаж вне учреждения.

3. Выявлено, что ценности и нормы профессиональной группы не сформированы, несмотря на действие кодекса этики специалиста по социальной работе. При этом нарушение этических норм специалистами по социальной работе воспринимается клиентами практически как норма. Обращаясь за помощью в учреждения социальной защиты или социального обслуживания населения, клиенты снисходительно относятся к халатному отношению специалистов, нарушению норм профессиональной этики.

4. Установлено, что процесс формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе сопровождается профессиональной деформацией и слабо сформированной профессиональной идентичностью ее представителей. Но использование стратегий адаптивного поведения улучшает их функционирование в условиях многозадачности профессиональной деятельности.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в:

- выделении профессионально-статусных и ценностно-нормативных факторов формирования и развития профессиональной группы;
- определении понятия профессиональной группы «специалист по социальной работе» и специфики ее профессиональной деятельности;
- определении понятия «компетентность» в выборе стратегий поведения в условиях многозадачности и обосновании ее роли в процессе формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе;

- выявлении факторов развития профессиональных деформаций специалистов по социальной работе, обосновании роли стратегий адаптивного поведения в профилактике их развития;
- выявлении тенденций развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Материалы работы могут быть использованы в преподавании курсов «Психология социальной работы», «Профилактика и преодоление профессиональных деформаций», «Профессиограмма социального работника», «Введение в профессию «Социальная работа», «Деонтология и этические основы социальной работы» в ходе подготовки бакалавров и магистров по направлению подготовки «Социальная работа» с целью формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе.

Результаты, полученные в ходе исследования, могут быть использованы Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации для пересмотра и дополнения профессиональных стандартов «специалиста по социальной работе» и «социального работника», стандартов предоставления социальных услуг; Министерством социальной политики Свердловской области для разработки оптимального алгоритма межведомственного взаимодействия, а также руководителями государственных, казенных и некоммерческих организаций социальной сферы с целью оптимизации их работы.

Положения, выносимые на защиту:

1. В обществе наблюдается упрощенное представление о социальной работе – большинство не различают специфику деятельности «социального работника» и «специалиста по социальной работе», поэтому она расценивается как низкоквалифицированная и посильная любому. В целом, профессиональная группа «специалист по социальной работе» является малопривлекательной на рынке труда при ее высокой социальной значимости. Низкая конкурентоспособность социальных служб приводит к тому, что в профессиональную группу чаще попадают «случайные» люди, не имеющие

необходимых личностных качеств и не обладающие профессиональными характеристиками.

2. В настоящий момент в Екатеринбурге имеет место незавершенность процесса формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе», неоднородность ее профессионального статуса. Завершение процесса институционализации предполагает: принятие профессиональных стандартов, которые охватывают деятельность всех представителей социальных служб (социальной защиты, социального обслуживания, социального обеспечения); утверждение стандартов позволит принимать специалистов с профессиональным образованием, что позволит сформировать профессиональную идентичность группы «специалист по социальной работе».

3. Параметрами дифференциации профессиональной группы «специалист по социальной работе» являются: *a) тип организации* (представители социальной работы – неоднородная группа, в нее входят работники государственных учреждений, некоммерческих организаций и общественных объединений); *б) мотивы выбора профессии* (в профессиональной группе большинство – случайные люди, которые выбрали данную профессию неосознанно, но есть и те, кто выбрал профессию «специалист по социальной работе» сознательно или по семейной преемственности – таких меньшинство); *в) специализированное образование* (только треть специалистов по социальной работе обучались по специальности, в то время как остальные пришли из других сфер, данный факт влияет на уровень профессионализма специалистов); *г) особенности функциональных обязанностей* (специалисты по социальной работе дифференцируются на тех, кто взаимодействует с клиентами, тех, кто работает исключительно с документами, и универсалов, которые совмещают в себе все трудовые функции).

4. На процесс формирования и развития профессиональной группы оказывают влияние как положительные, так и отрицательные факторы. Представлена иерархия факторов, которые могут тормозить развитие профессиональной группы: несовершенство оценки профессиональной

компетентности кандидата при трудоустройстве; несоответствие уровня и направления подготовки; несоответствие компетенций специалистов, получивших специализированное образование требованиям профессионального стандарта; несформированные ценности социального служения и гуманистической направленности в профессиональной группе; отсутствие стратегий адаптивного поведения для решения стрессовых ситуаций; эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем; неоднозначность и противоречия в регламентации профессиональной деятельности; неудовлетворительные физические условия труда; недостаточное финансирование социальных служб; низкая привлекательность профессии «специалист по социальной работе» на рынке труда.

5. Факторы, способствующие формированию и развитию профессиональной группы «специалист по социальной работе»: наличие специализированного образования по направлению «социальная работа» способствует формированию профессиональной компетентности и увеличивает арсенал стратегий поведения специалиста. Использование адаптивных стратегий поведения будет способствовать успешному совладанию специалистов по социальной работе с деформирующими моментами профессиональной деятельности. Поэтому: к наступлению среднего возраста необходимо формировать проблемно-ориентированные стратегии поведения и пренебрегать стратегией «избегания» стрессовых ситуаций; специалистам, которые проводят целый день с клиентами, рекомендуется чаще использовать стратегию поведения «поиск социальной поддержки», так как из-за условий их профессиональной деятельности она игнорируется.

Разработаны рекомендации для органов власти, образовательных организаций, руководителей учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения, а также для специалистов по социальной работе. Требуется внедрение: а) комплексной методики оценки профессиональной деятельности при проведении аттестации и профессионального отбора на должность специалиста по социальной работе. В данную методику должны быть

включены: характеристика учреждения, профессиограмма и психограмма специалиста по социальной работе, где дается подробное описание профессии, функционала работника, его должностных обязанностей и требований профессии к личностным характеристикам. Кроме того, составной частью комплексной методики должна являться «фотография рабочего времени» специалиста по социальной работе, отражающая примерные временные затраты на выполнение операций в течение рабочей недели. б) *института наставничества* или социального сопровождения молодых специалистов, который позволит наиболее успешно адаптироваться к профессиональной деятельности, что обусловит снижение риска профессиональной деформации; в) *системы формирования* у специалистов *компетентности в выборе стратегий поведения* в условиях многозадачности и обучения стратегиям преодоления стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности. Данные рекомендации будут способствовать формированию и развитию профессиональной группы специалистов по социальной работе.

Соответствие диссертации Паспорту специальностей ВАК.

Диссертационное исследование соответствует специальности 22.00.04 Социальная структура, социальные институты и процессы. В работе рассматривается процесс формирования и развития такой профессиональной группы как «специалист по социальной работе». В диссертационной работе раскрываются следующие области исследования:

п.11 – «Социальная динамика и адаптация отдельных групп и слоев в трансформирующемся обществе». В исследовании нами были затронуты проблемы профессиональной адаптации, использование стратегий адаптивного поведения и их влияние на преодоление проблем формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе». Анализируется влияние отрицательных факторов на динамику развития профессиональной группы «специалист по социальной работе», которые могут проявляться профессиональной деформацией ее представителей. Исследовано проявление

анатомической и соматической деформации специалистов, которое проявляется в развитии тех или иных психосоматических заболеваний.

п. 12 – «Наемные работники, их социальная дифференциированность в зависимости от сектора занятости, профессиональной и отраслевой принадлежности, региона проживания». Нами была проведена дифференциация объекта исследования в зависимости от профессионально-статусных факторов формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе». На основании анализа данных, мы выявили неоднородность профессиональной группы и предложили иерархию факторов, оказывающих влияние на ее развитие.

п. 21 – «Роль социальных институтов в трансформации социальной структуры общества». В работе нами были проанализированы положительные и отрицательные факторы, оказывающие влияние на процесс формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе. Исследованы процессы трансформации взаимоотношений между специалистами по социальной работе и потребителями социальных услуг (клиентов социальных служб) и выявлены проблемы, которые затрудняют готовность социальных служб ответить на повышенные ожидания общества.

Исследование указанных проблем проводилось на основе государственной и ведомственной статистики, анализа материалов данных социологических исследований, собственных эмпирических данных, а также данных социологической науки. Результаты исследования позволили предложить обоснованные рекомендации для учреждений социальной политики, имеющие социальное значение, как на федеральном, так и на региональных и отраслевом уровнях.

Достоверность результатов исследования подтверждается охватом большого объема литературы и научных работ по теме исследования, а также совпадением некоторых результатов эмпирического исследования с теоретическими разработками отечественных и зарубежных ученых.

Личный вклад соискателя состоит в разработке программы исследования, ее реализации, непосредственном участии в сборе и обработке материала, анализе результатов исследования, их обобщении и апробации, подготовке научных публикаций по теме диссертации.

Апробация результатов исследования. Различные аспекты и положения диссертационного исследования прошли апробацию на следующих международных и всероссийских научно-практических конференциях: Всероссийская конференция «Проблемы формирования профессионализма специалистов социальной сферы» (РГППУ, Екатеринбург, 2014). XX Уральские социологические чтения «Социокультурное развитие Большого Урала: тренды, проблемы, перспективы» (УрФу, Екатеринбург, 2015). XIX Международная конференция «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», посвященная памяти профессора Л.Н. Когана (УрФу, Екатеринбург, 2015, 2016). Всероссийский V социологический конгресс «Социология и общество: социальное неравенство и социальная справедливость» (УрФу, Екатеринбург, 2016). XIX Международная научно-практическая конференция «Устойчивое развитие России: вызовы, риски, стратегии» (Чебоксары, 2016). Международная научно-практическая конференция «Психология, педагогика, образование: актуальные исследования и разработки» (Саратов, 2017). Международная научно-практическая конференция «Коммуникации в информационном обществе: специфика, проблемы и возможности» (Нижний Новгород, 2017). Международная научно-практическая конференция «Управление развитием профессиональной компетентности личности: история, теория, практика» (Уфа, 2017). Круглый стол «Компетенции XXI века. Основные тренды развития профессионального образования» (РГППУ, Екатеринбург, 2017). Международная научно-практическая конференция «Акмеология профессионального образования» (РГППУ, Екатеринбург, 2018). Всероссийская научно-практическая конференция «Управление организациями в современной экономике: теория и технологии» (КГУ, Кемерово, 2018).

Международная научно-практическая конференция «Без барьеров 2.0» (ВШЭ, Москва, 2018).

Диссертация обсуждалась на заседаниях кафедры теории и социологии управления Уральского института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

Результаты исследований отражены в 24 публикациях автора, в том числе в 5 статьях, опубликованных в рецензируемых научных журналах, определенных Высшей аттестационной комиссией – 2,6 п.л. Общий объем публикаций – 12,4 п.л.

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, включающих четыре параграфа, заключения и библиографического списка, включающего 293 наименования. Содержание работы изложено на 232 страницах.

Глава I. Теоретико-методологические подходы к исследованию профессиональной группы в социологической науке

1.1. Профессиональная группа как объект социологического исследования

Профессиональная деятельность служит одной из главных составляющих жизнедеятельности человека, в ней происходит формирование и развитие способностей, когнитивных процессов¹, реализуется потенциал и развиваются личностные качества. Кроме того, профессия оказывает влияние на формирование образцов профессионального поведения и служит механизмом формирования профессиональных групп.

Для анализа профессиональной деятельности и профессиональных групп необходимо рассмотреть понятие «профессия» и ее основные характеристики. Профессия – это специальность или официально указанное занятие, род профессиональной деятельности, являющийся источником существования², который требует владения комплексом определенных знаний³, полученных в ходе специальной подготовки, навыков практической деятельности и опыта работы. Кроме того, профессия может выступать социальным институтом, главной функцией которого является формирование и регулирование взаимодействий между профессиональными группами⁴, на основе институциональных норм и стандартов.

Специфика социологического анализа профессиональной деятельности и профессиональных групп.

В научной литературе существует множество подходов и теорий к исследованию профессиональной деятельности и профессиональных групп.

¹ Корытова Г.С. Структура защитного и совладающего поведения в профессиональной деятельности педагогических работников/ Сибирский психологический журнал Изд-во: Национальный исследовательский Томский государственный университет. Томск. № 21. 2005. С.112-117

² Современная энциклопедия. URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc1p/39354> (дата обращения 25.07.2018)

³ Большой энциклопедический словарь. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/246190> (дата обращения 18.04.2018)

⁴ Кораблева Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С.7

Профессиональная сфера рассматривалась с точки зрения междисциплинарных научных знаний, которые очерчивали свои границы профессиональной деятельности, относя разные роды занятий к профессиональным и непрофессиональным. Интерес нашего исследования сфокусирован на *социологических теориях*, которые позволяют проанализировать профессию как особый институт, рассмотреть особенности его функционирования, воспроизведения правил и стандартов, выделить характерные признаки профессиональной группы. В силу существования многочисленных подходов в *социологии профессий*, мы провели условную группировку на деятельностный, структурно-функциональный, институциональный и неоинституциональный подходы, которые легли в основу теоретико-методологического анализа специфики профессиональных групп.

Деятельностный подход в социологии разрабатывался такими представителями (С.Г. Струмилин, Г.В. Суходальский, А. Флекснер, А.Г. Здравомыслов, Д. Маркович, Г. Миллерсон, В.Г. Подмарков, В.А. Ядов и др.). Профессия в рамках подхода анализируется как род деятельности, требующий определенных навыков от работников. Анализ характеристик профессий, основанный на разделении труда поможет сформировать представление о профессиональных группах и их признаках.

Профессия определялась В. А. Ядовым как «... род деятельности, требующий специальных знаний и подготовки в достаточно широкой области материального и духовного производства и накладывающий на представителей этого рода деятельности ответственность за эффективное выполнение обязанностей в системе общественного разделения труда⁵». Схожих взглядов придерживался Д. Маркович, понимая под профессией «специализированную деятельность, в которую входит совокупность работ, выделенных в однородную целостность в рамках существующего общественного и технического разделения труда, выполняемая индивидами относительно длительное время на основе специализированных способностей (образования и знаний) и обеспечивающая

⁵ Социально-психологический портрет инженера / под ред. В. А. Ядова. М.: Мысль, 1977. С. 103.

доход для поддержания существования человека⁶». Таким образом, профессия, представителями деятельностного подхода понималась как определенный род трудовой деятельности, которую выполняет квалифицированный индивид с целью получения дохода.

Основоположником личностно-квалификационной теории С.Г. Струмилиным⁷ профессия понималась как совокупность трудовых навыков, приобретенных в ходе школьного или внешкольного обучения, отвечающая принципам содержания труда и трудовых функций. Главной характеристикой профессионала выступал уровень готовности к выполнению конкретных профессиональных задач. Совокупность профессиональных навыков, которые по своей сущности были уже, чем профессия С.Г. Струмилин обозначал как специальность⁸. С другой стороны, ученый считал, что родственные профессии могут объединяться в более крупные группы. Таким образом, основным признаком номинального формирования профессиональных групп, согласно автору, являлось родственное содержание профессиональной деятельности и уровень подготовки специалистов. Позже, уровень профессиональной подготовки в деятельностном подходе стал определяться термином «квалификация», который понимается как качественный показатель, позволяющий измерить и сравнить результативность профессиональной деятельности.

Советский социолог В.Г. Подмарков⁹ рассматривал профессию с точки зрения включенности личности в социально-трудовой процесс и профессиональные отношения. Автором были разграничены понятия трудовой функции и профессии, так как трудовая функция принадлежала только рабочему месту и не зависела от работника, в то время как профессия понималась как подготовка работника к выполнению трудовых обязанностей. Таким образом, можно сказать, что В.Г. Подмарков выделил объективные и субъективные характеристики трудовой деятельности. Успешность профессии, по его мнению,

⁶ Маркович Д. Социология труда. М.: Прогресс, 1988. С. 302

⁷ Струмилин С.Г. Проблемы экономики труда. М.: Изд-во «Наука», 1982. С. 200.

⁸ Там же. С.18

⁹ Подмарков В.Г. Человек в мире профессий // Вопросы философии. 1972. № 8. С. 53.

зависела от уровня подготовки специалиста к выполнению трудовой функции и от того, какие формы и методы он использовал при обучении профессиональным навыкам. Профессиональной группой ученый считал совокупность работников, связанных схожими по содержанию профессиональными ролями¹⁰, которые обусловлены одним производственным процессом. Таким образом, на первый план формирования профессиональных групп также выходят признаки содержания труда, которые обуславливают профессиональные связи и некоторые особенности профессиональной культуры (профессиональный язык, профессиональную солидарность и т.п.).

Г. Миллерсон понимал профессиональную группу как общность, утвержденную профессиональным сообществом, реализующую трудовые функции ради общественного блага. Ученый обосновал следующие признаки профессиональной группы: использование навыков, полученных при профессиональной подготовке, компетентность членов профессиональной группы, подтвержденная экзаменами, схожие правила профессионального поведения¹¹.

Наиболее конкретно и полно, на наш взгляд, признаки профессиональных групп были представлены А. Флекснером¹², которые именовались им атрибутами: научная база профессиональной деятельности и применение ее на практике; организация системы обучения данной профессии, грамотная организация профессиональной деятельности и контроля над ее выполнением, высокий интеллектуальный характер профессии. Помимо объективных составляющих, автор выделяет и те, которые, на наш взгляд, будут зависеть от каждого члена профессиональной группы: профессиональное самосознание, высокая личная социальная ответственность и альтруистическая направленность при реализации профессиональной деятельности.¹³ Таким образом, согласно А. Флекснеру, профессиональные группы формируются не только на основе разделения труда и

¹⁰ Подмарков В.Г. Человек в мире профессий // Вопросы философии. 1972. № 8. С.59

¹¹ Millerson G.L. The Qualifying Association. London: Routledge&Kegan Paul, 1964

¹² Flexner A. Is Social Work a Profession? // Research on Social Work Practice. 2001. 11: 152. – URL: <http://rsw.sagepub.com/content/11/2/152.citation>

¹³ Reeser L.C., Epstein I. Professionalization and Activism in Social Work: The Sixties, the Eighties, and the Future. New York: Columbia University Press, 1996.

содержания профессиональной деятельности, но и вовлеченности ее представителей в данный процесс.

Анализ современных научных работ Р.Н. Абрамова¹⁴, Т.Л. Александровой¹⁵, показал, профессиональная группа рассматривается, в основном, под углом бюрократической логики, как социальный механизм дифференциации профессиональной деятельности, направленный на развитие содержания труда. В то время как в классических социологических определениях С.Г. Струмилина,¹⁶ А. Флекснера внимание акцентируется на характеристиках профессионала, как представителя особого социального слоя, в частности: на владении теоретическими знаниями о полученной в вузе профессии, а также специфическими профессиональными навыками.

Таким образом, *в фокусе деятельностного подхода, профессиональная группа* – это общность работников, организованная на основе разделения труда, выполняющая схожие по содержанию профессиональные роли, связанная одним производственным процессом, обладающая одинаковой специализацией, профессиональными знаниями, культурой и солидарностью.

Оценивая влияние профессии, большинство представителей деятельностного подхода сходятся во мнении о том, что в процессе профессиональной деятельности человек может социализироваться, развить свои способности и самореализоваться. Представители ленинградской социологической школы В.А. Ядов и А.Г. Здравомыслов¹⁷ большое внимание уделяли именно этому аспекту – профессиональная деятельность способствует самореализации личности, но в то же время, авторы придавали большое значение отношению самого человека к труду. При анализе труда следует различать его по видам: на полезный, творческий, рутинный, осмысленный, коллективный и индивидуальный труд, а также, учитывать специфику и условия

¹⁴ Абрамов Р.Н. Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по работам Т.Парсонса) // Социологические исследования. 2005. №1, С.56.

¹⁵ Александрова Т.Л. Методологические проблемы социологии профессий // Социологические исследования. 2000. № 8. С. 12

¹⁶ Струмилин С.Г. Проблемы экономики труда. М.: Наука, 1982. С.84

¹⁷ Человек и его работа в СССР и после: Учебное пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003. С. 321

профессиональной деятельности, так как один вид труда может способствовать развитию человека, а другой его тормозить. Например, Г.В. Суходальский¹⁸ отмечает, что малоквалифицированный, неинтересный, рутинизированный труд не стимулирует развитие личности работника и бывает нередко сопряжен с асоциальными формами поведения¹⁹. Схожего мнения придерживается и С.П. Безносов²⁰, который анализирует влияние профессиональной деятельности на работника. В отечественном профессиоведении предполагается, что любая профессиональная деятельность гарантирует защиту личности от различных деформаций, так как в процессе ее выполнения человек развивается в позитивном смысле, однако практически отсутствуют исследования отрицательных качеств, которые возникают в процессе выполнения тех или иных профессиональных функций. Положительное влияние профессии может быть обусловлено созданием и соблюдением определенных условий, которые предстоит исследовать и описать отдельно для каждой профессиональной группы. Кроме того, необходимо исследовать и негативные аспекты профессиональной деятельности, чтобы учитывать их при исследовании специфики профессиональных групп. Анализ литературы позволил выделить положительные и отрицательные последствия профессиональной деятельности, которые можно проследить в характеристиках личности (Таблица 1).

Таблица 1.

Характеристика последствий влияния профессиональной деятельности на личность

Конструктивные последствия	Деструктивные последствия
Развитие коммуникативных навыков; Овладение саморегуляцией; Развитие толерантности и эмпатийности; Увеличение познавательного интереса; Осознание себя и окружающих, анализ	Перенос негативных рабочих моментов на себя и близкое окружение; Стереотипизирование, рационализирование, навешивание «ярлыков», снижение интереса к получению опыта;

¹⁸ Суходальский Г. В О требованиях к психологическому изучению деятельности//Личность и деятельность. Л., 1982. С. 12

¹⁹ Антропология деструктивности: коллективная монография / П.Е. Суслонов, А.А. Исаев, А.Г. Кислов, Е.М. Кропанева, К.В. Злоказов и др. Изд-во: Уральский юридический институт МВД РФ. 2012. Екатеринбург. 214 с.

²⁰ Безносов С. П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2004. URL: <http://www.klex.ru/8ed> (дата обращения 24.11.2018)

жизненных ситуаций; Овладение навыками преодоления конфликтов, кризисных ситуаций; Противостояние чужому влиянию и навязыванию стереотипов поведения. Появление и развитие новых форм самореализации.	Потеря спонтанности, излишний самоконтроль; Консультирование и диагностика окружающих; Цинизм, пресыщение коммуникацией, эмоциональное отчуждение.
--	--

Из сводной таблицы видно, что положительное влияние профессии направлено на становление личности, в то время как деструктивные последствия профессиональной деятельности могут привести к возникновению определенных проблем профессионального развития и оказать негативное влияние на развитие профессиональных групп.

Подводя итог анализу *деятельностного* подхода, необходимо обозначить определение профессии в его фокусе. *Профессия* понимается как род трудовой деятельности, требующий специальной подготовки, налагающий ответственность на представителей, обеспечивающая доход. Влияние профессии может оказаться конструктивным, способствующим социализации индивида и профессиональному развитию, а также деструктивным, сопровождающимся профессиональной деформацией и проблемами профессионального развития. Основой формирования профессиональных групп является разделение труда и группировка представителей, выполняющих схожие трудовые функции в профессиональную общность. *Признаки профессиональных групп* в *деятельностном* подходе: родственное содержание профессиональной деятельности и профессиональных ролей, уровень подготовки, обуславливающие профессиональную культуру, профессиональное поведение и профессиональное самосознание.

В рамках данного подхода мы можем отметить его *эвристическую значимость*: анализ профессиональной группы через призму определенных характеристик: специальная подготовка, наличие знаний и навыков выполнения профессиональной деятельности, общественный авторитет профессии, наличие квалификации, связанной с длительностью и сложностью освоения профессии. Большое внимание данный подход уделяет влиянию профессиональной

деятельности на личностные характеристики работника, выделяя как положительное, так и отрицательное воздействие. «Узкими» местами, оставшимися «вне поля зрения» исследователей, по нашему мнению, будут: слабая взаимосвязь профессиональных групп с социальными процессами – при характеристике группы анализ ее функционирования происходит изолированно, без оценки факторов, сопровождающих професионализацию.

Профессиональные группы рассматриваются представителями **структурно-функционального** подхода (Э. Дюркгейм, К. Маркс, Т. Парсонс, Г. Спенсер, Т. Джонсон, Г. Ларкин, Ю.Е. Волков, С.М. Моор, Т. Щепанская и др.) как элемент социально-профессиональной структуры общества, которые отвечают на складывающиеся социальные изменения, а профессиональную деятельность как структурированную систему, выполняющую социально-значимые функции.

Согласно Э. Дюркгейму²¹, профессия выступает одним из элементов в структуре современного общества, оказывая благотворное воздействие как на профессионалов, удовлетворяя их социальные потребности, так и на социум, обеспечивая «общее здоровье социального тела», повышая его «адаптационные возможности». Социолог понимал профессию как особый социальный институт, исполняющий функции поддержания солидарных отношений в обществе. Преимущество в анализе профессий Э. Дюркгейм отдавал хорошо организованным, устоявшимся профессиям (адвокаты, судьи, врачи, военные), которые руководствуются в своей деятельности нормами профессиональной этики.²² Схожие представления о профессии озвучивал и Т. Парсонс, понимая ее как структурный элемент, «институциональную рамку труда, в которую внесены многие важные социальные функции, особенно занятие наукой, профессиональной подготовкой и практическим применением в медицине, технологии, праве и преподавании²³». Круг исследований Т. Парсонса ограничивался традиционными, устоявшимися видами профессиональной деятельности, а также академической профессией, направленной на поиск и

²¹ Durkheim E. Professional Ethics and Civic Morals. London: Routledge and Kegan Paul, 1957, P. 29

²² Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М.: Наука, 1991. С. 11

²³ Абрамов Р. Н. Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по работам Т. Парсонса) // Социол. исслед. 2005. № 1. С. 56.

передачу знаний. Автор дает следующую характеристику профессии, включенной в социальную структуру общества: «она окружена кольцом профессий, посвящённых приложению знаний к задачам общественного порядка (право), здоровья (медицина), эффективности деятельности государственных и частных организаций (администрация), эффективного использования ресурсов вне социальной сферы (технология²⁴)». Таким образом, рассмотренные авторы анализировали преимущественно, устоявшиеся профессии, которые отличались четко структурированной организацией и определенным местом в профессиональной иерархии.

Отличием теорий Г. Спенсера был анализ профессий как структур, которые возникают по воле «личных инициатив²⁵» и призваны обеспечить социальный порядок. Ведущей характеристикой профессионала исследователь называл высокий уровень знаний и интеллектуальных способностей, позволяющих индивиду интегрироваться внутри своей профессиональной общности. В концепциях К. Маркса возникновение профессий связано с развитием рыночных отношений, обмена, разделения труда и появления товаров. Если рассматривать профессию по отношению к индивиду, то согласно теориям К. Маркса²⁶, выполнение определенных трудовых функций ограничивает работника спецификацией профессиональной деятельности, однако деятельность оценивается по ее социальной значимости для общества. Для самого работника автор считал предпочтительной ту профессию, которая соответствует его призванию и которую ему легко выполнять – такие условия будут способствовать развитию как самого работника, так и общества²⁷. Позже, последователи его теории рассматривали процессы пролетаризации профессиональных групп, Т. Джонсон²⁸ и М. Ларсон²⁹ выдвигали теорию о взаимодействии

²⁴ Парсонс Т. Система современных обществ. М., 1997. С. 131

²⁵ Спенсер Г. Синтетическая философия. Киев: НИКА-ЦЕНТР, ВИСТ-С, 1997. С. 390

²⁶ Маркс К. Капитал // Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 23 т. М.: Госполитиздат, 1960. 907 с.

²⁷ Маркс К. Размышление юноши при выборе профессии. URL: <https://www.marxists.org/russkij/marx/1835/ueber.htm> (дата обращения: 06.09.2016)

²⁸ Johnson T. Professions and Power. L.: Macmillan, 1972

²⁹ Larson M. The Rise of Professionalism: a Sociological Analysis. Berkeley, L.: University of California Press, 1977

профессиональных рабочих, общества и государства, обуславливающем успешное функционирование социально-профессиональной структуры.

Таким образом, структурно-функциональный подход дает нам понимание *профессии* как одного из элементов социальной структуры общества, наделенного профессиональными знаниями, профессиональной этикой, имеющего четкую организацию. Основополагающей функцией профессии, согласно подходу, является сохранение социального порядка и единства социальной структуры, а инструментом в реализации этой функции являются профессиональные группы.

Обращаясь к характеристике профессиональных групп в рамках данного подхода, стоит сказать, что представителями структурно-функционального подхода были исследованы основы формирования и функционирования профессиональных групп, а также их влияние на воспроизведение социально-профессиональной структуры. Так, Т. Парсонс определял профессиональную группу как профессиональный комплекс – элемент современной культурной системы, включающий «совокупность занятий, концентрирующихся вокруг интеллектуальных дисциплин³⁰». Автор выделял основные признаки профессиональной группы: специальная подготовка, способность применить полученные умения и навыки на практике, использование компетентности при передаче знаний, следование нормам профессиональной этики и достижению общественного блага социального порядка.³¹

Э. Дюркгейм понимал профессиональную группу как специфическую общность, которая осуществляет профессиональную деятельность и обладает профессиональной культурой. Как упоминалось выше, профессиональная группа, как и профессия должна быть четно организованной, подчиняться общим правилам и иметь профессиональную этику³², разделяемую всеми участниками. Важнейшей функцией, которой социолог наделял профессиональные группы – это интеграция общества и преодоление аномии. Именно в профессиональных группах Э. Дюркгейм видел большой потенциал для преодоления

³⁰ Абрамов Р. Н. Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по работам Т. Парсонса) // Социол. исслед. 2005. № 1. С. 55

³¹ Парсонс Т. Система современных обществ. М.: Аспект-Пресс, 1998. С. 68

³² Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М.: Наука, 1991. С. 11

индивидуального эгоизма с целью создания корпоративной солидарности.³³ Исследователь говорил о необходимости взаимодействия как внутри профессиональной группы, так и с представителями других профессиональных общностей, для поддержания функционирования социальной структуры и поддержания общественных связей. По словам Э. Дюркгейма: «разделение труда предполагает, что работник не только не занят исключительно своим занятием, но что он не теряет из виду своих непосредственных сотрудников, действует на них и получает от них действия³⁴». Кроме того, разделение труда также способствует появлению новых профессиональных групп³⁵, благодаря общественной дифференциации.

Г. Спенсер главными признаками профессиональных групп считал стремление к дифференциации от других профессиональных сообществ, обеспечение прогрессивного развития общества и интеграцию³⁶ людей, занятых одной и той же профессиональной деятельностью. Неотделимой от доминирующего капиталистического строя³⁷ считал профессиональную группу К. Маркс и его последователи. Ценность такой теории представляется в возможности анализа конфликта интересов профессиональных групп, который усиливает профессиональную идентификацию, определяя положение групп в обществе и их профессиональные интересы.

В сферу функционирования профессиональных групп, Т.Б. Щепанская³⁸ и Б.О. Малиновский³⁹ относят: формальные и неформальные отношения и механизмы их стимулирования и регулирования, символику организации и ее интерпретацию, официальные и неофициальные стереотипы поведения,

³³ Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М.: Наука, 1991. С. 14

³⁴ Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии: пер. с фр. и послесл. А. Б. Гофмана. М.: Наука, 1990. С. 346

³⁵ Durkheim E. Professional Ethics and Civic Morals. London: Routledge and Kegan Paul, 1957. P. 20

³⁶ Спенсер Г. Синтетическая философия. Киев: НИКА-ЦЕНТР, ВИСТ-С, 1997. С. 375

³⁷ Сакс М., Олсон Дж. Социология профессий: государство, медицина и рынок в Великобритании // Профессиональные группы интеллигенции / Отв. ред. В.А. Мансуров. М.: Изд-во Института социологии РАН, 2003. С. 37

³⁸ Щепанская Т. Субкультурный подход к профессии // Конструкции гендера в неформальном дискурсе профессий С.51

³⁹ Malinowski B. Op. cit. P. 132; The Group and the Individual in Functional Analysis // Amer. Journ. of Sociol. 1939. P. 942

правила и нормы, а также приемы признания значимости тех или иных профессиональных функций.

Волков Ю.Е. выделяет перечень основных функций, которые выполняются профессиональными группами:

- осуществление деятельности, необходимой для нормального функционирования общества, удовлетворение фундаментальных потребностей членов общества;
- создание предпосылок развития общественного прогресса;
- обеспечение социально-личностного развития работников;
- обеспечение интегративной функции, обуславливающей сплоченность и сотрудничество трудовых коллективов.

На наш взгляд, в интерпретации функций профессиональных групп современными авторами присутствует некоторое смешение подходов, что дает почву говорить о междисциплинарности. В анализе профессиональной группы, в рамках структурно-функционального подхода можно выделить профессионально-трудовые функции, деформация которых нарушает процесс функционирования профессиональных групп и может способствовать разобщенности общественных структур. Функции, выполняемые профессиональной деятельностью, рационализируют установившиеся профессиональные практики⁴⁰, а нарушения или корректировка системы функционирования профессии влечет за собой возникновение дисфункций, ведущих к деформации профессиональных групп или профессиональной структуры в целом.

Анализируя профессиональную группу в рамках структурно-функционального подхода, необходимо, на наш взгляд, остановиться на таком процессе, оказывающем влияние на социально-профессиональную структуру, как маргинальность. Понятие маргинальность, введенное в 1928 году Р. Парком для характеристики статуса иммигранта, как «пограничного человека⁴¹», рассматривалось во многих областях научного знания, уделяя внимание

⁴⁰ Американская социологическая мысль: Тексты / Под В. И. Добренькова.—М.: Изд-во МГУ, 1994. С. 221

⁴¹ Park R.E. Human migration and the marginal man // Amerikan Journal of Sociology. Chicago, 1928. Vol. 33. № 6. P. 881-893.

социально-психологическим последствиям маргинальности для личности⁴², влиянию на культурные нормы и ценности общества. Маргинальность личности была связана с положением индивида на стыке двух культур и являлась «побочным эффектом» изменения общественной структуры.

Характеристика маргинальности получает освещение в определении общества, данного Э. Дюркгеймом, утратившего социальные связи и находящегося в состоянии аномии. Периоды аномии характеризуются интенсивными социальными изменениями, распадом существующих норм и статусных позиций, при отсутствии новых. В целом, такое состояние и определяется маргинальным статусом, он характеризует трансформацию социальной структуры. Схожих взглядов придерживается Т. Шибутани, считая центральным моментом маргинальности процесс изменения социальной структуры, при котором разрушается общественное согласие⁴³ и человек одновременно оказывается включен в несколько социальных групп с противоположными требованиями, которые невозможно удовлетворить. Определение маргинального статуса, согласно Т. Шибутани, является ключевым для характеристики маргинальности⁴⁴. Он определяет его как противоречивую позицию группы в структуре общества⁴⁵.

В.Шапинский расширяет взгляды структурно-функционального подхода на проблему маргинальности, рассматривая ее не только как существование группы на границе нескольких структур общества, но и ее неполную включенность в экономические и политические институты, нахождение в пограничном отношении к культурным ценностям общества⁴⁶. Поповой И.П. в социологических исследованиях рассматривается проблема маргинальности экономически-активного населения, которая возникает на почве изменения социально-

⁴² Stonequist E.V. The Marginal Man. A Study in personality and culture conflict. New Jork: Russel & Russel, 1961. P. 211

⁴³ Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969. С. 475.

⁴⁴ Шибутани Т. Социальная психология. М., 1999. С. 400

⁴⁵ Там же. С. 490

⁴⁶ Шапинский В.А. Культурная маргинальность как социально-философская проблема / Автореферат дисс... канд. филос. наук. М., 1990. С. 14.

профессиональной структуры общества⁴⁷, в результате кризиса или реформ. Такая ситуация порождает новые профессиональные группы, оставляя прежние в маргинальном статусе.

Таким образом, структурно-функциональный подход позволяет рассматривать маргинальность как процесс, порождаемый изменениями в социально-экономической структуре общества, влекущий за собой трансформацию устоявшихся групп в новые общности⁴⁸, которые будут иметь слабо очерченные границы и промежуточный статус в структуре общества⁴⁹.

Таким образом, в анализе маргинальности можно выделить две области исследований:

- Как состояние личности, которое характеризуется двойственностью положения из-за принадлежности к двум и более группам, занимающих не равное положение в общественной структуре или наделенных противоречащей друг другу культурой;
- Как статус группы, который является показателем формирования новой социальной структуры и процессов социальных изменений, означающий «пограничное» положение и включенность в несколько социальных общностей.

Тем не менее, интерес нашего исследования сосредоточен на характеристике маргинальности профессиональной группы, определении критериев ее статуса и положения в социально-профессиональной структуре.

На основании концепций структурно-функционального подхода нами был выделен такой признак профессиональной группы как – четкие границы группы в социально-профессиональной структуре. Несоответствие данному признаку может говорить о маргинальном статусе профессиональной группы.

Основываясь на определениях маргинальности группы, данных нами ранее, в общем виде *маргинальный статус профессиональной группы* можно

⁴⁷ Попова И.П. Новые маргинальные группы в российском обществе. Теоретические проблемы исследования // Социол. исслед. 1999. № 7. С. 62-71

⁴⁸ Беляева Л.А. Российское общество в преддверии рынка: тревоги, ожидания, надежды // Мир России. 1992. №1. С. 41.

⁴⁹ Маргинальность в современной России: монография М. : Московский общественный научный фонд, 2000. С. 106

понимать как – «пограничное», неопределенное положение профессиональной группы в социально-профессиональной структуре общества.

Для идентификации профессиональных групп и определения их статуса, необходимо подробнее остановиться на критериях маргинальности групп. Попова И.П. среди критериев маргинальности называет: обязательное наличие состояния перехода или перемещения в социальной структуре; частичное вхождение в группу или структуру,⁵⁰ противоречивые статусные позиции группы, которые проявляются как рассогласованность требований общества и представлений группы. Авторы З.Т. Голенкова, Е.Д. Игитханян, И.В. Казаринова⁵¹, исследующие маргинальность среди профессионально-активного населения, основным критерием маргинальности считали утрату идентификации индивида со своей профессиональной группой.

Исследуя социальную структуру переходного общества, Е. Старикова⁵² выделяет такие критерии маргинального статуса групп, как: низкий уровень участия групп в социальной жизни и слабую приверженность общеобязательным ценностям и нормам, отсутствие благоприятной внешней среды для устойчивого функционирования, относительная депривация группы в социальной структуре.

Анализ теорий маргинальности позволяет сформулировать *общие критерии, определяющие маргинальность групп*: наличие периода перехода группы; пограничное положение или неукорененность группы в социальной структуре; нахождение группы «вне системы» распределения ресурсов; наличие социальной дистанции между маргинальной группой и основными социальными институтами; разрушение социальных норм⁵³, действующих прежде; отсутствие регламентов, определяющих поведение группы в новой ситуации; кризис идентичности профессиональной группы, который проявляется в статусной рассогласованности членов группы и др.

⁵⁰ Попова. И. П. Новые маргинальные группы в российском обществе (теоретические аспекты исследования) / /. Социологические исследования. 1999. № 7. С 62-71

⁵¹ Голенкова З.Т., Игитханян Е.Д., Казаринова И.В. Маргинальный слой: феномен социальной самоидентификации // Социол. исслед. 1996. № 8. С.15

⁵² Стариakov Е. Социальная структура переходного общества (опыт инвентаризации) // Полис. 1994. № 4. С. 88.

⁵³ Wörterbuch der Sociology / Ferdinand Enke Verlag. Stuttgart, 1989. Band 2.

Таким образом, на основании признаков профессиональной группы структурно-функционального подхода, определения маргинального статуса и признаков маргинальности группы мы можем определить **критерии маргинального статуса профессиональной группы:**

1. Отсутствие единых стандартов профессиональной деятельности для всех представителей профессиональной группы (характеризуется отсутствием регламентов, определяющих поведение группы в новой ситуации, наличием социальной дистанции между маргинальной группой и основными социальными институтами, нахождением группы «вне системы» распределения ресурсов).
2. Отсутствие единых официальных норм, регламентирующих деятельность профессиональной группы (характеризуется разрушением социально-профессиональных норм, действующих прежде или невозможностью применить имеющиеся, кризисом идентичности профессиональной группы, который проявляется в статусной рассогласованности членов группы).

Таким образом, выделенные критерии маргинального статуса группы позволяют применить их для анализа конкретной профессиональной группы с точки зрения ее места в социально-профессиональной структуре.

Таким образом, обобщая концепции авторов **структурно-функционального подхода**, можно отметить важную роль профессиональных групп в интеграции общества и выделить *признаки профессиональных групп*: наличие специализированного знания, четкие границы группы в социально-профессиональной структуре; наличие власти профессионального сообщества; корпоративная солидарность; интеграция общества и развитие представителей группы; воспроизводство и выполнение социально значимых функций и др.

В рамках подхода можно выделить его **эвристическую значимость**: выделение функций профессиональных групп в социально-профессиональной структуре общества, способствующих интеграции и преодолению аномии. Исследование статуса профессиональной группы в социально-профессиональной структуре на предмет его маргинальности. Профессиональные группы рассматриваются с точки зрения общественной значимости профессиональной

деятельности и профессионально-трудовых функций, которые они выполняют. «Узкими» местами, оставшимися «вне поля зрения» исследователей, по нашему мнению, будут: смещение акцента с содержания профессиональной деятельности и норм, которыми она регулируется, рассмотрение профессиональной идентичности без социально-психологических характеристик профессиональной группы. Исходя из анализа профессиональных групп с точки зрения структурно-функционального подхода, мы приходим к выводу, что для полноценной характеристики профессиональных групп необходима их комплексная оценка.

Анализ профессиональной деятельности на основе **институционального подхода** (М. Вебер, Ш. Гадеа, К. Дэвис, У. Мур, П. Сорокин О.И. Шкаратан, В.В. Радаев, Г.Б. Кораблева, О.Н. Мамонова, В.А. Мансуров, И.В. Мостовая, А.Ю. Ощепков Е.П. Сало, Э.Ч. Хьюз, О.В. Юрченко, Г.Я. Ястребов и др) дает возможность изучить ее стратификационную роль в обществе, исследовать механизмы, определяющие престижность различных профессий, а также, влияние на социальный статус индивида и профессиональной группы.

Согласно представителю данного подхода – М. Веберу, профессия представляет собой «спецификацию, специализацию и комбинацию функций индивида, которая составляет для него основу постоянной возможности обеспеченности или заработка⁵⁴». Кроме того, профессия дает человеку определенный социальный статус, устанавливающий, с одной стороны, требования для идентификации индивида со своей профессиональной общностью через систему норм профессиональной морали и стандартов поведения. Профессия понимается как сфера деятельности, регламентированная профессиональными нормами и направленная на реализацию профессиональных способностей ее представителей. Оттого профессионализация является процессом, способствующим восходящей социальной и профессиональной мобильности индивидов, при которой потребности общества отходят на второй план. Профессиональная группа определяется М. Вебером как совокупность

⁵⁴ Weber M: Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriß der verstehenden Soziologie. Besorgt von Johannes Winckelmann. Studienausgabe, Tübingen 1980. URL: <http://www.zeno.org/nid/2001143905X>

коллективов, занимающих схожее положение в иерархической структуре, имеющих схожий стиль жизни, моральные нормы, определенный статус, продиктованный образованием и властью.

Исследователи К. Дэвис и У. Мур, как и современные авторы⁵⁵, рассматривали профессию как уровень общественного признания и определенную позицию в социальной структуре, по которой индивид оценивается с точки зрения престижа в соответствии с приписываемыми или достигаемыми критериями. Э.Ч. Хьюз рассматривает профессию как институциональное образование, обладающее особыми полномочиями и направленное на результат, ориентированное на клиентов⁵⁶. Автор считал, что представители схожих профессий поддерживают связи между собой или объединяются в альянсы⁵⁷. Профессиональные группы объединяют: высокий уровень знаний, действующие установки, правила поведения, социальные роли. Профессиональные группы обладают высоким престижем и многочисленными привилегиями, которые выражаются в доходе и общественном признании. Г. Б. Кораблева анализирует профессию как вид специализированной деятельности, который требует определенной подготовки от ее представителей, сущностью профессии является «способность обеспечивать единство общества и личности, зафиксированное в конкретной позиции индивида или группы в системе общественного разделения и кооперации труда, и служить их воспроизведству⁵⁸». Схожесть основных функций и норм профессионального поведения, по мнению автора, является основанием для объединения людей в профессиональную общность.

Кораблевой Г.Б. выделяются и функции⁵⁹, которые выполняются профессией: воспроизведение норм и правил профессионального поведения, социальный контроль за их соблюдением; участие в формировании

⁵⁵ Чевтаева Н.Г. Корпоративность социально-профессиональной группы российского чиновничества: социологический анализ. Екатеринбург: Изд-во УрАГС, 2006. С. 112-113

⁵⁶ Хьюз Э. Исследование занятий // Социология сегодня: проблемы и перспективы / сокр. пер. с англ. под ред. Г. В. Осипова. М.: Прогресс, 1965. С. 197

⁵⁷ Хьюз Э.Ч. Социальная роль и разделение труда // Социологические исследования. 2009. № 8. С. 47–48

⁵⁸ Кораблева Г. Б. Профессия и образование: социологический аспект взаимосвязи. Екатеринбург, 1999. С. 71.

⁵⁹ Кораблева, Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С.50

профессиональных общностей; изменение статуса индивида и профессиональных общностей; профессиональная адаптация работников и др.

Таким образом, подход к профессиональной деятельности с институциональной позиции предполагает, что она, во-первых, способствует созданию статусных групп и является признаком стратификации общества, предоставляя индивидам возможность профессиональной мобильности, а во-вторых, имеет собственные механизмы регуляции социальных взаимодействий. В рамках институционального подхода профессия – это совокупность должностей, наборов прав и обязанностей, которые предоставляются субъектам, включенными в данный вид деятельности. Профессии выполняют интегративную и нормативную функции, то есть не только способствует созданию и развитию профессиональных общностей⁶⁰, но и является регулятором взаимодействия между его группами, формирует специфические нормы и правила взаимоотношений между ними.

Основываясь на характеристике профессии представителями институционального подхода можно перейти к определению профессиональных групп и их признакам. П. Сорокин⁶¹ рассматривал профессиональные группы как статусные, внутренне солидарные группы интересов. На основании многомерности социально-профессионального пространства автор выделяет два вида профессиональной стратификации, в которых индивид может достичь профессиональной мобильности: межпрофессиональная стратификация (между различных по характеристикам профессиональных групп) и внутрипрофессиональная стратификация (внутри каждой профессиональной группы). Социально-значимыми профессиями П. Сорокин считал те, которые выполняют функции контроля и организации и требуют определенного уровня интеллекта, необходимого для успешного выполнения профессиональных

⁶⁰ Костина Н.Б. Теория социальной общности: традиции и новации / Н.Б. Костина // ВЕСТНИК ВЭГУ. Изд-во: Восточная экономико-юридическая гуманитарная академия. Уфа. 2009. С. 32

⁶¹ Сорокин П. Социальная стратификация и мобильность // Сорокин П. Человек. Цивилизация. Общество. М., 1992. С. 302–373.

обязанностей. Теории П. Сорокина легли в основу современных исследований⁶², так, О.И. Шкаратан⁶³, В.В. Радаев, В.А. Мансуров, И.В. Мостовая⁶⁴, А.Ю. Ощепков⁶⁵ Е.П. Сало⁶⁶, О.В. Юрченко⁶⁷, статус профессиональной группы связывали с содержанием и характером труда, набором ресурсов и местом профессии в общественной структуре. Такой взгляд позволил изучить социальный статус профессиональных групп через властные, экономические, технологические и культурные ресурсы группы, а также через способы преобразования имеющихся у группы ресурсов в реальные возможности. Г.Я. Ястребов⁶⁸ через потенциал профессиональной группы исследовал позицию представителя группы в социально-профессиональной структуре. Изучение динамики социального статуса профессиональных групп в настоящее время актуализируются, по мнению современных ученых В.А. Мансурова⁶⁹, О.В. Юрченко⁷⁰, так как недостаточно освещенными областями исследований являются проблемы изменений социальных статусов профессиональных групп, вопросы престижа профессий и процесса профессиональной мобильности.

Другие современные авторы дают характеристики профессиональных групп, основанные не только на статусных позициях. Так, Ш. Гадеа⁷¹ определяет их как коллективные общности, сформированные индивидами на основе близости осуществляющей ими трудовой деятельности. Акцент данного определения

⁶² Чевтаева Н.Г. Корпоративность социально-профессиональной группы российского чиновничества: социологический анализ. Екатеринбург: Изд-во УрАГС, 2006. С. 116-117

⁶³ Шкаратан О.И., Радаев В.В. Социальная стратификация: Учебное пособие. М.: Наука, 1995. С. 31.

⁶⁴ Мостовая И.В. Российское общество: социальная стратификация и мобильность. URL: http://sbiblio.com/biblio/archive/mostovaja_ros/default.aspx

⁶⁵ Ощепков А.Ю. Неравенство в заработках: роль профессий. / Высшая школа экономики. М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2011. С. 84

⁶⁶ Сало Е.П. Социальный статус специалистов традиционной медицины в России: социологический анализ: Автореф. дис. ... канд. соц. наук. М.: Институт социологии РАН, 2009. С.10-12

⁶⁷ Мансуров В.А., Юрченко О.В. Конструирование новых статусных позиций в процессе профессионализации // Модернизация социальной структуры российского общества / Отв. ред. З.Т. Голенкова. М.: Институт социологии РАН, 2008. С. 139–156.

⁶⁸ Ястребов Г.А. Воспроизведение социально-профессиональных групп в современной России // Мир России. 2009. № 2. С. 116–140.

⁶⁹ Мансуров В. А. Исследование профессиональных групп российской интеллигенции: ситуация, методология, методика // Профессиональные группы интеллигенции. М.: Институт социологии РАН. 2003. 256 с.

⁷⁰ Мансуров В. А., Юрченко О. В. Социология профессиональных групп: история становления и перспективы // Вестник Института социологии. 2013. № 7. С. 91-106.

⁷¹ Гадеа Ш. Социология профессий и социология профессиональных групп. За изменение перспективы // Антропология профессий, или посторонним вход разрешен / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2011. С. 15–34.

состоит в том, что Ш. Гадеа выявляет социальную связь внутри профессиональной группы, схожей со связью социальных институтов. О.Н. Мамонова⁷² характеризует профессиональную группу с помощью системы статусов, профессиональных ролей и функций, утверждая, что «любая социально-профессиональная группа характеризуется идентификацией, выражить которую можно через мотивацию, интерес и ценности». Г.Б. Кораблева,⁷³ представитель уральской школы социологии, отмечает, что профессиональные группы характеризуются не только экономическими мотивами, но и организацией коллективов и формированием публичного имиджа, рассматривая характеристику группы как единства профессиональной деятельности социальной общности. Таким образом, анализ современных институциональных теорий показал, что *профессиональная группа* понимается как совокупность профессионалов, имеющих общую сферу знания, профессиональную идеологию, схожие нормы регулирования профессиональной деятельности, обладающих определенным социальным статусом и престижем в обществе. *Признаки профессиональной группы*: определенный статус в общественной структуре, приверженность нормам и стандартам профессионального поведения, наличие властных ресурсов и возможностей профессиональной мобильности.

Представитель институционального подхода в социологии М. Вебер⁷⁴ подразделил профессиональные группы на несколько образований: харизматические группы, первичные группы и формальные организации.

Харизматические группы подобны организациям, так как они существуют для достижения определенных целей, но по своей структуре больше схожи с первичными группами. Во главе такого образования стоит лидер, который отличается обаянием и притягательной силой, или харизмой; члены группы обожествляют лидера и готовы служить ему верой и правдой. Организационная структура в таких группах непостоянная, не имеет утвержденной служебной

⁷² Мамонова О. Н. Теоретико-методологические проблемы идентификации профессиональной группы российских врачей: на примере социологического исследования // Профессиональные группы интеллигенции. М., 2003. С. 105.

⁷³ Кораблева Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С.10

⁷⁴ Вебер М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: в 4 т. [пер. с нем.]; сост., общ. ред. и предисл. Л. Г. Ионина/ Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2016. Т. I. Социология. С. 254-256

иерархии. Роли членов, входящих в харизматическую группу, определяются на основе отношений с лидером. Постепенно, с развитием харизматических организаций, внутри группы складывается определенная структура и иерархия должностей, происходит формирование более упорядоченной организации. М. Вебер называл данный процесс рутинизацией харизмы, становление которого проходит в 3 этапа⁷⁵.

Первый этап получил название «кристаллизация», когда группа осмысливает определенные потребности общества и принимает решение об организации мер по их удовлетворению.

На втором этапе происходит взаимодействие и сотрудничество лидера харизматической группы с другими организациями для обсуждения целей и объединения усилий по их решению. Этот этап получил название «признание».

Третий этап называется «институционализацией», здесь деятельность харизматической группы становится более упорядоченной и начинает осуществляться общепринятым способом.

К первичным группам относятся добровольные ассоциации, это могут быть, например, религиозные группы, профессиональные общества вроде ассоциации социальных работников, всероссийское общество инвалидов, а также ассоциации, членов которых связывают общие увлечения. Основными характеристиками добровольных ассоциаций являются – отсутствие связи с государственными или федеральными правительственные органами, добровольное членство, возможность свободного выхода, главная цель – защита общих интересов членов ассоциации. Добровольные ассоциации часто превращаются в сложные организации, называемые бюрократией.

Государственные учреждения и муниципальные службы так же представляют собой социальные группы и называются *формальными организациями* или бюрократиями. Важной отличительной характеристикой такого вида организаций является строгая иерархия власти и разделение обязанностей в соответствии с утвержденными нормами и правилами. М. Вебер

⁷⁵ Смелзер Н. Социология: пер. с англ. / Н. Смелзер. М.: Феникс, 1994. С.201

считал такую форму деятельности более систематизированной, организованной на основе рационального анализа⁷⁶.

Каждая из групп, выделенных М. Вебером, обладает своими характеристиками, основанными на нормах и требованиях организации профессиональной деятельности. Если в профессиональную группу входят представители только одного образования (харизматические группы, первичные группы и формальные организации), тогда нормы, регламентирующие их деятельность, и формы профессионального поведения будут совпадать. Если же профессиональная группа состоит из представителей нескольких образований, то можно говорить о таком свойстве группы, как неоднородность, которое следует учитывать при анализе специфики конкретной профессиональной группы.

Согласно Г.Б. Кораблевой⁷⁷, в ходе институционализации профессия проходит через определенные *этапы*: появления общественной потребности в какой-либо деятельности, формирование требований и стандартов, регулирующих деятельность, определение специальных знаний, способностей и навыков, необходимых для ее выполнения, появления методов, выявляющих наличие данных способностей, формирование престижа профессии, выделение профессиональных интересов, ценностей, норм и профессиональных ролей, способствующих созданию профессиональной общности. Исходя из этапов институционализации, мы можем заключить, что данный процесс сопутствует обретению профессиональной группой определенного статуса. Проблемы институционализации профессии могут оказать влияние на обретение профессиональной группой неопределенного статуса⁷⁸ и препятствовать ее включенности в процесс институционализации.

Таким образом, анализ профессиональной группы в рамках **институционального** подхода заключается в исследовании отношения ее представителей к нормам и правилам, регламентированным профессиональной деятельностью, которые отражены в положениях, должностных инструкциях,

⁷⁶ Смелзер Н. Социология: пер. с англ. / Н. Смелзер. М.: Феникс, 1994. С.201-203

⁷⁷ Кораблева, Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С.26

⁷⁸Социологический справочник, под ред. В.И. Воловича. URL: <http://voluntary.ru/dictionary/1106/word/sociologija-truda> (дата обращения 25.07.2018)

профессиональных стандартах, этических кодексах и законодательных актах. Обобщая теории институционального подхода, мы можем дать определение *профессиональной группе* как совокупности профессионалов, имеющих общую профессиональную идеологию, обладающих определенным социальным статусом и престижем в обществе. *Признаками профессиональной группы* будут: определенный статус в общественной структуре, приверженность нормам и стандартам профессионального поведения, наличие властных ресурсов, профессиональной автономии и возможностей профессиональной мобильности.

Эвристической значимостью институционального подхода является возможность анализа статуса профессиональных групп в современной социально-профессиональной структуре. «Узкими местами, оставшимися «вне поля зрения» исследователей, на наш взгляд, является недостаточное внимание исследователей к проблеме влияния статуса профессии на профессиональную группу и ее представителей, а также неосвещенным остается вопрос взаимодействия представителей профессиональной группы, что обуславливает необходимость анализа неоинституционального подхода.

Особенностью анализа профессии и профессиональных групп в **неоинституциональном** подходе, представителями которого являются Г. Беккер, Т. Веблен, Э. Гидденс, И. Гофман, У. Гуд, Р. Коуз, Дж. Мид, Д. Норт, Д. Саваж, Г. Саймон, А. Темницкий, О. Уильямсон, Р. Холл, Дж. Эветтс и др., служит выделение и исследование субъектов профессиональной деятельности, которые оказывают влияние на процесс ее формирования и развития.

Отличием данного подхода к профессии является ее определение как «социального ярлыка, возникшего в ходе разделения труда⁷⁹». Г. Беккер анализировал профессию как «идеальную модель» взаимодействия, созданную обществом, понятную и значимую только для узкого круга лиц⁸⁰. Еще одна трактовка профессии, данная Дж. Мидом – одна из сфер социального

⁷⁹ Беккер Г. Аутсайдеры: исследования по социологии девиантности / перевод с английского Н. Фархатдинова. Москва: Элементарные формы. 2018. С.24.

⁸⁰ Беккер Г. Природа профессии // Этика успеха. Вестник исследователей, консультантов и ЛПР. Тюмень, М.: Центр прикладной этики, 1994. Вып. 3. С. 51.

взаимодействия определенных субъектов, направленная на обмен ценностями, профессиональным языком и другими культурными кодами⁸¹.

В своих исследованиях, сторонники неоинституционализма Р. Коуз⁸², Р. Нуреев,⁸³ А. Темницкий⁸⁴, во главу ставят не коллектив, а отдельного индивида, который самостоятельно решает, как повести себя в той или иной ситуации. Данная специфика неоинституционального подхода позволяет исследовать особенности личности отдельного специалиста в коллективе и его отношение к культурным нормам, традициям и ценностям профессиональной группы.

Исследователи Р. Холл⁸⁵, Р.И. Капелюшников⁸⁶, акцентируют внимание на отношениях, которые складываются внутри профессиональных организаций. Профессиональные институты рассматриваются в русле общих правил или ограничительных рамок, которые организуют отношения между людьми – от конституций до норм этикета. Данные правила и нормы задают систему определенных стимулов, положительно или отрицательно подкрепляя поведение представителей профессиональных сообществ.

Таким образом, основываясь на концепциях *неоинституционального* подхода, можно изучить социальные явления и процессы, протекающие в профессиональной деятельности, которые условно выделяют в три группы:

В первую группу включены жизненные обстоятельства, в условиях которых проходит становление, развитие профессионала и непосредственно сама профессиональная деятельность:

- влияние социальных институтов и социальных условий на профессионализацию личности, выработку у него профессионально-значимых качеств и трудового потенциала, соответствующего социальной роли; механизм включения работника в профессиональную деятельность;

⁸¹ Мид Дж. Г. Интернализованные другие и самость // Американская социологическая мысль: Тексты / под ред. В. И. Добренькова. М.: МГУ, 1994. С. 121.

⁸² Коуз Р. Фирма, рынок и право / Пер. с англ. М.: Новое издательство, 2007. 224 с.

⁸³ Нуреев Р. М. Введение в институциональный анализ. Трансформация экономических институтов в постсоветской России (микроэкономический анализ). Выпуск XIV. М.: МОНФ, 2000. С. 8.

⁸⁴ Темницкий А.Л. Особенности трудового поведения наемных работников // Экономические субъекты постсоветской России (институциональный анализ) / Под ред. Р. М. Нуреева. М.: МОНФ, 2001. С. 168 - 173.

⁸⁵ Hall R. Theoretical Trends in the Sociology of Occupations // Sociological Quarterly. № 24. 1983.

⁸⁶ Капелюшников Р.И. Новая институциональная теория. URL: <http://www.libertarium.ru/10625> (дата обращения 16.05.2018)

- формирование социальных отношений между профессионально-квалификационными группами, учет социальных аспектов разделения и кооперации труда;
- изучение характера профессиональной деятельности и социальных аспектов ее содержания;
- анализ социальных характеристик профессиональных коллективов, организаций и их жизнедеятельности;
- влияние условий профессиональной деятельности и условий жизни работников на трудовой потенциал работников и организации.

Ко второй группе относится изучение явлений, в которых представлены факторы, влияющие на реализацию трудового потенциала работников и организаций:

- факторы, влияющие на уровень удовлетворенности или неудовлетворенности профессией;
- профессиональное поведение работника, личные, групповые и общественные интересы в профессиональной деятельности;
- профессиональная активность работников, ее уровни, функциональные и дисфункциональные виды профессионального поведения, факторы и мотивы его формирования;
- профессиональные перемещения.

К третьей группе относятся социально-профессиональные отношения:

- между работодателями и работниками с целью контроля за выполнением взаимных обязательств;
- между работниками, которые занимают разные должности в организации;
- между работниками, которые занимают одинаковые должности или имеют равнозначный социально-должностной статус. Выявляются характеристики отношений и влияние их на эффективность работы организации;

- между руководством организации и коллективом на предмет обеспечения социально-групповых интересов, реализации прав и обязанностей, что находит отражение в социальном партнерстве⁸⁷.

Перечисленные явления отчетливо обозначают предпосылки, по которым можно проследить формирование и развитие профессиональных групп.

Профессиональные группы, согласно представителям неоинституционального подхода понимаются как сообщества, которые обладают схожими характеристиками, такими как – схожесть судеб, культурных ценностей, норм и поведения. Такая «схожесть» распространяется не только на профессиональную сферу, она может способствовать выбору одинаковых форм проведения досуга, отдыха, хобби и т.п.

Д. Норт⁸⁸ различает формальные и неформальные ограничения профессиональных групп, где формальными являются законы, правила поведения, регламентирующие профессиональную деятельность, а неформальными служат традиции, обычаи, системы ценностей и нормы поведения, установленные в конкретной профессиональной группе. Овладение профессиональными нормами и образцами профессионального поведения способствуют формированию профессиональной идентичности⁸⁹, которая является признаком сформированной профессиональной группы. В противовес единым ценностям и нормам представителей профессиональных групп, неоинституционалисты Т. Веблен, Г. Саймон⁹⁰, О. Уильямсон⁹¹ анализируют феномен оппортунистического поведения, то есть преследования сотрудником собственных интересов в профессиональной деятельности, включая нарушение взятых на себя обязательств и трудовых функций. Согласно мнению некоторых авторов, приверженность коллектива неформальным правилам способствует

⁸⁷ Волков, Ю.Е. Социология труда / академик РАЕН, д-р философских наук, проф. Ю.Е. Волков ; ответств. за выпуск д-р социол. наук, проф. А.К. Мамедов. - М. : Издательский дом «АТИСО», 2009. С.30

⁸⁸ Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М., 1997. 112 с.

⁸⁹ Банникова Л.Н., Нидергаус Е.О. Особенности и противоречия формирования профессиональной идентичности современных молодых преподавателей вуза / Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. Изд-во: Тюменский государственный университет. Т. 5. № 1. 2019. С. 50-59

⁹⁰ Simon H. A. Models of Man. N.Y.: Johnn Wiley& Sons, 1957

⁹¹ Williamson, Oliver E. The economic institutions of capitalism: firms, markets, relational contracting. N. Y., 1985

развитию внутренней согласованности ориентиров и стремлений сотрудников, а организация, построенная на единстве мировоззрения и ценностных установок ее членов, становится более гармоничной и динамичной формой профессионального сообщества⁹².

Признаки профессиональных групп выделяются У. Гудом⁹³ и основываются также на ценностях профессиональной общности, среди них: общие ценности, наличие общего языка, самоидентификация членов группы, согласованность ролевых ожиданий, четкие рамки профессиональной деятельности, которые имеют социальное подкрепление. Ценности профессиональной общности реализуются в профессиональных нормах и формируют общность взглядов, образцов поведения и интерес к профессии⁹⁴. Признаками профессиональной группы, выделенными Э. Гидденсом, являются: «принадлежность к одной профессии, объединенных сходными знаниями и навыками, чувством идентичности с профессией и другими ее представителями, осознающими общность интересов⁹⁵».

Дополняя характеристику профессиональных групп, следует учесть теории И. Гофмана, который считал самым важным показателем сформированной профессиональной группы – сходство ролевых ожиданий всех членов профессионального взаимодействия⁹⁶. Важная роль профессионального сообщества виделась И. Гофманом в формировании персональной идентичности как способе передаче профессиональных знаний. Дж. Эвettс⁹⁷ характеристикой профессиональной группы считала совместный опыт и схожесть восприятия проблем членами одной группы. Функциями профессиональной группы Дж. Эвettс считала: сохранение традиций, обычая и ценностей внутри

⁹² Чевтаева Н.Г. Корпоративность социально-профессиональной группы российского чиновничества: социологический анализ. Екатеринбург: Изд-во УрАГС, 2006. С.169

⁹³ Goode W. Community within a Community: the Professions // Sociological Perspectives on Occupations. – Illinois: F. E. Peacock Publishers. 1972.

⁹⁴ Кораблева, Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С.120

⁹⁵ Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Три типа знания в социологии профессий // Социальная динамика и трансформация профессиональных групп в современном обществе / под ред. В. А. Мансурова. М.: Изд-во института социологии РАН, 2007. С. 12–32.

⁹⁶ Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни: пер. с англ. М.: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2000. С. 67.

⁹⁷ Evetts J. Organizational Professionalism: changes, challenges and opportunities. URL: http://www.irspm2010.com/workshops/papers/12_organization al.pdf

профессионального сообщества и формирование профессиональной самоидентификации. Таким образом, согласно рассмотренным концепциям, профессиональная культура, наличие традиций и ценностей, согласованность ролевых ожиданий будут способствовать формированию профессиональной идентичности представителей профессиональной группы.

Процесс профессионального становления характеризуется активным приспособлением к новым условиям среды, через освоение знаний и навыков, которые диктует профессиональная деятельность. По мнению О.М. Карпенко⁹⁸, процесс профессионального становления предусматривает выбор профессиональной деятельности, получение теоретических знаний о профессии в образовательном учреждении, вхождение в профессию и формирование профессиональной идентичности. Что касается профессиональной идентичности, в самом простом виде под ней понимается комплекс ролей и статусов, организованных адекватно социальной системе⁹⁹. Другие авторы М.В. Заковоротная¹⁰⁰, И.Е. Григорович¹⁰¹, рассматривают ее как сложный конструкт, включающий в свою структуру взаимосвязь когнитивных, мотивационных и ценностных компонентов, обеспечивающих ориентацию и взаимодействие в мире профессий, позволяющих более полно реализовывать личностный потенциал в профессиональной деятельности и рабочем коллективе. «Основу профессиональной идентичности составляет знание человека о своем месте в мире специальностей (когнитивные компоненты), принятие ценностей профессионального сообщества и соответствующая система мотивации (ценостно-мотивационные компоненты)».

Профессиональная идентичность выступает одним из ведущих механизмов процесса профессиональной адаптации работника к профессии и вхождения в профессиональную группу. Существуют определенные показатели

⁹⁸ Карпенко О.М. Социальная адаптация студента и современные образовательные технологии/ Право и образование. Издательство Современного гуманитарного университета. Москва №1. 2003. С 85-94

⁹⁹ Моор С.М., Головин П.Ю. Профессиональная идентичность как фактор трудовых отношений/ Вестник ТюмГУ. 2012. №8. С. 178

¹⁰⁰ Заковоротная М.В. Идентичность человека: социально-философские аспекты. Ростов-на-Дону: Изд-во Северо-Кавказского научного центра высшей школы, 1999. С. 60

¹⁰¹ Григорович И.Е. Особенности профессиональной идентичности разностатусных студентов различных курсов обучения. URL: <http://www.childpsy.ru/dissertations/id/22089.php> (дата обращения 18.04.2018)

профессиональной идентичности: объективные, к которым относятся степень усвоения и реализации индивидом норм и правил жизнедеятельности, принятых его профессиональной группой и субъективные – удовлетворенность членством в данной профессиональной группе и развитие основных профессиональных потребностей. Проблема формирования профессиональной идентичности связана, прежде всего, с поиском механизмов отождествления специалиста с профессиональной группой, в которую он входит. Таким образом, профессиональная группа выступает, как саморегулирующийся организм, с возможностью очерчивать границы своей деятельности, передавать и воспроизводить профессиональные знания и нормы профессионального поведения, участвовать в формировании профессиональной идентичности ее представителей.

Таким образом, *профессиональная группа* в неоинституциональном подходе – это группа индивидов, находящихся во взаимодействии в схожей профессиональной среде, обладающих общими ценностями, традициями, профессиональной идентичностью. *Признаками профессиональной группы* являются: наличие профессионального знания, соблюдение образцов поведения, формальных норм, регламентирующих профессиональную деятельность, приверженность внутригрупповым ценностям и ориентирам, социальная значимость профессии, единство традиций, этических и культурных ценностей, а также взаимоотношения внутри профессиональной группы.

Особенностью анализа профессиональной группы в рамках *неоинституционального* подхода является акцентирование внимания на отдельном субъекте профессиональной деятельности, который оказывает влияние на ее функционирование, формирование ценностей и взаимоотношений внутри профессиональных организаций, на формирование профессиональной идентичности или проявлении оппортунистического поведения сотрудником в профессиональной деятельности, что на наш взгляд, как раз является *эвристической значимостью*. Изучение отдельного субъекта профессиональной деятельности часто является «недостающим звеном» некоторых научных

подходов, хотя для изучения профессиональной группы данный фактор играет не последнюю роль. «Узкими» местами, оставшимися «вне поля зрения» исследователей в неоинституциональном подходе, на наш взгляд, является слабый акцент на профессиональные знания и требования профессий, на функции, которые выполняют профессиональные группы.

Отличительной чертой проанализированных подходов является упоминание об изменениях профессиональных групп или индивида, которые влечет за собой выполнение той или иной профессиональной деятельности, в связи с этим, мы считаем необходимым рассмотреть данный момент подробнее, так как он видится достаточно значимым для формирования и развития профессиональных групп.

Процесс формирования и развития профессиональной группы – достаточно сложное и многогранное явление, он сопровождается развитием представителей профессии, становлением профессиональной идентичности, реализацией функций, заданных профессиональными нормами. В то же время, для всех подходов, отклонение от профессиональных норм выступает как *деформация*. Профессиональная деформация является отрицательным фактором в процессе формирования и развития профессиональных групп, так как может сопровождать отдельных ее представителей.

Профессиональная деформация понимается нами как изменение особенностей личности работника под влиянием факторов профессиональной деятельности. Данный термин был использован впервые в 1915 году в публикации социолога Х. Лангерока где он писал, что «продолжительное выполнение определенной профессии... деформирует в человеке процессы мышления и «здравую оценку важности» выполняемой им работы»¹⁰². В Отечественной научной литературе определение «профессиональной деформации» дано в 1921 году Питиримом Сорокиным, которое понималось им как «изменение поведения, строения человека, психического состояния и образа жизни вследствие приспособления к профессиональной деятельности¹⁰³». Под

¹⁰² Langerock H. Professionalism: A Study in Professional Deformation // American Journal of Sociology. Vol. 21, No. 1 (Jul., 1915). URL:<https://archive.org/details/jstor-2763633> (дата обращения 25.07.2018)

¹⁰³ Сорокин П.А. Статьи разных лет. М.: Наука, 1994. С.330

профессией П. Сорокин подразумевал «постоянное, делящееся занятие индивида, дающее ему средства к существованию» и, чем дольше человек выполняет профессиональные акты, тем больше они «преобразуют человека по своему образу и подобию, деформируют его всесторонне¹⁰⁴».

Питирим Сорокин утверждал, что каждый индивид «штампуется» профессией, которая в дальнейшем определяет его образ жизни, мировоззрение, социальные взаимодействия, его «социальный облик», а снижение деформирующей роли профессии он видел в увеличении «циркуляции индивидов из одной профессиональной группы в другую», исходя из этого, можно утверждать, что особенности профессии играют важную роль в формировании профессиональной модели поведения человека, неизбежно накладывая отпечаток на все сферы его жизнедеятельности¹⁰⁵.

Так, Питиримом Сорокиным были выделены основные формы профессиональной деформации:

1. Деформация анатомическая и соматическая. Она заключается в том, что под влиянием определенного образа жизни, связанного с профессией неизбежно атрофируются ненужные органы или группы мышц и трансформируются органы, необходимые для выполнения профессиональных актов.

2. Деформация облика и двигательных рефлексов. Данную форму деформации он называл «бросающейся в глаза», так как профессия накладывает определенный штамп на облик человека и его двигательные рефлексы. Отличительным признаком здесь служит одежда представителей той или иной профессии.

3. Деформация психики. Поскольку ряд профессий требует определенного психического отбора для своих представителей можно говорить и об обратном. Без развития соответствующих профессиональной деятельности психических свойств люди не могли бы удовлетворительно выполнять ее, что неизбежно привело бы либо к исключению из профессии «за непригодностью», либо к

¹⁰⁴ Сорокин П.А. Статьи разных лет. М.: Наука, 1994. С.334

¹⁰⁵ Там же. С.336-349

трансформации психики, в последнем случае, «старые убеждения, отвращение, муки совести будут «смыты» профессией и могут даже замениться противоположными».

4. Деформация образа жизни. Профессия определяет интересы человека, его хобби, привычки, обстановку квартиры, характер места жительства, его социальные связи.

Перечисленные формы профессиональной деформации показывают, как велико ее влияние на поведение людей, на их образ жизни и на все сферы человеческой деятельности.

Говоря о категории «профессиональной деформации», в научной литературе часто подразумевают синдром «эмоционального выгорания» – психологическое состояние здоровых людей, находящихся в эмоционально перегруженной атмосфере общения с клиентами, которым нужна профессиональная помощь¹⁰⁶. По мнению представителей психологических теорий (С.Г. Геллерштейн¹⁰⁷, Э.Ф. Зеер¹⁰⁸, К. Маслач¹⁰⁹, А.К. Маркова¹¹⁰), оно может проявляться следующим образом: эмоциональное или физическое отчуждение от потребностей клиентов и трудовой функции, проявление ритуализации, т.е. требований следовать определенному порядку, самоутверждение за счет клиентов или коллег, подчеркивание собственной значимости для организации, использование психоактивных веществ, алкоголя, сигарет для снятия профессионального стресса. Проявления синдрома «эмоционального выгорания» является важной предпосылкой в развитии профессиональной деформации. В научных трудах Э.Ф. Зеер подчеркивает, что под влиянием профессиональной деятельности, которая оказывает травмирующее воздействие на психику, например – высокая степень ответственности, тяжелые условия труда, неизбежным становится

¹⁰⁶ Freudenberg H. J., Staff burnout, Journal of Social Issues, vol. 30, no. 1, 1974. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract> (дата обращения 25.07.2018)

¹⁰⁷ Геллерштейн С.Г. Проблемы психотехники на пороге второй пятилетки // История советской психологии труда. Тексты. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1983. С. 82

¹⁰⁸ Зеер Э.Ф. Психология профессий. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. С.106

¹⁰⁹ Maslach C., Schaufeli W. History and conceptual specificity of burnout. URL: <http://healthyworkplaces.berkeley.edu/culture/historical-and-conceptual-development-of-burnout/> (дата обращения 25.07.2018)

¹¹⁰ Маркова А.К. Психология профессионализма М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. URL: <http://www.p-lib.ru/pedagogika/markova-psihologiya-professionalizma/index.html>

развитие профессиональных деструкций, то есть разрушения нормальной структуры процесса труда. Для данного феномена характерно отставание в профессиональном развитии, снижение профессиональной мобильности, ослабление профессиональных способностей, появление стереотипов профессионального поведения, эмоциональное истощение.

Исследователи профессиональной деформации А.К. Маркова¹¹¹, С.П. Безносов¹¹² утверждают, что наиболее подвержены развитию данного явления профессиональные группы социономических профессий, в деятельности которых можно наблюдать четыре уровня развития профессиональных деформаций:

1. Общепрофессиональные деформации. Они проявляются у представителей типичных профессий в схожем поведении, больше характерны для работников со стажем, могут выражаться в эмоциональной индифферентности к проблемам клиента, в нарушении норм профессиональной этики и деонтологии, в стремлении манипулировать клиентами или подчиненными. Определенные проявления черт характера делают представителей одинаковых профессий похожими друг на друга.

2. Специальные профессиональные деформации, они характерны для узкоспециализированных профессионалов. В каждой профессии объединены несколько специальностей, для которых присущи свои специфические особенности, а соответственно и деформации.

3. Профессионально-типологические деформации – развиваются путем наложения индивидуальных особенностей личности на структуру профессиональной деятельности, создавая обусловленные профессионально-личностные комплексы, такие как: искажение мотивации деятельности, смена ценностных ориентаций, скептицизм к нововведениям, пассивность, завышенная самооценка, комплекс превосходства, снижение уровня притязаний, индифферентность, превышение должностных полномочий.

¹¹¹ Маркова А.К. Психология профессионализма М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. URL: <http://www.p-lib.ru/pedagogika/markova-psihologiya-professionalizma/index.html>

¹¹² Безносов С. П. Профессиональная деформация личности. СПб.:Речь, 2004. URL: <http://www.klex.ru/8ed>

4. Индивидуализированные деформации выражаются в развитии в процессе многолетнего исполнения профессиональной деятельности в определенной организационной структуре как важных, так и профессионально нежелательных качеств: гиперответственность, гиперактивность, сверхчестность, трудовой фанатизм и т.д.

Следствием перечисленных видов деформаций являются: снижение продуктивности профессиональной деятельности, конфликты, неудовлетворенность жизнью, профессией и социальным окружением.

Признаки проявления профессиональной деформации в научных концепциях классифицируются по многим основаниям, общей характеристикой *профессиональной деформации* будет являться нарушение этических норм и норм профессиональной деятельности, характеризующееся устойчивостью или частыми проявлениями. Как процесс, профессиональная деформация может сопутствовать формированию и развитию профессиональных групп, проявляясь у отдельных ее представителей, выражаясь в нарушении норм профессиональной деятельности.

Подводя итог анализу профессиональной группы в теоретических подходах можно сделать определенные выводы. Концепции рассмотренных подходов позволяют выделить основные признаки профессиональных групп, так, с точки зрения деятельностного подхода позволяют проанализировать характеристику *содержания профессиональной деятельности*, необходимого уровня подготовки, профессиональную культуру представителей, но не дают определения функциям, которые выполняет профессия в общественной структуре. Анализ профессиональных групп с точки зрения структурно-функционального подхода в свою очередь позволяет выделить *границы и статус группы в социально-профессиональной структуре общества, профессионально-трудовые функции*, а также *социальную значимость определенной профессиональной деятельности*, но обделяет вниманием нормы и правила, регламентирующие деятельность профессиональных групп. Профессиональные группы в институциональном анализируются с точки зрения мотивов и норм профессиональной деятельности,

возможностей профессиональной мобильности, в рамках данного подхода исследуются *особенности профессионального статуса, правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе*. Перечисленные подходы, дополняя друг друга при характеристике профессиональной деятельности, не фокусируют внимания на взаимоотношениях внутри профессиональных групп и их социально-психологических характеристик. В связи с этим, мы включаем в анализ концепции неоинституционального подхода, с помощью которых можно проанализировать *характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста*, ценности и цели профессиональной деятельности, профессиональную культуру, отношения внутри профессиональной группы, нормы этики профессиональной деятельности.

На наш взгляд, выделение одного подхода в качестве базового для методологического анализа формирования и развития профессиональной группы, несет риск того, что остальные аспекты данного процесса не будут охвачены, кроме того, в подходах мы можем наблюдать взаимосвязь, при рассмотрении профессиональных групп. Для определения оснований социологического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы мы выделяем **мультипарадигмальный** подход, отличительной чертой которого является множественность научных парадигм¹¹³, проанализированных в данном параграфе. Множественность парадигм в социологии обосновал в 1970-х годах социолог Дж. Ритцер, акцентируя внимание на том, что парадигмы, созданные ранее с появлением новой, не исчезают, а продолжают существовать совместно¹¹⁴. Кроме того, для исследования сложного современного социального мира необходима не одна, а комплекс дополняющих друг друга парадигм¹¹⁵, для анализа всевозможных аспектов социальных явлений.

Преимущество мультипарадигмального подхода в том, что он позволяет изучить закономерности процесса формирования и развития профессиональной группы благодаря консолидации теоретических концепций нескольких подходов:

¹¹³ Ядов В. А. Возможности совмещения теоретических парадигм в социологии // Социол. журнал. 2003. N 3. С. 10

¹¹⁴ Ильиных С.А., Филатов С.А., Руди Л.Ю. Полипарадигмальное пространство современной социологии. Вестник НГУЭУ. 2012; С. 247-263.

¹¹⁵ Балог А. Социология - мультипарадигмальная наука? // Социол. исслед. 2002. N 7. С. 22

структурно-функционального, деятельностного, институционального и неоинституционального подходов и объединить их в единую концепцию, для определения общих оснований анализа профессиональной группы и факторов, влияющих на ее развитие. Данный подход позволяет, в качестве общего признака, проанализировать и описать профессиональную деформацию, которая может сопровождать некоторых представителей профессиональной группы.

Таким образом, основываясь на мультипарадигмальном подходе, мы можем выделить признаки *профессиональных групп*: (содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса группы в социально-профессиональной структуре общества и социальная значимость профессиональной деятельности, правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста) и объединить их по двум группам оснований для разработки методологии эмпирического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы.

- *профессионально-статусные основания*, включают концепции деятельностного и структурно-функционального подходов (признаки профессиональной группы: содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса в социально-профессиональной структуре общества и социальную значимость профессиональной деятельности);
- *ценостно-нормативные основания*, включают концепции институционального и неоинституционального подходов (признаки профессиональной группы: правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста).

Итак, на основе анализа теоретических концепций нами было дополнено определение *профессиональной группы*, которое понимается как совокупность представителей профессии, характеризующихся определенным содержанием профессиональной деятельности, статусом и представлениями общества о ее роли, особенностями функционирования, нормами, правилами, образцами

профессионального поведения, профессиональными ценностями и профессиональной идентичностью. Для анализа профессиональных групп мы выделили мультипарадигмальный подход, профессионально-статусные и ценностно-нормативные основания. Выделенные основания позволяют не только охарактеризовать профессиональную группу, но и помогут определить принадлежность конкретной профессиональной общности к профессиональной группе и оценить влияние факторов на процесс ее формирования и развития.

1.2. Методология социологического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»

В предыдущем параграфе определены теоретические концепции, которые выступают основаниями для определения специалистов по социальной работе как профессиональной группы:

– *концепции деятельностного и структурно-функционального подходов* выделяют такие признаки профессиональной группы, как: содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса в социально-профессиональной структуре общества и социальную значимость профессиональной деятельности, что позволяет определить *профессионально-статусные основания* для анализа профессиональной группы.

– *Концепции институционального и неоинституционального подходов* выделяют такие признаки профессиональной группы, как: правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста, что позволяет определить *ценостно-нормативные основания* для анализа профессиональной группы.

Выделенные основания (профессионально-статусные и ценостно-нормативные) составили основу мультипарадигмального подхода.

Анализ профессии по выделенным основаниям (при условии соответствия всех выделенных характеристик) позволит определить рассматриваемую группу «специалист по социальной работе» как профессиональную группу и охарактеризовать ее особенности.

В данном параграфе мы обратимся к конкретной профессии «специалист по социальной работе» для анализа ее принадлежности к профессиональной группе. Актуальность исследования профессиональной общности специалистов по социальной работе обусловлена несколькими основаниями: во-первых, социальная работа была внесена в реестр профессий в России только в 1991 году,

поэтому является достаточно молодой и находится в процессе становления. Во-вторых, с самого возникновения, профессия «специалист по социальной работе» находится в «пограничном» положении социально-профессиональной структуры общества, что сопровождается размытыми представлениями о ее функционировании и развитии. В-третьих, отсутствует однозначная трактовка определения профессиональной группы «специалист по социальной работе», отчасти это обосновано ее специфическим признаком – неоднородность, так как в нее входят представители органов власти, государственных учреждений, благотворительных и некоммерческих организаций, имеющих различия не только по должностному функционалу, но и по профессиональному статусу. А в-четвертых, полифункционализм, в основе которого лежит объединение функций психолога, адвоката, социального терапевта, педагога предъявляет высокие требования к профессионально-важным качествам специалиста и создает определенные проблемы в развитии данной профессиональной группы. Выявленные особенности профессии «специалист по социальной работе» свидетельствуют о необходимости анализа ее соответствия признакам профессиональной группы и определения ее статуса в социально-профессиональной структуре общества.

Для определения параметров социологического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» мы будем придерживаться **мультипарадигмального¹¹⁶** подхода. Он позволит изучить характеристики и динамику формирования и развития такой полифункциональной¹¹⁷ группы как «специалист по социальной работе», деятельность которой связана с реализацией социальной политики государства и с взаимодействием с группами риска.

На основе мультипарадигмального подхода мы проанализируем элементы профессиональной деятельности профессиональной группы «специалист по социальной работе», объединив их по двум группам оснований

¹¹⁶ Малинкин А. Н. Полипарадигмальный подход и ситуация в российской социологии // Социол. исслед. 2006. № 1. С. 114 - 123.

¹¹⁷ Полипарадигмальный подход в социологии: опыт применения социокультурной концепции поля INIO Петра Штомпки / Под ред. В. А. Ядова. М.: Изд-во Центра социологического образования ИС РАН, 1999.

(профессионально-статусным и ценностно-нормативным¹¹⁸), для анализа и определения «специалистов по социальной работе» как профессиональной группы и разработки методологии эмпирического анализа процесса формирования и развития профессиональной группы.

Профессионально-статусные основания анализа профессиональной группы позволяют рассмотреть профессию «специалист по социальной работе» как род трудовой деятельности, которому присущи определенные признаки, определенная система профессиональных знаний, практических и трудовых навыков профессионально подготовленных кадров. Червякова Г.А. определяет социальную работу как профессию в качестве особого рода деятельности, занятой человека (социального работника), владеющего комплексом знаний и практических навыков, приобретенных в результате общей и профессиональной подготовки и опыта работы¹¹⁹. Профессиональная деятельность формируется в условиях подготовки высококвалифицированных кадров при сочетании трех основных компонентов – науки, практики и учебного процесса. Моделью специалиста в профессии является эталон, который должен сформироваться в итоге вузовской подготовки по определенной специальности¹²⁰.

Кроме того, анализ профессионально-статусных факторов позволяет представить профессиональную группу «специалист по социальной работе» как элемент социально-профессиональной структуры общества, имеющий в ней определенный статус и рассмотреть социальную сферу в качестве особой целостной подсистемы общества, в основе которой лежат социальные отношения, социальные связи, социальные структуры, призванные выполнять ключевую функцию – достижение социального благополучия в соответствии с позитивными социальными потребностями на базе социального воспроизведения субъектов жизнедеятельности и обеспечения их социального функционирования¹²¹.

¹¹⁸ Чевтаева Н.Г. Корпоративность социально-профессиональной группы российского чиновничества: социологический анализ. Екатеринбург: Изд-во УрАГС, 2006. 320 с.

¹¹⁹ Червякова Г.А. Введение в профессию «Социальная работа» / Г.А. Червякова. М.: Издательский центр «Академия», 2012. С. 6

¹²⁰ Там же. С. 15

¹²¹ Никитин, В. А. К вопросу о содержании и критериях эффективности высшего социального образования / В. А. Никитин // Социальная работа: теория, технология, образование / Моск. гос. социал. ун-т. М., 1997. Вып. 1. С. 21

Международная ассоциация школ социальной работы в Стамбуле в апреле 2013 г., в ходе обсуждения проблем профессионализации социальной работы выработало следующее определение: социальная работа как профессия способствует социальным изменениям и развитию, социальной сплоченности, расширению прав и освобождению людей. Принципы социальной справедливости, прав человека, коллективной ответственности и уважения различий играют центральную роль в социальной работе. Основываясь на теории социальной работы, социальных науках, гуманитарных науках и местном знании, социальная работа вовлекает людей и организации для решения жизненно важных проблем и гарантии благополучия.

Таким образом, основываясь на анализе профессионально-статусных факторов профессиональной группы «специалист по социальной работе» можно сделать вывод, что социальная работа как профессия значительно отличается от большинства других включенностью специалистов в жизнь своих клиентов, гуманистической направленностью, многозадачностью профессиональной деятельности и необходимостью личной и социальной ответственности, терпимостью и эмпатичностью¹²². Данные особенности требуют многоаспектности в анализе особенностей формирования и развития профессиональной группы.

Ценностно-нормативные основания анализа профессиональной группы позволяют проанализировать ценности и нормы профессии «специалист по социальной работе» и ее институциональные характеристики. Институционализация профессиональной деятельности специалиста по социальной работе включает в себя обязательные требования Федеральных государственных образовательных стандартов к уровню и содержанию подготовки обучающихся по направлению «Социальная работа», а также соотнесение теоретического обучения с требованиями профессионального

¹²² Карпова Ю.М. Социально-психологические технологии развития эмпатии социальных работников / Вестник магистратуры. 2019. № 1-2 (88). С. 220-222.

стандарта N 571н от 22.10.2013 г. «Специалист по социальной работе» и должностными обязанностями специалиста социальной работы¹²³.

Исходя из утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации профессионального стандарта N 571н от 22.10.2013 г., специалист по социальной работе «проводит исследовательско-аналитическую деятельность по проблемам социального положения населения с целью разработки проектов и программ социального обслуживания, участвует в организационно-управленческой и административной работе социальных служб и учреждений, содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций по оказанию необходимых социальных услуг и поддержки населения». В связи с этим приобретает актуальность исследование професионализации и стандартизации социальной работы. Стандарт устанавливает основные задачи и функции профессии¹²⁴. Содержащиеся в нем критерии, основанные на конкретных профессиональных функциях, определяют необходимые знания, умения, и навыки, задающие эталон и нормы выполнения профессиональных обязанностей¹²⁵. Совокупность требований профессионального стандарта для работников в области социального обслуживания, должностные инструкции представителей органов социальной защиты и социального обеспечения, а также этический кодекс задают те ценности и нормы, которыми должен руководствоваться специалист по социальной работе в своей деятельности.

Кроме того, анализ ценностно-нормативных факторов позволяет исследовать отношения, которые складываются внутри профессиональных организаций – от конституций до норм этикета. Данные правила и нормы задают

¹²³ Топчий Л.В. Проблемы формирования профессионального мастерства специалистов по социальной работе // Работник социальной службы. 1997. № 1. С.36

¹²⁴ Проказина Н.В., Ланцев В.Л. Профессиональный стандарт педагога: критический взгляд на процесс внедрения/ Образование и общество Изд-во: Некоммерческое партнерство Редакция журнала «Образование и общество». Орел. 2018. С. 133

¹²⁵ Романов П., Ярская-Смирнова Е.. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. С. 162

систему определенных стимулов, положительно или отрицательно подкрепляя поведение представителей профессиональных сообществ¹²⁶.

Американский профессор У. Треттнер выделил отличительные ценностные черты социальной работы от других профессий: возникновение как добровольной инициативы частных благотворительных движений, гендерный перевес в сторону женщин – представителей социальной работы, развитие профессии как массы узкоспециализированных видов вспомогательной профессиональной деятельности¹²⁷. Шведские ученые рассматривают социальную работу, не как профессию, а как судьбу, В.Н. Тетерский считает, что это не просто профессия, а «состояние души». Некоторые специалисты – практики рассматривают ее в качестве призыва, которое сопровождается чувством причастности и преданности профессии¹²⁸, помогающим стойко выдерживать и разрешать трудные жизненные ситуации клиентов. Формальные и неформальные профессиональные нормы и правила способствуют созданию устойчивых образцов профессионального поведения, входящие в основу профессиональных ролей¹²⁹.

Таким образом, полагаясь на профессионально-статусные и ценностно-нормативные основания, мы можем выделить признаки профессиональной группы, проработка которых поможет определить «специалистов по социальной работе» как профессиональную группу, выявить факторы, влияющие на ее формирование и развитие:

- *профессионально-статусные основания* анализа профессиональной группы (признаки профессиональной группы: содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности);

¹²⁶Капелюшников Р.И. Новая институциональная теория. URL: <http://www.libertarium.ru/10625> (дата обращения 16.05.2018)

¹²⁷ Тетерский С. В. Введение в социальную работу: учеб. пособие. М., 2002. 496 с.

¹²⁸ Банникова Л.Н., Боронина Л.Н., Вишневский Ю.Р., Кеммет Е.В., Шолина И.И. Динамика ценностных ориентаций и установок будущих инженеров // Дискуссия. Изд-во: Институт современных технологий управления. Екатеринбург. № 9 (39). 2013. С. 123-132

¹²⁹ Кораблева Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С. 55

– *ценностно-нормативные основания* анализа профессиональной группы (признаки профессиональной группы: правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста).

Анализируя социальную работу с точки зрения *профессионально-статусных оснований*, мы выделяем характеристики профессиональной деятельности специалиста по социальной работе:

- **Содержание профессиональной деятельности** (включает: характеристику специфики реализации профессиональных обязанностей, характеристику профессиональных ролей; материального положения группы)

– *Специфика реализации профессиональных обязанностей специалиста по социальной работе* заключается в постоянном столкновении с отрицательными сторонами жизни – неблагополучие, группы риска, зависимости, болезни, что дополняется еженедельными отчетами. Деятельность специалиста по социальной работе сопряжена с высокой моральной ответственностью за жизнь, здоровье и благополучие клиентов, что требует не только развитых коммуникативных навыков, но и значительных эмоциональных затрат. Выполнение трудовых функций в условиях постоянного стресса может способствовать возникновению определенных проблем у представителей данного типа профессий.

Еще одной особенностью реализации профессиональных обязанностей является отсутствие единого алгоритма работы организаций социальной защиты, социального обслуживания и некоммерческих организаций¹³⁰. В настоящее время, только учреждения социального обслуживания населения Свердловской области включены в государственные задания и находятся на программно-целевом финансировании, в то время как учреждения социальной защиты до сих пор работают по старому алгоритму.

Данный механизм был внедрен в связи с реализацией Федерального Закона 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан

¹³⁰ Старшинова А.В., Панкова С.Н. Факторы развития негосударственных поставщиков социальных услуг: мотивация труда специалистов // Вестник тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. Изд-во: Тюменский государственный университет. Тюмень. № 4. 2018. С 62-77

в Российской Федерации» и возрастанием необходимости в оценке качества социальных услуг¹³¹. В понятие качества входит несколько составляющих: во-первых, оно включает в себя соответствие некоему стандарту, эталону, во-вторых, достижение удовлетворенности потребителя. В-третьих, качество и эффект от оказания социальной услуги измеряются в экономической плоскости (требуется оказать максимум услуг с минимальными затратами). В-четвертых, существует социальный эффект: посредством предоставления данных услуг должны решаться определенные социальные задачи. Услуга считается качественной, если ее своевременность соблюдена. Изначально, на Федеральном уровне существовали Национальные стандарты Российской Федерации социального обслуживания населения, но они утратили силу, а функция их разработки была отдана региональным органам власти. В Свердловской области на данный момент не существует утвержденных стандартов, регламентирующих предоставление социальных услуг¹³², что существенно затрудняет процесс их оказания и оценки качества. Таким образом, под оценку качества предоставленных услуг попадают только те учреждения, которые включены в государственные задания, в то время как в остальных данному аспекту может уделяться недостаточное внимание.

Неоднородность требований в социальной работе затрагивает не только организации разных форм собственности (государственные, некоммерческие, общественные), но и отражается на самих специалистах, в частности, на специфике их трудовых функций. С целью обобщения трудовых функций специалиста по социальной работе мы провели анализ профессионального стандарта¹³³ (который распространяется только на организации социального обслуживания) и должностных инструкций специалистов по социальной работе (организаций социальной защиты¹³⁴¹³⁵, социальной поддержки¹³⁶, некоммерческих¹³⁷ и общественных организаций¹³⁸).

¹³¹ Илларионов И.В. Как обеспечить эффективность выполнения госзадания? URL: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=4417> (дата обращения 18.04.2018)

¹³² Там же

¹³³ Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 N 30549). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155554/38b6b508956f9ea57ffb1bcc2973514e5e2b1c38/

¹³⁴ Департамент по труду и занятости. URL: <https://szn-ural.ru/Czn/Detail1/?id=d93e4208-eff0-4518-b91e-63d2048a519b>

Ранее мы отмечали, что группа специалистов по социальной работе неоднородна, тоже можно сказать относительно профессиональных обязанностей, отмеченных в должностных инструкциях. В своей профессиональной деятельности специалист по социальной работе может не только организовывать работу с клиентом, но еще и осуществлять патронаж (выезд на дом), аутрич-работу («уличный» поиск клиента), а также работать с документацией. К тому же, в некоторых должностных обязанностях работа с документацией является основной трудовой функцией работника.

Исходя из анализа документов, представленных на официальных сайтах учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания населения города Екатеринбурга, нами было проведено *структурирование* профессиональной группы *специалистов по социальной работе*. Основанием структурирования выступили трудовые функции и профессиональные обязанности, отраженные в должностных инструкциях и профессиональном стандарте работников социальных служб.

1. «Кабинетные» – все профессиональные обязанности осуществляются без взаимодействия с клиентом. Специфика трудовых функций заключается в работе с информацией: подготовка отчетов, ведение архива учреждения, составление планов работы учреждения и т.п.

2. «Полевые» – профессиональная деятельность заключается в работе на дому клиента, либо в местах скопления социально-уязвимых категорий населения. Специфика трудовых функций заключается в непосредственной работе с клиентом: проведение патронажа, организация профилактических мероприятий, аутрич-работа, кризисная интервенция и т.п.

3. «Универсальные» – они объединяют в себе функции взаимодействия с клиентами и оформления документации. Специфика трудовых функций заключается в приеме граждан по вопросам социального обслуживания,

¹³⁵ Управление социальной политики. URL: <https://msp.midural.ru/podvedomstvennye-struktury/podved-structure.html>

¹³⁶ Управление пенсионного фонда. URL: <http://www.pfrf.ru/branches/sverdlovsk/about/>

¹³⁷ Реестр поставщиков социальных услуг / Некоммерческие организации. URL: <http://isson.msp.midural.ru/sonsvd/orglist.jsp>

¹³⁸ Анонимные общественные организации. URL: <https://rusmap.net>

социальной поддержки, социальной защиты, постановке на учет, оформлении пособий. Полевая часть работы реализуется через организацию патронажей и мероприятий для социально-уязвимых групп.

Таким образом, на основании анализа трудовых функций и профессиональных обязанностей работников социальных служб, представленных в официальных документах учреждений социальной сферы, мы пришли к необходимости структурирования профессиональной группы специалистов по социальной работе на выделенные подгруппы, для их более корректной идентификации.

Спецификой профессиональной деятельности специалиста по социальной работе будет и определенный риск, так как в процессе выполнения профессиональных обязанностей он выступает посредником между обществом и индивидом, возлагая на себя ответственность за решение проблем социально-уязвимых слоев населения.

Клиенты учреждений социальной сферы обладают определенными характеристиками: во-первых, это социальный статус – в некоторых ситуациях могут возникнуть затруднения с его определением; во-вторых – клиенты социальных служб зачастую находятся в сложных социальных условиях или состояниях депривации и социальной эксклюзии, из которых выбраться самостоятельно достаточно проблематично. Данная особенность накладывает определенные моральные требования на специалиста. В-третьих, у клиентов могут быть сформированы определенные психологические установки, мешающие получать помощь другого или обратиться за содействием в социальные учреждения. Задача специалиста – преодолеть эти барьеры; и в-пятых, человеческий фактор будет играть определенную роль – к каждому из клиентов необходимо подобрать индивидуальный подход, который будет основан на его личностных качествах и послужит эффективному представлению социальных услуг.

Особенностью клиентов социальных служб является их состояние социального исключения или социальной эксклюзии¹³⁹. Оно характеризуется ограничением доступа человека к таким жизненно важным социальным институтам, как образование, труд, культура и т.д., что ведет к отсутствию экономических ресурсов, необходимых для поддержания необходимого уровня жизни. Понятие социальная эксклюзия, как теоретическая концепция, включает в себя множество депривированных социальных состояний, в которых зачастую находятся клиенты: недостаточный доход, нехватка формального образования, плохая жилищная ситуация, разрыв социальных связей, неудовлетворенность жизнью и т.д. В связи с этим, к специалисту по социальной работе должны предъявляться определенные требования во взаимодействии с данной категорией людей.

Еще одной особенностью некоторых клиентов социальных служб является социальное иждивенчество, его необходимо рассмотреть подробнее, так как оно может способствовать возникновению определенных проблем в профессиональной деятельности специалиста. Социальное иждивенчество рассматривается через призму социального восприятия, как жизненная установка индивида на потребительское отношение к жизни и перекладывание ответственности за решение своих проблем на общество¹⁴⁰.

В литературе существует достаточно четкое разделение социальных иждивенцев на две категории. В первую из них входят те, кто по объективным причинам (болезнь, инвалидность, старость и др.) испытывают недостаток средств существования, что делает их «иждивенцами поневоле», а государство вынуждено брать на себя расходы по их обеспечению, тем более что некоторые из них заработали право на выплаты из фондов социального страхования. Другая же категория вполне может осуществлять необходимые действия и решать свои проблемы самостоятельно, но предпочитает получать помошь от государства или

¹³⁹ Тихонова Н.Е. Феномен социальной эксклюзии в условиях России // Мир России. Социология. Этнология. 2003. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomen-sotsialnoy-eksklyuzii-v-usloviyah-rossii> (дата обращения: 01.10.2019).

¹⁴⁰ Комлева В.В. Общество ожиданий: опыт теоретического осмысления/ Этносоциум и межнациональная культура Изд-во: Международное издание «Этносоциум и межнациональная культура». Москва. 2018. С. 100-103

других субъектов социальной политики, при этом выражая недовольство тем, что оказываемая помощь недостаточна для их благополучного проживания¹⁴¹. Такой тип социального иждивенчества получил название «социального паразитизма», то есть такого способа существования, когда человек, имея возможность удовлетворять свои потребности самостоятельно, делает это за счет других.

Данный факт сводится к отрицательным последствиям патерналистской социальной политики государства, при которой предоставление социальных услуг уязвимым категориям населения сводится к одностороннему процессу. Жмакина М.О. определяет патернализм как «форму регулирования отношений между государствами, проявляющаяся в покровительственном отношении государства к зависимым от него субъектам. Патернализм на государственном уровне означает, что все общество представляется как семья, главой которой является государство. Подразумевается опека со стороны государства по отношению к гражданину, у которого, в свою очередь, формируется соответствующее мировоззрение: ожидание от государства помощи и покровительства»¹⁴². Феномен социального иждивенчества не является однородным: он объединяет ситуации как вынужденной, так и сознательной зависимости, но большинство клиентов социальных служб, зачастую, переходят к сознательной зависимости, воспринимая организации социальной защиты не как посредников в решении кризисных ситуаций, а как службу, которая должна решить самостоятельно проблемы каждого клиента. В связи с этим, кадровый состав социальных служб должен учитывать все особенности клиентов и придерживаться социально-ориентированного подхода¹⁴³, который необходим при координации междисциплинарных услуг, относящихся к социально-бытовой, социально-психологической, социально-педагогической и другим сферам.

¹⁴¹ Карпикова И.С., Зимина Е.В. Социальное иждивенчество как феномен современной России: теоретические подходы к исследованию/ Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности. 2015. С. 166-167

¹⁴² Жмакина М.О. Социальное иждивенчество как результат политики социального государства в современном российском обществе/ Социология в современном мире: наука, образование, творчество. Издательство: Алтайский государственный университет (Барнаул) №6. 2014. С. 399

¹⁴³ Jones S., Joss R. Models of Professionalism // M. Yelloly, M. Henkel (Eds) Learning and Teaching in Social Work. London; Bristol; Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers, 1995. P. 15–33

Таким образом, анализ специфики профессиональной деятельности специалиста по социальной работе подчеркивает ее противоречивость: наряду с повышенной моральной ответственностью наблюдается недостаточная разработанность нормативно-правовой базы. Кроме того, специалисту по социальной работе приходится балансировать, предотвращая развитие социального иждивенчества, при этом получать положительную оценку своей деятельности среди клиентов.

– *Характеристика профессиональных ролей специалиста.* Еще одной особенностью профессиональной группы специалистов по социальной работе является многозадачность профессиональной деятельности – необходимость выполнять сразу же несколько профессиональных ролей одновременно:

- 1) определитель клиента — обнаруживает людей, находящихся в социально-опасной ситуации, выявляет специфику социального окружения, создающего проблемы;
- 2) оцениватель — собирает и обрабатывает информацию, направленную на оценку проблемы клиентов и социальных групп;
- 3) менеджер информации — анализирует данные о клиенте и его социальной ситуации, анализирует и переадресовывает специалистам;
- 4) брокер — координирует работу социальных служб, направленных на решение проблем клиента;
- 5) посредник — осуществляет медиацию социальных и межличностных конфликтов, снимает разногласия и социальную напряженность;
- 6) адвокат — защищает права людей, нуждающихся в помощи, помогает клиентам реализовать право на социальную помощь или меры социальной защиты;
- 7) корректор поведения — осуществляет психолого-педагогическую поддержку, осуществляет коррекцию поведенческих стереотипов;
- 8) проектант сообществ — осуществляет разработку и реализацию социальных проектов, направленных на повышение качества социального обслуживания;

9) администратор — осуществляет управленческую функцию в учреждении, обеспечивает помощь в финансировании и организации мероприятий;

10) мобилизатор — осуществляет мотивацию клиентов для решения социальных проблем. Осуществляется на индивидуальном и групповом уровне;

11) учитель — развивает и совершенствует знания клиентов в отношении новых социальных функций, осуществляет реабилитацию и адаптацию;

12) консультант — специалист, деятельность которого направлена на интеграцию теоретических и практических знаний реализации социальной работы с целью повышения эффективности решения социальных проблем¹⁴⁴.

Все вышеуказанные роли не являются обособленными, они перекрещиваются в каждом конкретном случае, что создает определенные затруднения в процессе оказания социальных услуг. В связи с этим можно прийти к заключению, что данная многозадачность может приводить специалиста к неопределенности в самоидентификации при попытке отнести себя к уже устоявшимся общепринятым профессиональным группам. Выполнение трудовых функций смежных с социальной работой профессий, на наш взгляд, ставит специалиста в «промежуточное» положение в социально-профессиональной структуре, размывая границы его профессиональной деятельности.

— *Материальное положение группы.* Еще одной из особенностей профессиональной группы специалистов по социальной работе является низкая оплата труда, несоразмерная с теми профессиональными обязанностями, которые он выполняет. По словам Е.В. Филатовой: «результаты труда специалистов по социальной работе выступают в специфической форме услуг, которые проявляются как действие и как полезный эффект, причем полезный эффект может быть обнаружен, измерен и учтен далеко не сразу, а с течением какого-то времени, и весьма значительного. Нередко качество социального обслуживания, его эффективность зависит не только от работника, оказывающего услугу, но и от

¹⁴⁴ Филатова Е.В. Теория социальной работы. URL: http://www.studmed.ru/view/filatova-ev-teoriya-socialnoy-raboty_03c82d052cc.html (дата обращения 25.07.2018)

потребителя услуг¹⁴⁵». В оценке качества и полезного эффекта оказанных услуг первостепенное значение приобретает учет социальных факторов, не поддающихся непосредственному измерению (степень удовлетворенности потребителей услуг, экономия времени, решение проблемы и т.д.). В настоящее время, происходит пересмотр индексации заработной платы специалистов по социальной работе в отдельных учреждениях социальной сферы, но его результативность пока не ощущается представителями данной профессии.

Таким образом, проанализировав содержание профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, можно сделать вывод, что данную профессиональную группу характеризуют особенности, которые связаны с повышенными требованиями общества к организации труда, отношению к клиентам и регламентации профессиональных обязанностей. Многозадачность профессиональной деятельности не всегда соотносится с материальным вознаграждением специалистов, а требования к качеству оказываемых услуг и способы оценки зачастую зависят от субъективных факторов. Кроме того, нами отмечается недостаточная разработанность нормативно-правовой базы, которая включала бы в себя нормы социальной работы не только для организаций социального обслуживания, но и социальной защиты, поддержки. Еще одной особенностью, выявленной при анализе профессиональных ролей специалиста по социальной работе, является его «промежуточное» положение в социально-профессиональной структуре и размытые границы профессиональной деятельности. Данные обстоятельства требуют более подробного изучения и других характеристик профессиональной деятельности.

- **Особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности** (включает характеристику профессионального статуса «специалистов по социальной работе», представления общества о профессии, социальную значимость и ожидания клиентов).

 - *Статус группы «специалистов по социальной работе» в социально-профессиональной структуре общества.* Социальная работа, как

¹⁴⁵ Там же

профессиональная деятельность, оформилась в России только в 1991 году, так как развитие общества и определенная политическая ситуация актуализировала проблемы в различных областях социальной жизни, такие как: рост безработицы, снижение качества и уровня жизни населения, социальное неравенство¹⁴⁶, ухудшение положения инвалидов и пожилых, многодетных семей, женщин и детей, проблемы здравоохранения, рост экономических, межнациональных и военных конфликтов и др. Текущая ситуация сформировала запрос на развитие социальной работы, как специализированной деятельности по снижению последствий протекающих процессов, именно тогда началась ее профессионализация.

С момента появления в России профессии социальной работы многие представители (М.Пэйн¹⁴⁷, Н.Ф. Басов¹⁴⁸, П.Д. Павленок, М.В. Фирсов, Е.И. Холостова и др.) задавались целью определить ее границы в профессиональной структуре общества, что осложнялось появлением новых направлений социальной работы и изменениями в законодательстве. Для определения статуса «специалиста по социальной работе» необходимо проанализировать, на каком этапе профессионализации находится данная группа и какой спецификой сопровождается ее развитие. С этой целью, мы обратимся к классификации уровней профессионализации, выделенной А.С. Ваторопиным и Н.Н. Старцевой¹⁴⁹, согласно авторам можно резюмировать, что большинство видов профессиональной деятельности в своем развитии проходят через несколько этапов, которые характеризуются своими особенностями.

Предэтап профессионализации – характеризуется развитием «стихийной самодеятельности», в социальной работе реализовывался в основном через благотворительность и помочь инвалидам войны. В зарубежных странах профессиональная социальная работа уже прошла свой путь становления и, в

¹⁴⁶ Романов П., Ярская-Смирнова Е. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. С.160

¹⁴⁷ Пэйн М. Социальная работа: Современная теория / Научн. Ред. И.В. Наместникова; пер с англ., 2007. С.74

¹⁴⁸ Басов Н. Ф. Зарождение и развитие системы подготовки кадров социальных работников в России Вестник ПСТГУ IV: Педагогика. Психология 2011. Вып. 4 (23). С. 106

¹⁴⁹ Ваторопин А.С., Старцева Н.Н. Российские ивент-менеджеры: формирование профессиональной группы // Социологические исследования. №7. 2017. С.38

настоящее время активно развивается и совершенствуется. Так в США и Великобритании ей более ста лет, в Скандинавских странах – более пятидесяти, в России начало формированию социальной работы было положено в конце 80-х годов XX века¹⁵⁰, организацией обслуживания социальными работниками на дому инвалидов, лиц с психическими расстройствами в стадии ремиссии и пожилых людей. Хотя предпосылки ее становления и сама практическая деятельность существовали и ранее, но не были институционализированы.

В начале XX века социальная работа носила общественно-благотворительный характер, в Советском Союзе ее функции находились в ведении министерств образования, внутренних дел, соцобеспечения и здравоохранения, а также выполнялись комсомолом, компартией, профсоюзами и общественными организациями (например, всесоюзное общество инвалидов, общества Красного Креста и Красного Полумесяца и др.), однако профессиональная подготовка кадров на данном этапе практически не осуществлялась, либо оставалась курсовой, не охватывающей все категории работников и считалась необязательной. В начале развития профессиональной группы в обществе существовали лишь приблизительные представления о профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, а нормативные и ролевые характеристики не были определены. Сама же система государственной социальной поддержки финансировалась по остаточному принципу и была разобещана, что существенно снижало ее эффективность, поэтому уже на данном этапе можно говорить о том, что в основе формирования группы лежали маргинальные практики.

Первый этап «образовательной институционализации» – отличается попытками очертить свой круг знаний в профессиональной сфере. Начался в 1991 году, совместно с формированием научных школ социальной работы и началом профессиональной подготовки первых специалистов.

Нестабильность политической и экономической ситуации в постсоветской России, происходящие глубокие социальные перемены, привели к увеличению

¹⁵⁰ Пэйн М. Социальная работа: Современная теория / Научн. Ред. И.В. Наместникова; пер с англ., 2007. С.72

социально незащищенных слоев и социально-уязвимых «групп риска»¹⁵¹. В 1990-е годы стремительными темпами начала развиваться сфера социального обслуживания в рамках министерства труда и социального развития, в 1991 году социальная работа была утверждена как профессия и вузовская специальность, министерство образования расширило понимание профессиональной деятельности будущих специалистов по социальной работе, что нашло отражение в новых образовательных стандартах. Если ранее профессии социальной сферы сводились к должностям социального педагога в специальных учебных заведениях для детей-инвалидов и социального работника клинического учреждения, в 90-е годы сюда были включены работники государственных и негосударственных социальных служб, учреждений системы социальной защиты населения, образования, здравоохранения, правоохранительных органов, армии, и т.п.

Второй этап «организационной институционализации» – характеризуется выработкой правил, норм и стандартов профессиональной деятельности, а также возникновением ассоциаций и профессиональных союзов. Начало данного этапа в социальной работе было положено еще в 1994 году, с принятием «Этического кодекса социального работника». К настоящему времени формируются определенные нормы и требования к профессиональной деятельности, которые закреплены в официальных документах: профессиональных стандартах, кодексе этики, Федеральных законах, государственных заданиях. Профессиональные ассоциации работников социальных служб в России существуют, но в основном, на межрегиональном уровне и не имеют большого веса в регулировании работы учреждений. Ассоциации не оказывают влияния на формирование профессиональной группы и далеко не все в них участвуют. Таким образом, можно сказать, что данный этап професионализации социальной работы не завершен, он продвигается только на формальном уровне, в ответ на изменяющиеся потребности общества.

¹⁵¹ Hudson B. Michael Lipsky and Street-Level Bureacracy; A Neglected Perspective: A Neglected Perspective // Barton L. (Ed.) Disability and Dependency. London, New York: The Palmer Press, 1989., P.. 322-323

На последнем – *третьем этапе «профессиональной институционализации»* профессиональная общность на государственном уровне получает профессиональный статус¹⁵². В настоящее время, социальная работа находится в процессе формирования и развития, который сопровождается появлением новых направлений деятельности¹⁵³, в практической социальной работе и ее научных школах накоплен значительный потенциал, который используется для реализации теоретических и прикладных аспектов при подготовке российскими вузами высококвалифицированных специалистов по социальной работе¹⁵⁴, уровень образования которых постоянно повышается, благодаря международному и внутрироссийскому обмену опытом преподавателей. Принятие профессионального стандарта, утверждение нового ФЗ-442 «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации» сделали возможным объединение представителей неоднородной профессиональной группы через организацию межведомственного взаимодействия в области предоставления социальных услуг.

Поскольку в профессиональную группу «специалист по социальной работе» входят работники различных сфер деятельности: представители власти (государственные служащие Министерства социальной политики, Управления социальной защиты), сотрудники государственных учреждений (комплексные центры социального обслуживания населения, центры занятости населения, отделения социальной защиты, многофункциональные центры) и представители некоммерческих организаций, занимающие третий сектор экономики (частные организации: благотворительные фонды, добровольческие объединения, всероссийские социальные общества, целью которых не является получение прибыли) (рисунок 1) можно говорить о том, что профессиональный статус данной профессиональной группы в обществе является неоднородным.

¹⁵² ¹⁵² Ваторопин А.С., Старцева Н.Н. Российские ивент-менеджеры: формирование профессиональной группы // Социологические исследования. №7. 2017. С.40

¹⁵³ Шанин Т. Социальная работа: идеология профессионализма / Журнал исследований социальной политики № 3. 2004. С. 313

¹⁵⁴ Романов П., Ярская-Смирнова Е. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. С.162

В структуру социальной сферы Г. И. Осадчая включает составные компоненты:

- производственная сфера, в которой осуществляется поддержка работников промышленных предприятий, социальная работа с их семьями в духовной и бытовой отраслях;
- сфера сельской местности, провинциальных городов и промежуточные формы расселения, в которых необходимо анализировать и развивать производительные силы, транспорт, средства связи и т.д.;
- сфера здравоохранения, осуществляющая мероприятия по охране здоровья граждан, предупреждению и лечению заболеваний с целью продления жизни человека;
- сфера образования, включающая все формы и виды подготовки и переподготовки кадров;
- сфера науки, направленная на систематизацию знаний о явлениях и процессах, протекающих в природе и обществе;
- культурно-досуговая сфера;
- социально-этническая среда, в которой функционируют разнообразные социально-этнические общности;
- сфера социально-бытового обслуживания, где осуществляется оказание непроизводственных и производственных услуг¹⁵⁵.

¹⁵⁵ Социальные науки и социальное образование / отв. ред. Г. И. Осадчая ; Моск. гос. социал. ун-т. М. : МГСУ, 2004. С. 76-77

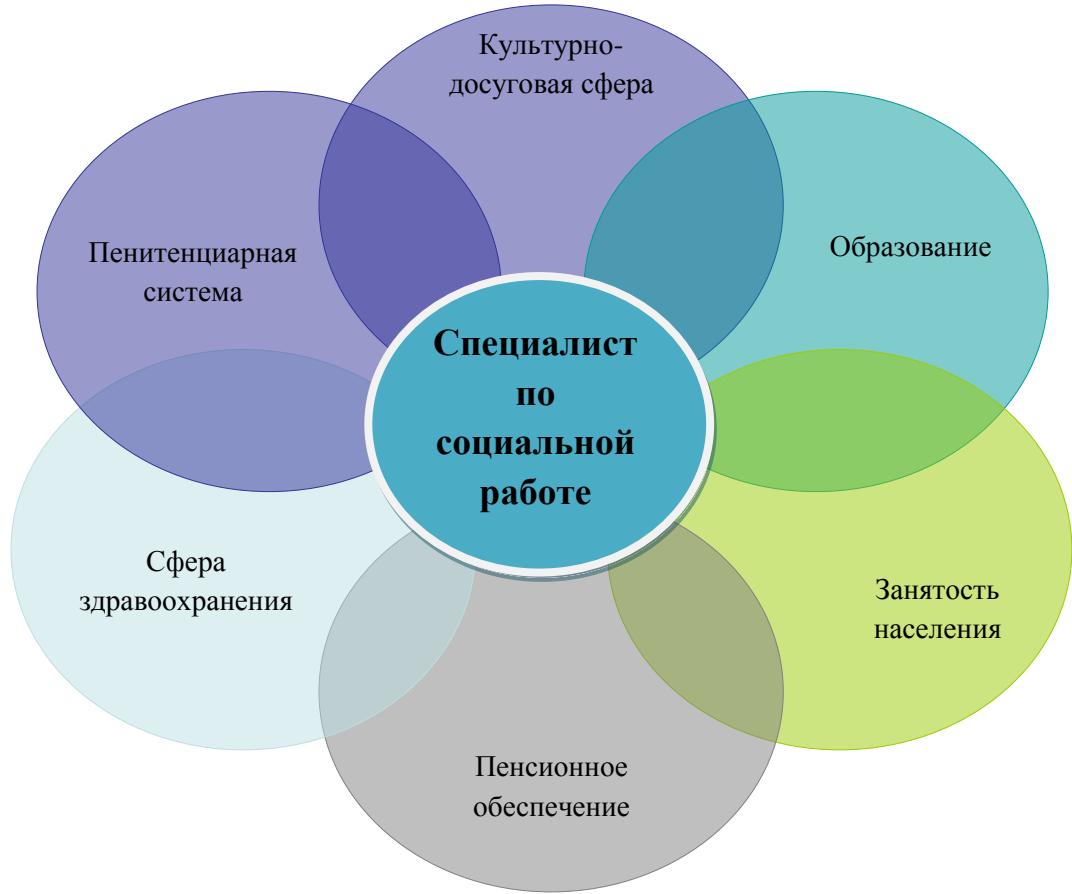


Рисунок 1. «Пограничный» профессиональный статус профессиональной группы «специалист по социальной работе»

В каждой из этих сфер, с учетом специфики объектов социальной работы, решаются вопросы социальной защиты и социального обслуживания всех групп и слоев населения. Степень развития социальной сферы зависит от социально-экономического и правового уровня, социально-политической ситуации, как в целой стране, так и в отдельных регионах, особенностей социальной инфраструктуры, типа собственности на предприятиях, от системы духовных и нравственных ценностей, господствующих норм и традиций общества.

Формально, профессиональная группа специалистов по социальной работе находится на завершающем этапе профессионализации, данная профессия давно признана на государственном уровне и имеет свой статус. Однако рамки данного статуса очень размыты и сопровождаются нечеткими представлениями

о профессиональном портрете специалиста по социальной работе. Формированию и развитию профессиональной группы сопутствуют некоторые трудности: во-первых, в научной литературе и в нормативно-правовой документации отсутствуют общепризнанные параметры идентификации профессиональной группы «специалист по социальной работе». Во-вторых, наблюдается неопределенность специфики профессиональной деятельности, что уже было отмечено выше, а в-третьих – профессиональная группа до сих пор находится в процессе формирования и развития, приобретая принципиально новый профессиональный статус, но не имея устоявшихся норм функционирования. Наличие отмеченных трудностей может свидетельствовать о том, что профессиональный статус профессиональной группы «специалист по социальной работе» является маргинальным.

Анализ профессионального статуса специалиста по социальной работе указывает на размытость его границ и отсутствие четких представлений о профессиональном портрете специалиста по социальной работе. Данное противоречие способствовало нашему утверждению о маргинальности статуса профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Основываясь на анализе этапов профессионализации и выделенных нами ранее *трактовке и критериях маргинального статуса*, мы можем охарактеризовать статус профессиональной группы специалиста по социальной работе как находящийся в «пограничном» положении в социально-профессиональной структуре общества. Маргинальность статуса характеризуется следующими показателями:

1. *Отсутствие единых стандартов профессиональной деятельности для всех представителей профессиональной группы.* Данный показатель применим к нормативно-правовой регламентации всех аспектов профессиональной деятельности конкретной группы. Применительно к социальной работе стоит отметить отсутствие регламентов, определяющих профессиональное поведение всех представителей группы. Исключение данной профессии из классификатора и утверждение профессионального стандарта привело к формальному исключению

представителей органов социальной защиты и социального обеспечения из профессиональной группы специалистов по социальной работе. Так как трудовые функции профессионального стандарта касаются только социального обслуживания населения. Данная ситуация способствует увеличению социальной дистанции между представителями органов социального обслуживания и остальными субъектами социальной защиты населения. Наличие социальной работы во многих профессиональных сферах (рис 1), но размытость границ, очерчивающих ее профессиональную деятельность создают неопределенное социальное положение и неполную включенность в социальные группы¹⁵⁶ и структуры. Относительно профессиональной группы «специалист по социальной работе» нами были отмечены выше такие особенности как: отсутствие профессиональных ассоциаций или их локальный характер, не распространяющийся на всех представителей профессиональной группы и не оказывающий авторитетного влияния на создание общественных устоявшихся представлений о профессии «специалист по социальной работе». Таким образом, перечисленные характеристики свидетельствуют о не устоявшемся положении группы в социально-профессиональной структуре. Серьезным показателем пограничного статуса социальной работы является нахождение группы «вне системы» распределения ресурсов – социальная работа в нашем государстве финансируется по остаточному принципу, что существенно снижает ее эффективность и престиж.

2. *Отсутствие единых официальных норм, регламентирующих деятельность профессиональной группы.* Характеризуется разрушением социально-профессиональных норм, действующих прежде (Национальных стандартов социального обслуживания населения, в соответствии с принятием в 2013 году 442-ФЗ) и невозможностью применить имеющиеся, из-за отсутствия в Свердловской области утвержденных стандартов социального обслуживания¹⁵⁷ населения. Мы уже упоминали выше, что социальная работа реализуется

¹⁵⁶ Попова И.П. Новые маргинальные группы в российском обществе (теоретические аспекты исследования) // Социологические исследования. 1999. №7 С.62-64

¹⁵⁷ Илларионов И.В. Как обеспечить эффективность выполнения госзадания? URL: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=4417> (дата обращения 18.04.2018)

в организациях с различным правовым статусом (государственными, некоммерческими, общественными) – их функционал не имеет идентичной конкретики и определяется каждым учреждением самостоятельно. Кроме того, должности специалиста по социальной работе в разных организациях называется по-разному (инспектор, специалист, консультант, специалист-эксперт и др.), хотя фактически, эти разные специалисты реализуют одни и те же меры социальной политики – данная ситуация приводит к кризису идентичности специалистов по социальной работе, которым сложно определить границы своей профессии. Перечисленные факторы приводят к неопределенности профессионального статуса и затрудняют формирование профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Таким образом, можно сделать вывод, что профессиональная группа специалистов по социальной работе однозначно формируется и развивается по всем формальным признакам, тем не менее, специалисты по социальной работе, как профессиональная группа, проходят формирование и развитие сразу по двум этапам профессионализации: этап «организационной институционализации» еще не завершен и только набирает обороты, подтверждением чего являются принятие новых законов и внедрение профессиональных стандартов. Этап «профессиональной институционализации» начал давно, но достаточно формально, в связи с чем, статус специалиста по социальной работе в профессиональной структуре общества может характеризоваться как пограничный и неоднородный. Незавершенность процесса формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе» выражается в том, что статус ее маргинален.

Подводя итог анализу особенностей статуса профессиональной группы «специалист по социальной работе», мы приходим к выводу, что он является неоднородным по составу ее представителей, так как профессиональная деятельность охватывает все сферы жизни человека – от условий его труда, здоровья и досуга до социально-этнических и социально-классовых отношений, в которых осуществляется социальная деятельность во всех ее аспектах и

направлениях. Неоднородности профессионального статуса сопутствует его размытость, «пограничность» и маргинальность, данный факт затрудняет определение профессиональной идентичности и создает проблемы формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе. Отсутствие фиксированной характеристики профессионального статуса специалистов по социальной работе отрицательно сказывается на престиже профессии в обществе, что подтверждают исследования ВЦИОМ¹⁵⁸ о рейтинге престижных профессий: его возглавляет профессия врача (26%), на втором месте профессия учителя (16%), третье – юриста (14%). Специалист по социальной работе не фигурирует даже среди рейтинга «непрестижных» профессий.

– *Представления общества о профессии «специалист по социальной работе».* Общественные представления о социальной работе сопровождаются путаницей в знаниях основной массы людей о ее структуре, функциях и специфике деятельности. Отчасти, это связано с неточностями в законодательстве, которое регулирует предоставление социальных услуг. Так, в Федеральном законе от 28 декабря 2013 года №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в редакции от 07.03.2018 года¹⁵⁹ отсутствует определение «специалист по социальной работе», зато введены два новых понятия: «работник организации социального обслуживания» и «работник поставщиков социальных услуг». Данный факт еще сильнее перемешивает представления общества о том, кто такие специалисты по социальной работе, а у самих специалистов затрудняет формирование представлений о себе, как о части профессиональной группы.

Представления общества о профессии были выявлены нами на основе анализа результатов вторичных исследований. В частности, некоторыми авторами представлены региональные аспекты восприятия специалистов по социальной

¹⁵⁸ Исследование ВЦИОМ: Рейтинг престижных и доходных профессий среди россиян в 2018 году / Центр гуманитарных технологий. URL:<https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9387>

¹⁵⁹ Российская газета. 2013. URL: <http://rg.ru/2013/12/30/socialka-dok.html> (дата обращения 24.03.2018)

работе. Ерфиловой Е.С и Сивцовой А.А¹⁶⁰. был проведен опрос населения г. Новосибирска – 150 человек от 16 до 59 лет. Результаты исследования показали, что население знает только малую часть услуг, которые оказывает специалист по социальной работе, от того, особой популярностью социальные службы не пользуются. Так, в 40% случаев, респонденты обращаются к родственникам, при возникновении проблем, к друзьям и знакомым в 25%¹⁶¹ случаев и только 10% от ответивших обратится за помощью в социальные службы. Примечателен факт, что социальные службы занимают одно место в рейтинге с ответом, что «не стоит никуда обращаться» – 10% от ответивших, это свидетельствует о недостаточной информированности или о низком доверии к профессиональной деятельности социальных служб. Причинами низкого обращения в социальные службы респонденты называют: незнание, куда можно обратиться (42% опрошенных), незнание, какую помочь можно получить в социальных службах (40% опрошенных) и боязнь «нарваться на негативное или равнодушное отношение специалиста» – 18% опрошенных. Таким образом, результаты исследования Ерфиловой Е.С и Сивцовой А.А. выявили размытое представление населения г. Новосибирска о деятельности социальных служб. Что касается личностных качеств специалистов по социальной работе, то в общественном представлении это: отзывчивый, добрый человек, который сам бывал в похожей ситуации (40% опрошенных), готовый помочь в любой момент (20%). Есть и полярные мнения: это человек, который больше никуда не смог устроиться или карьера которого не удалась (27%), либо человек, получающий удовольствие от того, что может влиять на судьбы людей (13%). Данные характеристики показывают неоднозначность в восприятии образа специалиста по социальной работе. Таким образом, признание значимости профессиональной деятельности специалиста по социальной работе граничит с недоверием и неуверенностью, что они действительно могут помочь в решении проблем.

¹⁶⁰ Ерфилова И.С., Сивцова А.А. Проблемы формирования позитивного имиджа профессии социальная работа / И.С. Ерфилова, А.А. Сивцова // Педагогические науки. 2015. №4. URL: http://ngmu.ru/cozo/mos/article/text_full.php?id=1830

¹⁶¹ Там же

Воротилкина И.М. и Некозырева К.С¹⁶². проводили оценку имиджа специалиста по социальной работе в г. Биробиджан, среди 50 жителей города от 16 до 50 лет. Согласно результатам исследования, 52% опрошенных считают, что в наше время не престижно быть социальным работником. 34% затруднились ответить, 12% считают, что данная профессия престижна. Таким образом, результаты исследования показывают низкий престиж профессии «социальная работа» в представлениях общества и недостаток знаний о ее функциях, это доказывает большой процент респондентов, которые затруднились с ответом.

Исследование престижа социальной работы в представлениях 86 жителей г. Уфы в возрасте от 18 до 60 лет было проведено Тактаева Г.Ф. и Хасанова Г.М¹⁶³. Вторичный анализ результатов показал, что население г. Уфы относится скептически к социальным работникам. Ввиду молодости профессии, бытует мнение, что специалисты по социальной работе неспособны решить большинство проблем, а размытость понятия «социальная работа» вызывает недоверие к ее представителям

Результаты исследований В.А. Филатова, М.А. Денисовой и С.С. Ковальчука¹⁶⁴, проведенного среди населения г. Омска показали, что 59% опрошенных не знают, для чего нужна социальная работа. Большинство респондентов – 70% имеют искаженные, стереотипные представления о функциях специалистов по социальной работе, как о «нянечках за пожилыми людьми, неспособными себя самостоятельно обслуживать». Данные представления о функциях специалистов формируют отрицательное отношение к самой профессиональной деятельности, так, 81% респондентов ответили, что «никогда и ни при каких условиях» не хотели бы стать специалистом по социальной работе. Таким образом, вторичный анализ результатов исследования В.А. Филатова, М.А.

¹⁶² Воротилкина И.М., Некозырева К.С. Имидж в профессиональной деятельности социального работника / И.М. Воротилкина, К.С. Некозырева // Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Социологические науки. 2017. № 3, Т. 12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/imidzh-v-professionalnoy-deyatelnosti-sotsialnogo-rabotnika>

¹⁶³ Тактаева Г.Ф., Хасанова, Г.М. Престиж социальной работы среди населения / Г.Ф. Тактаева, Г.М. Хасанова // Современная наука: актуальные проблемы и пути их решения. 2014. №8. URL: <http://1aya.ru/referat9/referat-1602642.php> (дата обращения 22.03.2018).

¹⁶⁴ Филатов В.А., Денисова М.А., Ковальчук С.С. Проблемы социальной работы и пути их решения / В.А. Филатов, М.А. Денисова, С.С. Ковальчук // Международный научно-исследовательский журнал. 2014. № 14 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-sotsialnoy-raboty-i-puti-ih-resheniya>

Денисовой и С.С. Ковальчука показали искаженное представление о содержании данной профессии, а также довольно низкий имидж в обществе.

Вторичный анализ результатов исследования, проведенного в рамках научной работы Панкратовой Л.Э. и Салахутдинова Т.Ж., об имидже специалиста по социальной работе в современном обществе¹⁶⁵, среди населения Екатеринбурга, Москвы, Челябинска, Томска, Барнаула, Новосибирска, Санкт-Петербурга, Калужской области, Хабаровска, Сочи, Ханты-Мансийского автономного округа, Прокопьевска, Дубны, Мензелинска, Искитима (всего 58 респондентов) показал, что большинство респондентов имеют смутные представления о том, кто является представителями социальной работы. Так, характеризуя представителей профессии «специалист по социальной работе», респонденты отмечают, что в нашем государстве ее выполняют: социальные работники (77,6 % от опрошенных), психологи (41,4%), педагоги (39,7%), медицинские работники (24,1%), социологи (22,4%), юристы (15,5%), экономисты (1,7%). В «другом» (8,6%) указали такие ответы, как «лентяи», «бездельники», «случайные люди». Таким образом, обобщая ответы, можно вновь констатировать искаженное представление населения о специалистах по социальной работе, иногда окрашенное в негативном ключе.

Вторичный анализ исследований М.В. Певной и Я.В. Дидковской¹⁶⁶, среди жителей г. Екатеринбурга, (N=400) позволил проанализировать представления населения о качествах специалиста по социальной работе. Так, 50% опрошенных считают, что социальные работники должны быть милосердными, отзывчивыми, готовыми помочь, 25% опрошенных отмечают сердечность и доброжелательность среди специалистов, как приоритетные качества, а 20% считают, что социальный работник должен иметь собственный опыт преодоления жизненных трудностей.

¹⁶⁵ Роль средств массовой информации в формировании имиджа профессии «Социальная работа» / Медийно-информационная грамотность современного педагога // Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Составление и научная редакция О.М. Скибина, И.В. Жилавская. 2018. Издательство: Оренбургская книга. Оренбург. 2018. С. 334-342

¹⁶⁶ Певная М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / Социологические исследования. 2011. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 18.04.2018)

Вторичный анализ результатов исследования показал, что социальная работа является «скрытой» для основной массы людей, по сравнению с другими помогающими профессиями: учитель, медик и т. д., поскольку «личный опыт общения с работниками этой сферы у акторов общественного мнения минимален».¹⁶⁷ Данный факт существенно снижает статус профессиональной группы в общественном представлении, поскольку труд специалиста по социальной работе, рассматривается через призму социального восприятия, как малоквалифицированный, не требующий профессиональной подготовки и не престижный. Кроме того, сохраняется стереотип о специалистах по социальной работе, как о людях, обладающих определенным мужеством и бескорыстием, готовых «выполнять работу за очень низкую заработную плату»¹⁶⁸.

Согласно мнению Полухиной М.В., формированию негативного стереотипа восприятия специалистов по социальной работе способствуют СМИ¹⁶⁹, которые формируют недоверие жителей Екатеринбурга к работникам социальных служб. На формирование такого восприятия, безусловно, влияет стереотип профессии «специалист по социальной работе», который ассоциируется или с бывшими работниками «собесов», или с сиделками, осуществляющими уход за нуждающимися. По мнению Я.В. Дидковской: «общественное сознание не охватывает все стороны социальной работы, представления о деятельности специалистов сферы социальной защиты у некоторой части населения неадекватны реальному положению дел»¹⁷⁰.

Подводя итог вторичному анализу немногочисленных и в основном, региональных исследований общественных представлений о специалистах

¹⁶⁷ Задорина М.А., Певная М.В. Использование методики case study при изучении имиджа учреждений социальной защиты/ Материалы XV Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования». Екатеринбург, 22-23 марта 2012 г. С. 148

¹⁶⁸ Певная М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / Социологические исследования. 2011. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 18.04.2018)

¹⁶⁹ Полухина М.В. Роль СМИ в формировании стереотипных представлений о социальной работе как профессии в Свердловской области / М.В. Полухина // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. 2009. № 4 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-smi-v-formirovani-stereotipnyh-predstavleniy-o-sotsialnoy-rabote-kak-professii-v-sverdlovskoye-oblasti>

¹⁷⁰ Певная М.В., Пермякова П.Ю. Информационная работа как инструмент построения имиджа социальной работы и показатель эффективности деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области/ Вестник ТГУ, Выпуск 3 (83) 2010. С.234

по социальной работе, мы приходим к выводу о том, что представления о профессии «специалист по социальной работе», а также о ее престиже и имидже крайне разрознены и неустойчивы в общественном сознании. Представления общества о социальной работе находятся в стадии формирования, но уже имеют негативные настроения и высокий уровень недоверия в решении общественных проблем. Отмечается очень низкая информированность населения о деятельности социальных служб, о том, кто ее выполняет, и какие проблемы в них могут разрешаться. Таким образом, на уровне обыденного сознания, термин «специалист по социальной работе», зачастую ошибочно применяется к различным профессиональным группам, которые не имеют никакого отношения к социальной работе, либо расценивается как малоквалифицированный, не престижный труд, который может выполнить любой человек, без подготовки.

– *Социальная значимость, ожидания общества и клиентов от социальной работы.* Профессия специалист по социальной работе обладает высокой социальной значимостью. Включение учреждений социальной сферы в процесс предоставления социальных услуг одновременно повышает и ожидания общества в получении качественного социального сервиса. Развитие сферы услуг оказывается и на социальной работе, если ранее формы социальной работы назывались «помощь», «поддержка» и т.п., то теперь все виды профессиональной деятельности социальных служб переходят в разряд «услуг», изменяя представления клиентов о качестве и условиях ее получения. Сфера сервиса очень требовательна к ее представителям, это объясняется стремлением удовлетворить ожидания потребителей услуг, основными из них являются: доступность услуги, безопасность, компетентность специалиста, коммуникативные навыки персонала и взаимопонимание с клиентом. Не все учреждения социальной защиты и социального обслуживания готовы ответить на ожидания клиентов в получении качественных социальных услуг, тем более, в ситуации, когда представления о социальной работе искажены или не сформированы.

Для оценки социальной значимости и ожиданий общества от специалистов по социальной работе нами был проведен вторичный анализ результатов

исследования, представленных литературе. Так, результаты исследования Панкратовой Л.Э. и Салахутдинова Т.Ж., об имидже специалиста по социальной работе в современном обществе¹⁷¹, среди населения Екатеринбурга, Москвы, Челябинска, Томска, Барнаула, Новосибирска, Санкт-Петербурга, Калужской области, Хабаровска, Сочи, Ханты-Мансийского автономного округа, Прокопьевска, Дубны, Мензелинска, Искитима (всего 58 респондентов) позволяют проанализировать ожидания общества от личностных качеств работников социальных служб. Среди требований к личностным качествам лидируют: ответственность (81,8% от опрошенных), отзывчивость (60%); выносливость, терпение, толерантность (58,2%), вежливость (56,4%), порядочность (49,1%), опытность (45,5%). В результате, от специалиста ждут альтруистических качеств, человечности, при взаимодействии с клиентом. Стоит отметить, что профессиональные компетенции и образование практически не важны, в оценках респондентов они далеко не на первых местах (20%).

Исследование Птицыной Н.А., среди клиентов учреждений социального обслуживания г. Иваново¹⁷² (N=210) также касалось измерения личностных качеств, которые ожидаются от специалистов по социальной работе. Результаты исследования позволили выявить «ядро стереотипа» восприятия работников клиентами: обязательными требованиями являются человечность, терпимость, деловитость. Кроме того, в состав стереотипа включены опрятность, дисциплинированность, уравновешенность, скромность, культурность.

В исследовании Сельченок А.К. анализируется отношение общества к специалистам по социальной работе, через призму самих сотрудников социальных служб. Согласно всероссийскому опросу представителей профессии «социальная работа» (N=1165), наиболее положительным к профессии является

¹⁷¹ Влияние средств массовой информации на формирование имиджа профессии «Социальная работа» в современной России // Социосфера. №3. 2018. С. 109-112

¹⁷² Птицына Н.А. Профессиональное взаимодействие в контексте «Социальный работник клиент» // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2008. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vzaimodeystvie-v-kontekste-sotsialnyy-rabotnik-klient> (дата обращения: 30.09.2019).

отношение среди работников социальных служб (31,3% от опрошенных)¹⁷³, руководителей социальных служб (31,0 %), основной массы клиентов (26,4 %) и знакомых социальных работников (23,4%). Положительное отношение «общества в целом» отмечается лишь у (9,9%).

Аналогичные результаты представлены в исследовании Трохировой У.В. и Зиминой Е.В¹⁷⁴: 73% респондентов – работников социальных служб г. Иркутска отмечают высокую социальную значимость своей профессиональной деятельности, в то время только 30% считают, что социальная работа как профессия обладает скорее низким, чем высоким престижным статусом. Такие результаты, на наш взгляд, напрямую связаны с размытыми представлениями о профессиональном статусе специалистов и их функционале, так как отношение к профессиональной деятельности специалистов по социальной работе улучшается пропорционально взаимодействию с ними.

Таким образом, согласно вторичному анализу результатов исследований можно сделать вывод о достаточно высокой социальной значимости профессии «специалист по социальной работе» среди общества, а в особенности, среди клиентов и самих специалистов. Наблюдается парадокс, при размытом представлении общества о социальной работе практически не исследованы их ожидания от специалистов. А малочисленные исследования касаются только личностных качеств. От специалистов по социальной работе требуется быть доброжелательным, терпимым, вежливым, отзывчивым. К профессиональным качествам клиенты и общество не предъявляют особых требований. Возможно, данный парадокс объясняется искаженным восприятием специалистов в обществе и малой информированностью об их профессиональных функциях.

Поскольку представления общества о профессии специалиста по социальной работе размыты и нечетки, мы будем ориентироваться на требования профессионального стандарта, чтобы определить эталонные качества

¹⁷³ Сельченок А.К. Профессиональный статус социальных работников в России сквозь призму содействия социальным изменениям / А.К. Сельченок // Теория и практика общественного развития. 2014. №12. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnyy-status-sotsialnyh-rabotnikov-v-rossii-skvoz-prizmu-sodeystviya-sotsialnym-izmeneniyam> (дата обращения: 30.09.2019).

¹⁷⁴ Трохирова У.В., Зимина Е.В. Профессионализация социальной работы в регионе: проблемы и перспективы (на примере Иркутской области) / У.В. Трохирова, Е.В. Зимина // Социологические исследования. 2015. №6. С. 45-52.

специалиста. Согласно требованиям профессионального стандарта «Специалист по социальной работе», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 г. N 571н¹⁷⁵, получатели социальных услуг или клиенты социальных учреждений ожидают от профессионала определенных характеристик. Клиент ожидает оказания консультативной помощи в вопросах оформления документов, о возможностях, которые могут предоставить ему социальные учреждения, о государственных программах, разработанных для решения социальных проблем. Кроме того, специалист должен выявить причины возникновения ситуации социальной эксклюзии, через опросы, патронаж, контакты с социальным окружением. В итоге, используя методы социального консультирования, совместно с клиентом, специалист должен эффективно разрешить возникшие проблемы или наметить план действий по выходу клиента из трудной жизненной ситуации.

Требования к профессиональным качествам, предъявляемым профессиональным стандартом практически идентичны результатам вторичных исследований: «чуткость, вежливость, внимание, выдержка, предусмотрительность, терпение к гражданам и учет их физического и психологическое состояния. Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности». Соблюдать профессионально-этические требования и повышать свою профессиональную квалификацию. Таким образом, клиенты, приходя в социальные службы, могут ожидать грамотно оказанную профессиональную помощь, проявление чуткости и внимательности к их сложной ситуации и проявление терпения, с учетом их особенностей.

Подводя итог анализу «специалистов по социальной работе» по профессионально-статусным основаниям можно сделать вывод о том, что группа соответствует признакам профессиональной группы.

¹⁷⁵ Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 N 30549) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155554/38b6b508956f9ea57_ffb1bcc2973514e5e2b1c38/ (дата обращения 18.04.2018)

Анализируя характеристику профессии «специалист по социальной работе» с точки зрения *ценственно-нормативных оснований* мы выделяем признаки, характерные для профессиональных групп:

- **Правила, нормы и ценности профессиональной группы** (включают институциональные характеристики: правовую и этическую регламентацию профессиональной деятельности; стандартизацию профессиональной деятельности).

- *Характеристика правовой регламентации профессиональной деятельности.* Поскольку профессиональная деятельность специалиста по социальной работе непосредственно связана с людьми, возрастает роль профессиональной этики в регулировании общественных отношений.

Последнее десятилетие, ослабевает регулирующее воздействие норм, ранее установленных в обществе и общественном сознании, следствием чего является изменение отношений между представителями профессиональной группы специалистов по социальной работе и потребителей социальных услуг (клиентов социальных служб). Кроме того, актуализируется потребность изучения специфики профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, поскольку существует явное несоответствие между эталоном специалиста, который основан на законодательных документах и стереотипом его восприятия обществом. Наблюдается смещение акцентов в реализации мер социальной защиты с потребностей клиентов на подготовку большого количества документации.

Ранее закрепленные законодательно нормы претерпевают трансформацию, происходят процессы изменения институционально установленных порядков в регламентации профессиональной деятельности, которая не обходит стороной и социальную работу. Так, принятие в 2013 году Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», привнесло значительные изменения в систему социальной защиты, внедрив новые требования к оказанию социальных услуг, развитию межведомственного взаимодействия и выполнению государственных заданий. А вступление в силу в

2016 году Федерального закона № 122-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой Кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» регламентировало применение профессионального стандарта специалиста по социальной работе при разработке должностных инструкций, аттестации сотрудников и приеме на работу. Назрела необходимость урегулирования деятельности по оказанию социальных услуг и разработке стандартов социального обслуживания, которые отвечают запросам конкретного региона.

– *Стандартизация профессиональной деятельности.* Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе основывается на профессиональном стандарте № 571н от 22.10.2013, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, который включает в себя описание трудовых функций и уровня квалификации, необходимой для их выполнения.

Трудовые функции, которые выполняет специалист по социальной работе, достаточно обширны. Они включают в себя: профилактические меры, работу по выявлению клиентов, определение необходимого объема услуг, реализацию мер социальной поддержки граждан, обоснованную индивидуальной потребностью каждого клиента. Кроме того, в функции специалиста может входить проектирование новых программ социального обслуживания, деятельность по контролю качества социальных услуг, и «подготовка предложений по развитию социальной помощи и социального обслуживания населения»¹⁷⁶. Назрела необходимость пересмотра профессионального стандарта специалиста по социальной работе, хотя он стал обязательным к применению в 2016 году, его утвердили еще в 2013, приказом Министерства труда и социальной защиты РФ №571н, с тех пор существенных изменений, отвечающих современным требованиям, не вносилось. Кроме того, существенной проблемой внедрения

¹⁷⁶ Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 N 30549) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155554/_38b6b508956f9ea57ffb1bcc2973514e5e2b1c38/ (дата обращения 18.04.2018)

профессионального стандарта стало исключение представителей органов социальной защиты и социального обеспечения из профессиональной группы специалистов по социальной работе. Трудовые функции профессионального стандарта касаются только представителей органов социального обслуживания населения, в то время, как в классификаторе профессий ранее были освещены обязанности всех социальных служб. Таким образом, профессиональный стандарт, отменяя действие общероссийского классификатора профессий применительно к специалистам по социальной работе, оставил многих представителей профессии в маргинальном статусе. Сложившаяся ситуация, таким образом, доказывает, что профессиональная группа специалистов по социальной работе находится в процессе формирования и развития, поскольку при сформированном профессиональном статусе о маргинальности и несоответствиях нормативно-правовой базы речи быть не может.

Должностные инструкции являются одним из элементов стандартизации профессиональной деятельности. Должностные инструкции специалистов зачастую, носят обобщенный характер, в них включены все обязанности, которые выполняет целый отдел. Данный факт приводит к отсутствию конкретных установок выполнения трудовых функций, размытости профессиональных обязанностей, что затрудняет эффективность их выполнения.

Поскольку должностная инструкция составляется на основе профессионального стандарта, то, для реализации одной из трудовых функций (Организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности) специалисту необходимо выполнить следующие трудовые действия: оформление документов для принятия клиента на учет; организация предоставления социальных услуг из перечня гарантированных: «социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному

сопровождению граждан¹⁷⁷»; организация межведомственного взаимодействия со специалистами и организациями, способными улучшить социальную ситуацию клиента; оценка потенциала клиента и мобилизация его ресурсов; организация групп самопомощи и взаимопомощи для клиентов со схожими социальными проблемами; организация работы по вовлечению в социальную работу институтов гражданского общества¹⁷⁸. Даже для отдела – это достаточно широкий перечень, одному специалисту будет достаточно сложно качественно выполнить все перечисленные функции, но это лишь часть тех обязанностей, которые включены в должностные инструкции.

– *Ценности профессиональной группы.* Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе накладывает определенные обязательства на ее представителей, так как работа с людьми, а тем более, находящимися в состоянии кризиса требует от работника соблюдение профессиональной морали и нравственности. Ценности, касающиеся гуманного отношения к людям, соблюдения честности и профессионального долга отражают этическую составляющую требований¹⁷⁹ к работнику социальных служб. Документом, который регламентирует ценности и принципы профессиональной этики, является «Профессионально-этический кодекс социального работника России», был принят 22 мая 1994 года Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб. А в 2003 году, на основе рекомендаций Международной Федерации социальных работников разработан «Кодекс этики социального работника», главной целью которого является определение этических принципов и морально – нравственных позиций «человека, специалиста и общества в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента».¹⁸⁰ Кодекс этики устанавливает требования к моральному облику и внутренним

¹⁷⁷ Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 N 30549) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15554/ 38b6b508956f9ea57ffb1bcc2973514e5e2b1c38/ (дата обращения 18.04.2018)

¹⁷⁸ Система ГАРАНТ. URL: <http://base.garant.ru/70535562/#ixzz5VXTK1bNK> (дата обращения 25.07.2018)

¹⁷⁹ Старшинова А.В. Идеология социальной работы в России: социологический анализ процесса становления и функционирования // Отечественный журнал социальной работы. Изд-во: Социальное обслуживание. Москва. №3. 2019. С.11-31

¹⁸⁰ Профессионально-этический кодекс социального работника России. URL: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html> (дата обращения 18.04.2018)

ценностям специалиста по социальной работе, который «должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности». Устанавливается требование *ответственности* перед обществом, клиентом и профессией. Кроме того, специалист по социальной работе должен избегать и *пресекать действия, которые могут навредить клиенту* и его социальному окружению. К сожалению, данные документы носят рекомендательный характер и не принимаются во внимание в организациях социальной сферы, в связи с чем, могут наблюдаться случаи унижения личности и достоинства клиентов социальных служб. Исходя из обозначенной проблемы, назревает необходимость включения основных положений кодекса этики в должностные инструкции и профессиональный стандарт специалистов по социальной работе.

Таким образом, на наш взгляд, наблюдается противоречие между требованиями законодательства к профессиональной деятельности и актуальным положением дел в социальных службах. Формализация процесса соответствия требованиям и нововведения в структуру социальных учреждений при отсутствии четкого алгоритма реализации оказывают негативное влияние на развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе. Еще одним противоречием является смещение акцентов в реализации мер социальной защиты с потребностей клиентов на реализацию документооборота, такие бюрократические риски приводят к тому, что процесс оказания услуги становится важнее результата¹⁸¹ и отражается на эффективности оказания услуг.

- **Характеристика профессионального поведения и особенности личности специалиста** (включает характеристику принципов поведения профессиональной группы «специалист по социальной работе», и характеристику особенностей личности).

 - *Характеристика принципов поведения профессиональной группы «специалист по социальной работе»:*

¹⁸¹ Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Социальная работа в современной России: анализ статуса профессиональной группы/ Социологические исследования. 2014. № 10. С. 61-69.

1. Сознательное применение конкретных знаний и навыков, использование теоретической и эмпирической информации.

2. Гуманистическая направленность социальной работы, отношение к клиенту как к целостной личности, учитывая его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние.

3. Соблюдение достоинства клиента во взаимоотношении с ним. Терпимое отношение, отсутствие осуждения со стороны профессионального помощника помогает клиенту осознать свое достоинство, сводя к минимуму страх быть воспринятым негативно или неточно.

4. Стремление раскрыть индивидуальность каждого клиента, основываясь на уважении личности и достоинства.

5. Готовность к сотрудничеству с клиентом для помощи в решении его проблем, основываясь на возможностях и способностях клиента.

6. Специалист по социальной работе должен способствовать развитию самостоятельности клиента в решении своих проблем, на основе принципов социального партнерства.

7. Соблюдение конфиденциальности является важным принципом во взаимоотношении с клиентом, разглашение проблем клиента недопустимо.

Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе проходит в постоянном контакте с людьми, поэтому, согласно Гойхман О.Я.: «задачей социального работника является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения с клиентом. Для этого необходимо знать не только техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, толерантность, интуиция, сострадание и т.д.»¹⁸². Общими профессиональными требованиями к представителям профессиональной группы специалистов по социальной работе являются: наличие

¹⁸² Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации / ред. Проф. О. Я. Гойхмана. М.: Инфра, 1997. С. 3-10

квалификации, знания о современных процессах в различных областях общественной жизни, этика и коммуникативная культура, гибкость и мобильность мышления¹⁸³.

– *Характеристика особенностей личности, которые складываются под влиянием профессиональной деятельности.* Изучая характеристику определенной профессиональной группы, мы сталкиваемся со структурой личности ее представителей; однако для анализа специфики профессиональной группы «специалист по социальной работе» нас интересуют не индивидуальные особенности, а совокупность личностных качеств, характерных для членов данной группы. Такую совокупность черт личности можно назвать профессиональным характером, который присутствует у большинства представителей конкретной профессиональной группы и возникает в результате общего образа жизни и схожих профессиональных ситуаций.¹⁸⁴ Функцией профессионального характера будет приспособление работника к профессиональным задачам и условиям труда и социализация в профессиональной среде.

В.В. Козлов подразделяет личностные качества специалиста по социальной работе на три группы:

1. «Психофизиологические качества. К первой группе относятся процессы, происходящие в психике (мышление, восприятие, память, воображение), от них будут зависеть состояния стресса, усталости, тревожности, депрессии, эмоциональные и волевые проявления – сдержанность, импульсивность, настойчивость. На основании учета данных характеристик возможно определить профессиональную пригодность человека к деятельности специалиста по социальной работе.

¹⁸³ Методологические и технологические основы современной социальной работы в России, Ярославль, «Диа – пресс», 1997. С. 5-8

¹⁸⁴ Фромм Э. Бегство от свободы. URL: http://aifet.com/books/transl_v6_Fromm.pdf (дата обращения 25.02.2019)

2. Психологические качества, такие как самокритичность, самооценка, самоконтроль, умение управлять своими эмоциями характеризуют специалиста по социальной работе как личность¹⁸⁵.

3. Психолого-педагогические качества – коммуникабельность, эмпатичность, от них зависит личное обаяние специалиста»¹⁸⁶.

Результаты исследования, проведенного М.В. Певной и Я.В. Дидковской в 2008 году показали, что «респонденты (население Екатеринбурга, представители органов социальной защиты, студенты и представители СМИ) сходятся во мнении, что специалист по социальной работе должен обладать такими качествами как: милосердие, отзывчивость, готовность помочь – 50%, сердечность и доброжелательность (25%). 20% считают, что социальный работник должен иметь собственный опыт преодоления жизненных трудностей»¹⁸⁷.

По мнению студентов, обучающихся по направлению «Социальная работа», «в их профессии наиболее важны общительность, коммуникативность (58% от числа всех опрошенных), терпеливость, выдержка (41%), исполнительность и ответственность (40%). Работники-практики на первое место поставили терпеливость и выдержку (51%), на второе – доброту и любовь к людям (50%), на третье – честность и порядочность (36%), общительность и коммуникативность (34%)¹⁸⁸. Данное соотношение наглядно демонстрирует приоритет доброжелательного, чуткого отношения к людям, доброты и соучастия как специфики содержания профессиональной деятельности. Дефицит данных качеств на практике отталкивает людей от этой сферы и дискредитирует профессиональное сообщество в целом».

¹⁸⁵ Панкратова Л.Э., Заглодина Т.А. Социальное сопровождение молодых специалистов в организациях социального обслуживания как профилактика эмоционального выгорания. Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2017. № 5. С. 19

¹⁸⁶ Козлов В. В. Социальная работа с кризисной личностью. Методическое пособие. Ярославль, 1999. С. 59

¹⁸⁷ Певная М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / Социологические исследования. 2011. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 18.04.2018)

¹⁸⁸ Певная М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / Социологические исследования. 2011. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 18.04.2018)

Другие исследователи – П. Романов и Е. Ярская-Смирнова значимую роль в характеристику профессионального поведения отводят «повседневному знанию» (tacit knowledge), которое определяется как «жизненный опыт» и «практическая мудрость», на формирование которой влияет специфика профессии¹⁸⁹.

Если обобщить все характеристики личности специалиста по социальной работе, то среди характерологических признаков следует выделить коммуникативные навыки, профессиональный такт для осуществления контакта с девиантными подростками, людьми, находящимися в кризисной ситуации, эмоциональную устойчивость, готовность к психическим нагрузкам и чрезвычайным ситуациям. Как профессионал, специалист по социальной работе должен обладать мультидисциплинарными знаниями, актуальной информацией о современных социальных, политических и экономических процессах, иметь широкую осведомленность о проблемах различных социальных групп. Требованиями к личностным качествам являются: высокая стрессоустойчивость, способность к рефлексии и сопереживанию, организаторские способности и умение найти подход к людям с высокой конфликтностью¹⁹⁰. Специалист по социальной работе должен быть компетентным¹⁹¹ в области предоставления социальных услуг и соответствовать профессиональным стандартам и этическим принципам данной профессии, повышать информированность общества о государственных социальных программах, льготах и услугах, участвовать в общественной работе по организации и осуществлению волонтерской и добровольческой деятельности, привлекая внимание общества к социальным проблемам. Таким образом, профессия специалиста по социальной работе требует формирования определенных профессиональных особенностей личности, которые позволяют сохранить профессиональное поведение, даже под влиянием отрицательных факторов. Профессиональные особенности личности, нормы и

¹⁸⁹ Романов П., Ярская-Смирнова Е.. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. М.: ООО «Вариант», 2015. С.126

¹⁹⁰ Панкратова Л.Э., Заглодина Т.А. Социальное сопровождение молодых специалистов в организациях социального обслуживания как профилактика эмоционального выгорания. Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2017. № 5. С. 20

¹⁹¹ Кислов А.Г. Компетенции vs культура / Педагогический журнал Башкортостана. Изд-во: Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы. Уфа. №4 (83). 2019. С. 74-78

стандарты профессии формируют у специалистов чувство профессиональной идентичности. Подводя итог анализу «специалистов по социальной работе» по ценностно-нормативным основаниям можно сделать вывод о том, что группа соответствует признакам профессиональной группы.

Итак, анализ профессиональной деятельности специалиста по социальной работе по профессионально-статусным и ценностно-нормативным основаниям *мультипарадигмального* подхода, позволил нам доказать, что «специалист по социальной работе» является профессиональной группой, *дать определение* профессиональной группе «специалист по социальной работе» и выявить *особенности* профессиональной группы «специалист по социальной работе»:

Профессиональная группа «специалист по социальной работе» — это совокупность представителей учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания населения, реализующих социальную политику государства в государственных, некоммерческих и общественных организациях. Группа характеризуется: определенным содержанием профессиональной деятельности, правилами, нормами и ценностями, особенностями профессионального статуса, а также профессиональной идентичностью, которая определяет поведение и особенности личности специалистов.

Особенности профессиональной группы «специалист по социальной работе»:

1. Профессиональный статус группы специалистов по социальной работе является неоднородным по составу ее представителей, так как профессиональная деятельность охватывает все сферы жизни человека — от условий его труда, здоровья и досуга до социально-этнических и социально-классовых отношений, в которых осуществляется социальная деятельность во всех ее аспектах и направлениях. Неоднородности профессионального статуса сопутствует его размытость и неопределенность, данный факт затрудняет определение профессиональной идентичности.

2. Профессиональная идентичность группы «специалист по социальной работе» не сформирована. Поскольку существуют искаженные представления о работниках социальных служб, как среди общества, так и среди представителей, а кроме того, размытость профессионального статуса сказываются на отсутствии профессиональной идентичности. Представители профессиональной группы специалистов по социальной работе не ощущают себя частью единого целого, у них нет одинаковых представлений о функциях их профессии в обществе, о профессиональных нормах и качествах. Данный фактор является серьезной проблемой формирования и развития профессиональной группы.

3. Доказано, что группа «специалист по социальной работе» находится в процессе формирования и развития. По всем формальным признакам: принятие профессионального стандарта, закона о социальном обслуживании и т.п., профессиональная группа должна пройти этап институционализации и сформироваться, но данный процесс существенно тормозится. Поскольку группа является не приоритетной, государство не обращает на нее должного внимания и не завершает процесс институционализации. Незавершенность процесса формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе» выражается в том, что статус ее маргинален.

4. Представления общества о социальной работе противоречивы и искажены: происходит подмена понятий профессиональной деятельности «социального работника» и «специалиста по социальной работе», поэтому она расценивается как низкоквалифицированная и посильная любому. В тоже время, большинство представителей общества не имеют представлений о том, что такая социальная работа и какие функции она выполняет.

5. Ожидания общества от представителей группы «специалист по социальной работе» касаются только профессионально-личностных качеств: обществу не важен уровень образованности и компетентности специалиста, только вежливость, терпимость и отзывчивость.

6. В целом, профессиональная группа «специалист по социальной работе» является малопривлекательной в общественном восприятии, хотя мы

констатируем тот факт, что отношение к профессиональной группе улучшается прямопропорционально знаниям о ней (статус социальной работы выше в глазах тех, кто по тем или иным причинам связан с ней).

Также, в рамках *мультипарарадигмального* подхода, профессионально-статусные и ценностно-нормативные основания анализа профессиональных групп позволили выделить и проанализировать факторы, влияющие на формирование и развитие профессиональной группы «специалист по социальной работе», позволяющие рассмотреть особенности ее функционирования и воспроизведения правил, стандартов и образцов профессионального поведения:

- *профессионально-статусные* (содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности);
- *ценостно-нормативные* (правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста).

Таблица 2.

Методология анализа формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»

Признаки профессиональной группы по выделенным основаниям	Параметры анализа специфики профессиональной группы	Факторы, оказывающие влияние на процесс формирования профессиональной группы
<i>Профессионально-статусные факторы формирования и развития профессиональной группы</i>		
Содержание профессиональной деятельности (включает: характеристику специфики реализации профессиональных обязанностей, характеристику профессиональных ролей и материального	<ul style="list-style-type: none"> – Степень удовлетворенности условиями труда; – Степень удовлетворенности организацией труда; – Степень физиологических и психологических перегрузок в течение рабочего дня. – Степень удовлетворенности заработной платой; – Степень зависимости заработной платы от объективной оценки труда. – Степень 	<ul style="list-style-type: none"> – Специфика условий труда. – Недостаточное финансирование социальных служб. – Организация профессиональной деятельности. – Особенности функциональных обязанностей. – Эпизодическая оценка качества оказанных

положения группы)	клиентоориентированности в профессиональной деятельности; – Степень многозадачности профессиональной деятельности; – Степень формализации профессиональных обязанностей; – Наличие специфики во взаимодействии с клиентами/коллегами	услуг потребителем.
Особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности (включает: социальное положение профессиональной группы на рынке труда и степень устойчивости группы)	– Степень конкурентоспособности профессиональной группы на рынке труда; – Боязнь увольнения или сокращения; – Степень лояльности к профессиональной сфере; – Степень удовлетворенности профессиональным статусом. – Степень лояльности к профессиональной деятельности; – Степень текучести кадров в профессиональной группе; – Мотивы приверженности профессии.	– Профессиональный статус специалиста по социальной работе. – Статус организации по сектору занятости. – Мотивы выбора профессиональной деятельности. – Отсутствие единого профессионального портрета специалиста по социальной работе. – Низкий престиж профессии «специалист по социальной работе» на рынке труда совместно с высокой социальной значимостью.
Ценностно-нормативные факторы формирования и развития профессиональной группы		
Правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе (включает институциональные характеристики: правовую и этическую регламентацию профессиональной деятельности; стандартизацию профессиональной деятельности)	– Степень соблюдения норм профессиональной этики; – Степень соблюдения принципов конфиденциальности и гуманизма в отношении клиентов; – Степень готовности соблюдать требования законодательства в отношении профессиональной деятельности. – Наличие профессиональных стандартов, регламентирующих профессиональную деятельность; – Степень готовности соблюдать требования профессиональных стандартов; – Степень соблюдения должностных инструкций.	– Несоответствие образования занимаемой должности. – Наличие нечетких требований и указаний относительно выполнения трудовых функций. – Недостаточная связь теоретического обучения в ВУЗах с практикой. – Незнание кодекса профессиональной этики специалиста по социальной работе. – Отсутствие профессионального отбора при трудоустройстве.
Характеристика профессионального поведения и особенности личности специалиста	– Взаимоотношения в профессиональной группе; – Наличие ценностей, разделяемых профессиональной группой – Степень конфликтности; – Наличие личностных	– Межличностные взаимоотношения между руководителями, подчиненными и коллегами. – Несформированные ценности профессиональной группы.

(включает характеристику принципов поведения профессиональной группы и характеристику особенностей личности, которые складывается под влиянием профессиональной деятельности)	качеств, которые не были свойственны до начала профессиональной деятельности; <ul style="list-style-type: none"> – Наличие профессиональных заболеваний; – Степень адаптации к профессиональной деятельности; – Степень соответствия особенностей личности профессиональному портрету конкретной профессиональной группы. 	– Отсутствие навыков применения стратегий адаптивного поведения.
---	--	--

Основываясь на характеристике признаков профессиональной группы «специалист по социальной работе», согласно профессионально-статусным и ценностно-нормативным основаниям, нами представлена методология анализа формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе». Где выделены параметры анализа профессиональной группы и факторы, оказывающие влияние на ее формирование и развитие (таблица 2). Выделенная методология позволит проанализировать конкретную профессиональную группу «специалист по социальной работе» в эмпирическом исследовании.

Итак, на основе анализа специфики профессиональной деятельности, нами установлено, что «специалисты по социальной работе» соответствуют признакам, а значит, являются профессиональной группой, которая находится в процессе становления и сопровождается маргинальным статусом. Группа исключена из классификатора профессий, после вступления в силу профессионального стандарта, который фактически свел трудовые функции специалистов по социальной работе к социальному обслуживанию, оставив остальных представителей профессии в маргинальном статусе. Фиксируется отсутствие институционализации профессиональной группы «специалист по социальной работе», в связи с чем, ее профессиональный статус неоднороден. Обозначенные проблемы требуют эмпирической верификации и практической проработки, что обуславливает актуальность работы в данном направлении.

Глава II. Специфика формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»: факторы, проблемы, тенденции развития

2.1. Профессионально-статусные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»

Теоретико-методологический анализ социологических подходов предыдущей главы позволил рассмотреть особенности профессиональной деятельности и профессиональной группы. Согласно П. Сорокину¹⁹², у людей схожих профессий часто формируются похожие черты и особенности личности, интересы и установки. Такие профессиональные изменения рассматриваются нами как специфические характеристики профессиональной группы.

На основании методологии социологического исследования в рамках *мультипарадигмального* подхода, нами были определены две группы факторов: профессионально-статусные и ценностно-нормативные, для анализа специфических характеристик конкретной профессиональной группы «специалист по социальной работе». Диагностика профессиональной группы по выделенным факторам и результатам эмпирического исследования позволит выявить особенности формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе.

Для характеристики **профессионально-статусных факторов** формирования и развития профессиональной группы «специалистов по социальной работе», обратимся к результатам социологического исследования, проведенного автором в 2015-2016 гг. в городе Екатеринбурге. Основным методом сбора информации стало раздаточное, очное анкетирование.

Дизайн и обоснование отбора: Тип отбора – целевой, одноступенчатый, в качестве критериев отбора выступала принадлежность специалистов к организациям социальной защиты, обслуживания и поддержки г. Екатеринбурга,

¹⁹² Сорокин П.А. Статьи разных лет. М.: Наука, 1994. 560 с.

а также различная ведомственная подчинённость социальных служб (государственные, некоммерческие, общественные).

Критериями обоснования отбора выступали:

1. Отсутствие основы выборки (перечня всех элементов и объема генеральной совокупности) по причине того, что исследуемая группа отличается неоднородностью (в нее входят работники государственных, некоммерческих и общественных организаций). Нами были установлены доли государственных, некоммерческих и общественных организаций через официальные сайты г.Екатеринбурга, на основе чего произведено процентное перераспределение долей из «генеральной совокупности» в выборочную.

Генеральная совокупность была сформирована на основе информации о структуре социальных служб на официальных сайтах Министерства социальной политики г. Екатеринбурга, Департамента по труду и занятости населения Свердловской области, Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области, Министерства здравоохранения Свердловской области; Администрации г. Екатеринбурга, Федеральной службы исполнения наказаний по Свердловской области, а также на официальном сайте реестра поставщиков социальных услуг Свердловской области.

Выборка целевая, с контролем целевых показателей – при проведении исследования старались выдержать показатели генеральной совокупности. Выборку исследования составили 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга. Выбранное количество респондентов 450 обусловлено потребностью в анализе особенностей профессиональной группы специалистов по социальной работе. Среди представителей государственных учреждений нами было опрошено: 89,8% (среди них: центр занятости населения, комплексный центр социального обслуживания, государственная служба медико-социальной экспертизы, система пенсионного обеспечения, система социальной защиты населения, многофункциональный центр и др.), представителей некоммерческих организаций: 6,2%, общественных объединений: 4%.

2. Размытость трудовых функций профессиональной группы специалистов по социальной работе, различная ведомственная подчинённость социальных служб (государственные, некоммерческие, общественные) дали возможность осуществить целевую выборку из тех учреждений и специалистов, которые попадают под описание объекта исследования. Отбор респондентов осуществлялся по принадлежности специалистов к организациям социальной защиты, обслуживания и поддержки г.Екатеринбурга.

3. География исследования обусловлена: во-первых, многолетним сотрудничеством автора с социальными службами и некоммерческими организациями г.Екатеринбурга и заинтересованностью представителей социальной работы в формировании и развитии профессиональной группы (автор располагает актом о внедрении результатов исследования в деятельность Комплексного Центра социального обслуживания населения г.Екатеринбурга). Во-вторых, Екатеринбург является столицей зарождения социальной работы на Урале, что также является значимым фактором формирования и развития профессиональной группы. В-третьих, исследование является одной из первых попыток представления данной профессиональной группы на примере передового, типового города-миллионника Екатеринбурга, где структура социальных служб представлена в полном объеме. Полученные результаты исследования не экстраполируются на все регионы, но могут быть использованы при анализе профессиональной группы «специалист по социальной работе» в похожих регионах, так как основаны на типичной нормативно-правовой базе. Если проанализировать нормативно-правовую базу социальных служб других городов, то можно прийти к заключению, что в реализации трудовых функций специалисты по социальной работе ориентируются на федеральное законодательство. В задачи исследования данный анализ не входил, но был произведен при подготовке к исследованию. Автор полагает, что последующие аналогичные всероссийские и региональные исследования дадут возможность верифицировать полученные данные.

Профессионально-статусные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» (содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности).

Содержание профессиональной деятельности. Данный параметр включает: характеристику специфики реализации профессиональных обязанностей, характеристику профессиональных ролей и материальное положение группы. *Характеристика особенностей профессиональной группы «специалист по социальной работе»:*

- *Неудовлетворенность условиями и организацией труда.*

Удовлетворенность профессиональной деятельностью оказывает сильное влияние на чувства человека по отношению к работе, и чем она ниже, тем слабее мотивация к выполнению профессиональной деятельности и трудовых функций.

По данным нашего исследования 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, в профессиональной группе «специалист по социальной работе» полностью удовлетворены условиями труда (17,8% опрошенных), частично удовлетворены (44,4%), частично не удовлетворены (25,1%), полностью не удовлетворены (9,1%), затруднились с ответом (3,6%). Согласно результатам, видно, что достаточно большое количество работников частично или полностью неудовлетворены условиями и организацией труда. На наш взгляд, неудовлетворенность работой является одним из критериев оценки эффективности работы сотрудника, так как существует определенная взаимосвязь между эффективностью организационного поведения и удовлетворенностью трудом.

Существует определенная зависимость между тяжестью выполняемой работы и удовлетворенностью специалиста, мы уже рассматривали специфику профессиональной деятельности специалиста по социальной работе и сделали вывод, что она сопряжена с определенными профессиональными рисками, наряду с высокой социальной ответственностью (таблица 3). Согласно полученным нами

результатам, 43,7% специалистов по социальной работе постоянно испытывают физические или психологические перегрузки в течение рабочего дня, у остальных день проходит спокойно и легко 39,3%, затруднились с ответом 16,9% опрошенных. Специфика профессиональной деятельности предполагает взаимодействие с кризисными сторонами жизни, с трудными ситуациями и специалист по социальной работе должен быть к этому морально готов. Зачастую, в социальных службах перегрузки создаются не из-за клиентов, а от недостатка работников и непродуктивно организованной работы, когда специалисту приходится одновременно выполнять несколько профессиональных ролей.

Таблица 3.

Зависимость удовлетворенности работой от перегрузок на рабочем месте (в процентах)

Как обычно проходит Ваш рабочий день?	В какой мере Вы удовлетворены работой		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко;	32	6,2	1,1
На работе я часто испытываю физические или психологические перегрузки;	21,9	22	1,3
Затрудняюсь ответить.	8,4	6	1,1
Итого опрошенных:	62,3	34,2	3,5

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,246. Вероятность ошибки: 0,00

В двухмерном распределении результатов нашего исследования 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, можно увидеть некоторую зависимость степени удовлетворенности профессиональной деятельностью от наличия психологических и физических перегрузок (таблица 3). Коэффициент Крамера указывает на средний уровень взаимосвязи между переменными: чем спокойнее проходит рабочий день, тем больше удовлетворенность специалиста своей работой. Постоянные перегрузки, которые испытывает специалист на рабочем месте, могут истощить ресурсы человека и снизить мотивацию к выполнению профессиональных обязанностей.

Изменение настроения в течение рабочего дня также может служить проявлением неудовлетворенности условиями или организацией труда. Если у специалиста наблюдается стойкое изменение настроения в отрицательную сторону – это свидетельствует о проблемах на работе или о неудовлетворенности профессиональной деятельностью.

Таблица 4.

Динамика настроения специалистов по социальной работе в течение рабочего дня (в процентах)

Показатели настроения	С каким настроением Вы обычно идете на работу?	Каким обычно бывает Ваше настроение в середине рабочего дня?	Как Вы обычно чувствуете себя в конце рабочего дня?
Хорошее	51,1	12,9	31,8
Нейтральное	36,0	61,6	47,6
Плохое	12,9	18,2	20,7
Затрудняюсь ответить	0	7,3	0
Итого опрошенных:	100,0	100,0	100,0

Согласно результатам исследования 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, можно проследить динамику снижения настроения к концу рабочего дня до нейтрального и плохого. В научной литературе отмечается, что по мере выполнения трудовых функций у специалиста может появляться желание не идти на работу, может портиться настроение при мысли о рабочих моментах, специалист может испытывать агрессию или апатию по отношению к профессиональным обязанностям, уходить с работы с плохим настроением и срываться на близких людях.

Таким образом, можно говорить, что одной из характеристик формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе будет средний уровень удовлетворенности организацией и условиями труда, высокая степень психологических перегрузок и изменение настроения в течение рабочего дня в худшую сторону.

– *Неудовлетворенность заработной платой и оценкой труда.* Рост неудовлетворенности оплатой труда отчасти может быть связан с нерациональной оценкой результатов работы специалиста. Согласно результатам нашего исследования, 70% респондентов полностью не удовлетворены размером заработной платы, 22% не удовлетворены частично, 8% затруднились ответить. Полученные данные говорят о том, что специалисты по социальной работе оценивают затраченные ресурсы на выполнение профессиональных обязанностей выше, чем их руководство, в связи с чем, наблюдается рост неудовлетворенности финансированием социальных служб.

Среди предложений, которые были озвучены в результате опроса 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, по решению актуальных проблем, которые имеют место в организации, большинство работников предложили ввести достойное вознаграждение за выполнение трудовых функций – 26% опрошенных, улучшить условия труда – 19%, эффективно распределить обязанности – 14,7% (таблица 5).

Таблица 5.

Предложения работников, по решению актуальных проблем организаций (в процентах)

Достойное вознаграждение за выполнение трудовых обязанностей	26,0
Улучшение условий труда	19,0
Эффективное распределение обязанностей между всеми работниками организации	14,7
Организация мероприятий по сплочению коллектива (праздники, оздоровительные, спортивные и др. мероприятия)	10,2
Улучшение психологической атмосферы в организации	9,1
Контроль профессионального отбора	8,9
Изменение отношения непосредственных руководителей к своим подчиненным	4,7
Внедрение наказаний за нарушение кодекса этики	3
Затрудняюсь ответить.	4,4
Итого опрошенных:	100%

Хотя, в теории социальной работы ученые Н.П. Махова и В.А. Филатов утверждают, что «социальный работник должен быть готов на бескорыстные действия. Его вознаграждением за выполненную работу будет скорее моральное удовлетворение от хорошо выполненной работы, а не материальное вознаграждение»¹⁹³ результаты исследования говорят об обратном. Данное противоречие, как нам видится, заключается в том, что работа полевых социальных работников более автономная, менее обременена заполнением бланков и составлением отчетов, перед ними стоит четкая цель деятельности. В учреждениях же, как указывают сами специалисты, обязанности размыты и распределены неэффективно, либо вообще распределяются путем делегирования полномочий от одного руководителя к другому.

– *Формализация профессиональной деятельности, смещение ориентиров с клиента на документационное обеспечение.* Особенности документационного оборота сопровождают профессиональную деятельность социальной сферы, несмотря на внедрение электронного документооборота и системы одного окна, бумажная волокита не сдала своих позиций.

Необходимость ведения архивов в социальной сфере обусловлена систематизацией и хранением документов, личных дел и нормативной базы. Зачастую же, это свидетельствует об излишней формализации организационной структуры, когда источником управленческих решений являются официальные документы, справочники, уставы, а межличностным отношениям и технологиям социальной работы не остается места. Смещение акцентов с проблемы клиента на документооборот, подчеркивание важности заполнения формуларов вместо оказания помощи является спецификой профессиональной группы специалистов по социальной работе. Исключением из правил являются некоммерческие организации, так как организация их деятельности не сопровождается таким

¹⁹³ Махова Н. П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы. Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. URL: http://lomonpansion.com/files/mahova_filatov.pdf (дата обращения 18.04.2018)

объемом документов, и цель их работы – оказание помощи клиентам пока не смешена на документооборот¹⁹⁴.

Одной из специфических характеристик профессиональной деятельности специалистов по социальной работе является постоянное взаимодействие с клиентами, что может привести к изменению отношения к ним, которое может проявляться не только во враждебности, но и в сведении межличностного взаимодействия к формальному (таблица 6).

Таблица 6.

Отношение специалистов к клиентам социальных служб (в процентах)

Как Вы относитесь к своим клиентам?	Частота	% от опрошенных
Ко всем одинаково, обезличенно, формально;	199	44,2
В зависимости от особенностей клиента;	162	36,0
Ко всем по-разному, как сложится ситуация;	68	15,1
Затрудняюсь ответить.	21	4,7
Итого опрошенных:	450	100,0

Исходя из результатов исследования отношения специалистов к своим клиентам, мы видим явный приоритет формализма в их взаимодействии. Профессия специалиста по социальной работе характеризуется постоянным контактом с людьми, которые находятся в ситуации социальной депривации и обезличенный подход, незаинтересованность и отсутствие соучастия в решении проблемы могут оказаться негативно как на клиенте, так и на специалисте.

Таким образом, по параметру «содержание профессиональной деятельности» профессиональная группа специалистов по социальной работе характеризуется такими особенностями как: средний уровень удовлетворенности организацией и условиями труда, формальное отношение к клиентам и ориентация на документооборот, а также неудовлетворенность оплатой труда. В связи с этим, основываясь на методологии исследования мы можем выявить факторы в содержании профессиональной деятельности, которые мешают

¹⁹⁴ Заглодина Т.А., Масленцева Н.Ю. Копинг-стратегии как метод профилактики профессиональных деформаций специалистов социальной сферы (главы в научной монографии). Саарбрюккен (Германия): Изд-во Ламберт Академик Паблишинг, 2015. С. 74

формированию и развитию профессиональной группы «специалист по социальной работе».

Итак, согласно **содержанию профессиональной деятельности (факторами, влияющими на развитие профессиональной группы, будут: неудовлетворительные условия труда, организация профессиональной деятельности, особенности функциональных обязанностей, эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем)**

– *Специфика условий труда.* Из опрошенных нами работников учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения наряду с другими факторами неудовлетворенности, такими как заработка плата и бумажная волокита, в 40% случаев специалисты по социальной работе отмечают неудовлетворительные условия труда.

Повышенная нагрузка или наоборот, недогруженность работой, несоответствие требований профессиональным возможностям личности, дефицит времени, отсутствие перерывов и ненормированный рабочий день могут являться проблемными факторами, влияющими на развитие профессиональной группы. Согласно полученным нами результатам, практически половина специалистов по социальной работе постоянно испытывают физические или психологические перегрузки в течение рабочего дня, причины такого положения дел респонденты видят в следующем: плохие условия труда (40% ответивших), неэффективное распределение обязанностей между членами коллектива (30%), несоответствие личностных качеств некоторых сотрудников профессиональным обязанностям (16%), неблагоприятный психологический климат в коллективе (14%). Совокупность перечисленных условий трудовой деятельности негативно сказывается на мотивации к трудовой деятельности и может являться деформирующим фактором профессиональной деятельности.

– *Недостаточное финансирование социальных служб.* Актуальность данного фактора подтверждают результаты нашего исследования, 70% ответивших указали, что необходимо ввести достойное вознаграждение за

выполнение трудовых обязанностей или дифференциированную заработную плату, связанную с результатами труда.

Вторичный анализ результатов исследования, проведенного М.В. Певной и Я.В. Дидковской в 2008 году «Социальная работа: представления о профессии» показал, что респонденты (население Екатеринбурга, представители органов социальной защиты, студенты и представители СМИ) «обозначили несоответствие оплаты труда сложности и напряженности работы как один из важнейших недостатков профессии 43% студентов и 40% практиков. Для студентов, обучающихся по направлению «Социальная работа» это один из факторов, существенно осложняющих ситуацию профессионального самоопределения: только 13% опрошенных собираются работать после окончания института по получаемой специальности»¹⁹⁵.

Согласно вторичному анализу документов на сайте Министерства социальной политики Свердловской области¹⁹⁶, в 2018 году можно выявить определенную тенденцию, которая касается роста заработной платы специалистов по социальной работе, в 2-2,5 раза. Данный процесс обусловлен включением социальных служб в «дорожные карты», согласно государственным заданиям для каждого конкретного направления социальной защиты. Однако рост уровня заработной платы затронул не всех представителей профессиональной группы, так, например, в центрах занятости населения, которые не успели включиться в данное нововведение уровень заработной платы остался на прежнем уровне, хотя количество клиентов, из-за процессов реструктуризации в 2017 году, могло увеличиться и в 2 и в 3 раза.

– *Организация профессиональной деятельности.* Согласно результатам исследования 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, среди проблем, которые встречаются в их организациях, работники называют

¹⁹⁵ Певная М.В. Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / Социологические исследования. 2011. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 16.06.2018)

¹⁹⁶ Документы Министерства социальной политики Свердловской области. URL: <https://msp.midural.ru/normativnye-dokumenty/regionnoe-zakonodatelstvo.html> (дата обращения 16.06.2018)

следующие: негативное или попустительское отношение непосредственных руководителей к своим подчиненным (11,8% опрошенных), неравномерное распределение должностных функций (37,6%), отсутствие мероприятий по сплочению коллектива (праздники, оздоровительные, спортивные и др.) (26,6%), неблагоприятная психологическая атмосфера в организации (24%).

Большинство руководителей, согласно результатам исследования, для решения выше обозначенных проблем, либо не предпринимают никаких мер, либо проводят стандартные мероприятия, прописанные в документах, регламентирующих деятельность учреждения: отбор при трудоустройстве, повышение квалификации и др. Такое поведение руководителя может говорить о либеральном стиле управления, который характеризуется невмешательством, избеганием конфликтов, рисков, предпочтением «не высовываться» и не проявлять инициативы. Однако, в исследуемых учреждениях респонденты в качестве мероприятий по повышению трудовой мотивации и улучшению социального самочувствия работников организации отмечают повышение квалификации, семинары, мастер-классы (48,1% от опрошенных), профессиональный отбор при трудоустройстве (19,1%), этих мер, на наш взгляд недостаточно, так как они мало способствуют сплочению коллектива и предписаны уставом организации, в 14,1% организаций проводится психологическое консультирование и тренинги для работников, в 1,6% организуется санаторно-курортное лечение и в 0,5% - корпоративные мероприятия. В 16,6% организаций не проводится ничего из вышеперечисленного, что усугубляет действие остальных факторов на работников социальной сферы.

В таблице 7 можно проследить зависимость удовлетворенности работой сотрудников организации от деятельности руководителя. На этот факт обращали внимание еще классики социологии и психологии управления, социологии и психологии труда (С.П. Безносов, Ю.Е. Волков, В.И. Добреньков, Э.Ф. Зеер, А.И. Кравченко, Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова и др.).

Таблица 7.

Зависимость удовлетворенности работой от организационной деятельности руководства (в процентах от опрошенных); (можно выбрать несколько ответов, но не более трех)

Какие из нижеперечисленных мероприятий организуются в Вашем учреждении?	В какой мере Вы удовлетворены работой		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Профессиональный отбор при трудоустройстве;	23,7	9,5	0,7
Психологическое консультирование;	8,2	1,8	0,4
Повышение квалификации;	40	13,1	0,7
Тренинги; семинары, мастер-классы; курсы мастерства	37,3	8,7	0,9
Санаторно-курортное лечение;	2,2	0,7	0
Ничего из вышеперечисленного;	4,4	16,2	0,9
Затрудняюсь ответить.	5,1	2,7	1,1
% от опрошенных:	120,9%	52,7%	4,7%

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,234. Вероятность ошибки: 0,00

Коэффициент Крамера указывает на среднюю сопряженность показателей, это значит, что в учреждениях социальной сферы, где проводятся тренинги, семинары, мастер-классы, организовано психологическое консультирование сотрудников и есть возможность санаторно-курортного лечения удовлетворенность сотрудников значительно выше и отличается от тех учреждений, где не проводится подобных мероприятий. Безусловно, роль руководителя в профессиональном развитии работника очевидна, руководитель может как повысить мотивацию, так способствовать снижению эффективности выполняемой работы, в связи с этим необходима разработка рекомендаций для руководителей учреждений социальной сферы.

– *Особенности функциональных обязанностей.* В теоретической части работы нами был сделан акцент на неоднородности профессиональной группы специалистов по социальной работе, в связи с чем, мы предложили выделить ее структуру, основанную на специфике трудовых функций и профессиональных

обязанностей работников социальных служб. Для эмпирической верификации структурирования специалистов по социальной работе, представленного в первой главе, обратимся к результатам нашего исследования.

Анализ должностных обязанностей специалистов по социальной работе, представленных на официальных сайтах¹⁹⁷ 150 государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения города Екатеринбурга, не только подтверждает структурирование профессиональной группы «специалист по социальной работе», согласно специфике трудовых функций, но и позволяет соотнести подгруппы по долям. Согласно результатам эмпирического исследования, подгруппа «Кабинетных» специалистов составляет 30,2% в профессиональной группе «специалист по социальной работе». Подгруппа «Полевых» специалистов – 23,5%. И, наконец, «Универсальные» специалисты составляют большую часть – 46,3% в профессиональной группе. На наш взгляд, данный вид «универсальных» работников в социальной сфере встречается чаще всего, ввиду неукомплектованности учреждений кадрами или экономии финансовых средств учреждения.

В характеристиках специфики социальной сферы, в литературе, отмечается, что длительное взаимодействие с клиентами социальных служб негативно влияет на специалистов и может привести к профессиональной деформации и как следствие – негативному отношению к клиентам и своей профессиональной деятельности. Действительно, согласно результатам нашего исследования 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, в 86,5% организаций существуют конфликтные клиенты с «плохой репутацией», которые часто провоцируют ссоры и пишут необоснованные жалобы, только в 3,5% организаций таких клиентов нет, в то время как 10% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

¹⁹⁷ Анализ должностных инструкций на официальных сайтах Министерства социальной политики, Департамента по труду и занятости населения Свердловской области, Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области, Министерства здравоохранения Свердловской области; Администрации г. Екатеринбурга

В эмпирическом исследовании мы соотнесли удовлетворенность трудом специалистов по социальной работе и время их взаимодействия с клиентами (таблица 8).

Таблица 8.

Зависимость удовлетворенности работой от времени взаимодействия с клиентами (в процентах)

Какую часть рабочего дня у Вас занимает непосредственное взаимодействие с клиентом?	В какой мере Вы удовлетворены работой	
	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен
Весь день или большую половину дня;	18,6	4,9
Половину дня или меньшую половину дня	34	12,3
Не взаимодействую с клиентами организации;	18	12
Итого опрошенных:	70,6%	29,2%

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,217. Вероятность ошибки: 0,00

Несмотря на наличие конфликтных клиентов в организациях и взаимодействие с ними большую часть дня, нельзя говорить об их непосредственном влиянии на удовлетворенность профессиональной деятельностью (таблица 8). Тоже можно отметить и по коэффициенту Крамера – уровень сопряженности показателей чуть ниже среднего, а это значит, что взаимодействие с клиентами не является ведущим фактором удовлетворенности сотрудников. Кроме того, специалисты, контактирующие с клиентами большую часть рабочего времени чаще довольны своей работой.

Кроме того, одним из параметров нашего исследования был двухмерный анализ данных между изменением характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессии и количеством клиентов, обслуживаемым за определенный период (таблица 9).

Таблица 9.

Зависимость изменения характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессии от взаимодействия с клиентами (в процентах)

Произошли ли у Вас лично изменения характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессии?	Какую часть рабочего дня у Вас занимает непосредственное взаимодействие с клиентом?		
	Весь день или большую половину дня «Полевые»	Половину дня или меньшую половину дня «Универсальные»	Не взаимодействую с клиентами организации; «Кабинетные»
Да, я изменился;	12,1	22	20,5
Нет;	9	18,3	6,4
Затрудняюсь ответить.	2,4	6	3,3
Итого опрошенных	23,5%	46,3	30,2%

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,200. Вероятность ошибки: 0,00

Полученные результаты лишь частично подтверждают, что изменение личностных качеств специалиста зависит от взаимодействия с клиентами – по коэффициенту Крамера, уровень сопряженности показателей слабый. В связи с этим, можно сделать вывод, что непосредственный контакт с клиентами не является доминирующей причиной возникновения и развития профессиональных деформаций, так как изменения личностных качеств отмечают и специалисты, взаимодействующие с клиентами большую половину дня, и те, кто совсем не взаимодействует с клиентами организации.

Из двухмерного распределения видно, что специалисты по социальной работе, постоянно взаимодействующие с клиентами, реже замечают наличие профессиональных изменений, по сравнению с теми, кто занят только бумажной работой, это наводит на мысль о ведущем влиянии бюрократических факторов на развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе.

Если соотнести полученные результаты о влиянии специфики труда (наличия конфликтных клиентов или бумажной волокиты) с подгруппами специалистов по социальной работе, представленной нами ранее структуры, то можно отметить, что «Кабинетные» работники, не взаимодействующие с клиентами вообще – будут больше подвержены профессиональным деформациям, нежели «полевые» и «универсальные». Тем не менее, стоит

отметить, что профессиональной деформации подвержены все типы специалистов по социальной работе в той или иной степени. Но на наш взгляд, разнообразие трудовых функций у «полевых» и «универсальных» специалистов по социальной работе позволяет им «переключаться» от рутинной работы на творческую, что играет значимую роль в замедлении профессиональных деформаций.

– *Заниженные ожидания общества и эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем.*

При характеристике профессиональной группы «специалист по социальной работе» в предыдущем параграфе нами были выявлены искаженные представления общества о работниках социальных служб. На основе вторичного анализа исследований, проведенных в различных регионах России мы сделали вывод об ожиданиях общества от представителей профессии «специалист по социальной работе»: требуется быть доброжелательным, терпимым, вежливым, отзывчивым. К профессиональным качествам клиенты и общество не предъявляют особых требований. Возможно, данный парадокс объясняется искаженным восприятием специалистов в обществе и малой информированностью об их профессиональных функциях.

Одной из актуальных проблем в сфере предоставления социальных услуг является эпизодическая оценка качества услуг с точки зрения удовлетворенности потребителя. Зачастую, качественной считается услуга, которая была оказана, но, не уделяется внимание ее полноте и значимости для клиента. Кроме того, только в малом количестве учреждений есть инструмент, позволяющий оценить, насколько клиент был удовлетворен общением со специалистом.

С целью оценки соответствия специалистов по социальной работе требованиям профессионального стандарта и этичного отношения к клиентам нами было проведено исследование по методике «тайный клиент». Нами было исследованы специалисты по социальной работе 200 учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания Екатеринбурга. Исследование проводилось по телефону, наша сторона выступала клиентами социальных служб и озвучивала легенду, для получения консультации по

возникшей социальной проблеме. Оценка соответствия специалиста требованиям профессионального стандарта проводилась по чек-листву, который включал определенные критерии: культуру общения специалиста на протяжении всего разговора, была ли полностью выяснена проблема клиента, знание специалистом услуг и документов, необходимых для решения обозначенной проблемы, умение вести конструктивный диалог и доброжелательно отвечать на возражения.

Согласно полученным результатам оценки работы специалистов 200 учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, в 50,3% организаций специалисты проявляют доброжелательное отношение к позвонившему клиенту, искренне предлагают помочь, отвечают грамотно, на понятном обратившемуся языке. В 32,3% случаев – демонстрируется безразличное отношение к оппоненту, проблема их не интересует, отмечается формальный подход. Специалисты 17,4% учреждений вели себя неуважительно и грубо, из них 9% говорили, что «это не их проблемы», «этот вопрос решают не они», а 8,4% специалистов при переадресации давали несуществующий номер, бросали трубку или не отвечали в течение трех дней. Безразличная или грубая форма общения способствует формированию негативного впечатления об организации, вызывает сомнения о возможности оказания быстрой квалифицированной помощи клиенту в сложной социальной ситуации.

При оценке профессионализма специалистов 200 учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга был задан критерий «знание услуг и необходимых документов», в результате, 36,8% специалистов хорошо ориентируются в услугах организации и законодательстве, делает ссылки на нормативно-правовые акты, информирует о перечне документов, необходимых для предоставления определенной услуги или оказания социальной помощи. В 48,2% случаев, специалисты показали слабое знание документов, социальных программ и услуг учреждения, либо давали информацию непонятную для клиента. 15% опрошенных путались в перечне документов, необходимы для получения определенного вида помощи, слабо

представляли содержание услуг, которые оказывает организация. При спорных, противоречивых и сложных ситуациях, когда клиент выражает недовольство или возражение, 80% специалистов сохраняют самообладание, остаются сосредоточенными и спокойными, используют конструктивный подход, на возражения приводят контраргументы, а 20% раздражаются в процессе общения, начинают грубить, используют фразу «это ваши проблемы».

Можно подвести итог анализу ожиданий общества и клиентов от специалистов по социальной работе. Поскольку вторичный анализ немногочисленных результатов исследования ожиданий общества показал нам искаженные представления о специалистах по социальной работе, а требования клиентов сводились лишь к профессионально-личностным качествам специалистов: доброжелательность, терпимость, вежливость и т.п., мы оценили соответствие специалистов 200 учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга требованиям профессионального стандарта, поскольку именно в нем заложены критерии грамотного оказания услуг. В конечном итоге, только 48% специалистов учреждений производят положительное впечатление, поддерживают разговор, демонстрируют заинтересованность и дружелюбие, желание помочь. Остальные 53% оставили впечатление равнодушия, не вовлеченности в процесс решения проблем клиентов и подчеркнутую холодность в общении, которая, безусловно, отталкивает обратившихся за помощью, возможно, находящихся в состоянии стресса или психического напряжения.

Итак, эмпирический анализ содержания профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, позволил нам выявить факторы, оказывающие влияние на формирование и развитие данной профессиональной группы. Выявленные факторы: *неудовлетворительные условия труда и недостаточная организация профессиональной деятельности*, которая может привести к формализации отношений с клиентами и к профессии характерны для большинства представителей социономических профессий. Но есть и специфические, которые создают проблемы в формировании и развитии

профессиональной группы «специалист по социальной работе»: *заработная плата*, несоразмерная нагрузкам остается главной проблемой социальных служб. Уровень заработной платы говорит о том, что данная сфера не является приоритетом государственной политики, хоть и отличается высокой социальной значимостью, наравне с учителями и врачами. *Заниженные ожидания общества и эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем*. Создают проблемы и замедляют формирование и развитие группы: если общество и клиенты не предъявляют особых требований к специалистам и качеству услуг, то не будет стимула развития для специалистов. Поскольку качество оказанных услуг практически не оценивается потребителем – у специалистов нет стимула грамотно предоставлять услугу. Данный фактор вызывает развитие формализма профессиональной группы и нежелание соответствовать требованиям профессионального стандарта. Выявлено, что *особенности функциональных обязанностей*, связанные с взаимодействием с социально депривированными клиентами, не оказывают определенного влияния на формирование и развитие профессиональной группы и не приводят к развитию профессиональной деформации, хотя и являются особенностью данной профессии.

Еще одним элементом профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, согласно *профессионально-статусным* факторам, являются **Особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности**. Данный параметр включает: характеристику социального положения профессиональной группы на рынке труда и степень устойчивости группы. *Характеристика особенностей профессиональной группы «специалист по социальной работе»*:

- *Боязнь увольнения или сокращения* может быть показателем различных процессов, происходящих как в организации, так и в структуре определенной профессиональной сферы, к ним можно отнести: отсутствие гарантированного места работы, ожидание структурных изменений и нестабильность организационных процессов.

По результатам исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, боязнь увольнения или сокращения в связи с реструктуризацией организации отметили 42% опрошенных, боязнь увольнения или сокращения перед пенсионным возрастом был отмечена у 30% опрошенных, 18% респондентов не боятся увольнения, 10% -затруднились с ответом. В настоящее время, во многих государственных учреждениях либо планируется, либо происходит реорганизация, целью которой является оптимизация кадрового состава, структуры и эффективности работы. На основании результатов нашего исследования можно сделать вывод, что неопределенность, отсутствие уверенности в завтрашнем дне, угроза ликвидации должностей и безработица действуют деструктивным образом на мотивацию работников: либо заставляет адаптироваться к изменяющимся условиям труда, соглашаясь на нижеоплачиваемые должности, либо менять место работы.

– *Желание сменить работу, но остаться в той же профессиональной сфере.* Данный параметр отражает влияние организационной структуры учреждения, в котором работает специалист. При частом возникновении желания сменить место работы, при этом, не меняя сферу профессиональной деятельности, можно говорить о проблеме, связанной с администрированием учреждения, которая может затрагивать не только одного работника, но и весь коллектив учреждения из-за деструктивно-организованной структуры.

По данным нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга в профессиональной группе «специалист по социальной работе», на вопрос «как часто у Вас возникает желание остаться в социальной сфере, но перейти в другую организацию» 30% респондентов ответили – «часто», 49,1% - не испытывают вовсе или испытывают редко желание уволиться, 20,9% респондентов затруднились с ответом (таблица 10). Результаты исследования показывают, что только половина опрошенных не испытывают желание уйти с прежнего места работы, треть респондентов часто думают о смене места работы,

в то время как 20,9% пребывают в неопределенности. Так, согласно данным Министерства социальной политики Свердловской области, текучесть кадров в социальной сфере на данный момент составляет 15-20% в год.

– *Желание сменить сферу профессиональной деятельности.* Данный параметр может являться показателем лояльности специалиста к профессиональной группе специалистов по социальной работе. Желание не просто уволиться из организации, в которой работает, а полностью поменять сферу профессиональной деятельности будет свидетельствовать о том, что человек «износился», либо показывать неудовлетворенность сферой профессиональной деятельности из-за невозможности адаптации к ее специфическим условиям.

Таблица 10

Как часто у Вас возникает желание уйти из социальной сферы вообще (в процентах)

Часто	14,9
Скорее часто, чем редко	17,3
Скорее редко, чем часто	20,2
Редко	33,1
Никогда	0,4
Затрудняюсь ответить	14,0
Итого опрошенных:	100,0

Результаты исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга показывают, что 32,2% опрошенных часто задумываются о смене профессиональной деятельности, не рассматривая социальную сферу в качестве приоритетной. 53,3% респондентов редко, но задумываются над тем, чтобы поменять сферу профессиональной деятельности и только 0,4% никогда об этом не думали. 14% затруднились с ответом. На наш взгляд, такое распределение ответов создает серьезные проблемы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» – текучесть кадров в группе не дает ей сформироваться, так как профессиональная группа должна состоять из определенных людей. Если же каждый второй сотрудник задумывается, чтобы сменить свою сферу деятельности на противоположную, это

создает ситуацию постоянного подбора новых «случайных» людей. Данный факт, на наш взгляд, может быть связан с маргинальным статусом профессиональной группы – из-за неопределенности своего положения в социально-профессиональной структуре, работник начинает разочаровываться в своей профессиональной деятельности и возможно, проявляет желание отнести себя к сформированному и общепринятым профессиональным сообществу. Сложившаяся ситуация частично объясняет отсутствие профессиональной идентичности у представителей социальной работы – текучесть кадров препятствует данному процессу и существенно тормозит его.

– *Неудовлетворенность профессиональным статусом.* В теоретических концепциях, профессиональный статус играет определенную роль в удовлетворенности профессиональной деятельностью. Кроме того, согласно научным концепциям¹⁹⁸, профессиональный статус может влиять на развитие определенных проблем профессиональных групп, связанных с профессиональной деформацией их представителей. Однако результаты нашего исследования не выявили прямой зависимости между статусом, который занимает специалист и профессиональной деформацией (таблица 11).

Таблица 11.

Зависимость удовлетворенности работой от профессионального статуса (в процентах)

Укажите Ваш профессиональный статус?	В какой мере Вы удовлетворены работой				
	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Руководитель	3,8	4,4	2,2	2,2	0,2
Специалист	13,1	34,7	21,8	6	3,2
Технический исполнитель	0,9	5,3	1,1	0,9	0,2
Итого опрошенных:	17,8	44,4	25,1	9,1	3,6

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,143. Вероятность ошибки: 0,00

Невозможно выявить и определенную взаимосвязь статуса руководителей, специалистов и технических исполнителей и удовлетворенности работой (таблица

¹⁹⁸ Куриленко Л.В., Стрельникова В.Н. Сущность профессиональной деятельности специалистов социальной работы на современном этапе развития общества // Вестник СамГУ. 2014. №9 (120). [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-professionalnoy-deyatelnosti-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-na-sovremennom-etape-razvitiya-obschestva> (дата обращения: 24.01.2018)

11). В связи с полученными результатами и показателем слабой взаимосвязи по коэффициенту Крамера, можем сделать вывод, что неудовлетворенность профессиональным статусом не является определяющим параметром формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе».

– *Изменение мотивов приверженности профессии.* К мотивам приверженности профессии, согласно результатам исследования, специалисты по социальной работе относят: дифференцированную заработную плату, признание и одобрение хорошо выполненной работы руководством, общение с коллегами, партнерами, клиентами, стабильная работа без угрозы увольнения, удобное расположение офиса и т.д. (таблица 12).

Таблица 12.

Факторы повышения интереса к работе (в процентах)

Оплата, связанная с результатами труда (дифференцированная заработная плата);	19,1
Признание и одобрение хорошо выполненной работы со стороны руководства;	14,4
Стабильная работа без угрозы увольнения;	12
Работа, которая создает условия для самовыражения и заставляет развивать свои способности;	8,7
Общение с коллегами, партнерами и клиентами;	8
Удобное расположение офиса;	7,8
Работа без большого напряжения и стресса;	7,6
Справедливое распределение объемов работы;	6
Работа с людьми, которые мне нравятся;	6
Хорошие отношения с непосредственным начальником;	5,6
Высокая степень ответственности;	3,3
Сложная и трудная работа;	0,7
Затрудняюсь ответить	0,8
Итого опрошенных:	100

Согласно результатам исследования, наблюдается смещение мотивации к выполнению профессиональной деятельности, если в начале карьерного пути мотивами могли быть «помочь людям», «построение гражданского общества», клиентоориентированные цели, то сейчас их заменяют стабильность, удобство, комфорт и взаимоотношения.

Таким образом, согласно анализу особенностей профессионального статуса и социальной значимости профессиональной деятельности, можно дать следующую характеристику профессиональной группе «специалист по социальной работе»: большая часть представителей группы боится увольнения или сокращения, из-за реструктуризации организаций, практически половина респондентов, время от времени, испытывают желание уволиться из организации, но остаться в социальной сфере. Данное противоречие может указывать на низкую лояльность респондентов к профессиональной группе наряду с проблемами организационного плана в учреждении, в котором они работают. Кроме того, в результате исследования было отмечено смещение мотивов к выполнению профессиональной деятельности с клиентаориентированных на мотивы удобства и комфорта. Нами был сделан вывод о косвенном влиянии профессионального статуса на удовлетворенность профессиональной деятельностью, что противоречит теоретическим концепциям и обуславливает необходимость исследования факторов формирования и развития профессиональной группы.

Итак, согласно анализу **Особенностей профессионального статуса и социальной значимости профессиональной деятельности** мы можем выявить **факторы**, влияющие на развитие профессиональной группы (статус организации по типу власти, мотивы выбора профессиональной деятельности, отсутствие единого профессионального портрета специалиста по социальной работе, недостаточное финансирование социальных служб, низкий престиж профессии «специалист по социальной работе» на рынке труда совместно с высокой социальной значимостью).

– *Статус организации по типу власти.* Согласно статусным позициям представителей профессиональной группы «специалист по социальной работе», основанным на классификации типов власти по М. Веберу, реализацию практической деятельности специалистов можно представить в нескольких образованиях: харизматических организациях, добровольных ассоциациях и государственных учреждениях (бюрократиях).

Харизматические группы в социальной сфере – некоммерческая организация или общественное объединение. Добровольные ассоциации – характеризуются отсутствием связи с государственными или федеральными правительственные органами, в качестве примеров можно привести Армию спасения и Общество Красного Креста.

Идеальная модель бюрократий, сформулированная Максом Вебером схожа с организационной структурой учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения. Однако, как отмечалось ранее, факторы специфики профессиональной деятельности непосредственно влияют на развитие профессиональных групп и порождают нарушения в работе специалистов, в связи с этим, необходимо рассмотреть некоторые аргументы против бюрократизации социальных служб.

Как показывает опыт Запада, отраженный в работах П. Бересфорда и С. Крофта¹⁹⁹, неоменеджерализм и усиление бюрократических аспектов, которые сформировались в процессе перехода к партнерской модели работы с клиентом от патерналистской, в организациях социальных служб имели противоречивое значение. Положительной характеристикой стало усиление подотчетности использования ресурсов организаций и полевых социальных работников, увеличение возможностей выбора услуг клиентами, повышение требований к квалификации и профессиональной подготовке кадров, ужесточения контроля за выполнением профессиональных обязанностей.

Негативным аспектом стало повышение нагрузки, которая заключалась в бумажной волоките, внедрении квот и планов количественного оказания услуг, уменьшении времени и инновационных подходов работы с клиентами, произошла замена индивидуального подхода к формальному отношению, когда средства достижения цели стали самоцелью. В учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения в настоящее время происходят такие же процессы.

¹⁹⁹ Beresford P., Croft S. Service users' knowledges and the social construction of social work // Journal of Social Work P.311

Классификация социальных служб на основании типов власти по М. Веберу, как нельзя лучше отражает специфику неоднородности статуса профессиональной группы «специалист по социальной работе», деятельность которой реализуется в различных учреждениях и зачастую не является согласованной и регулируемой общей нормативно-правовой базой.

Государственные учреждения обязаны предоставлять сведения о ходе выполнения планов, поставленных вышестоящими организациями. Соблюдение номенклатуры дел, обращения к вышестоящим руководителям по служебным запискам, дублирование информации, как в электронном, так и в печатном виде, заполнение большого объема бумаг и отчетов отодвигает на второй план работу с людьми и помочь обратившимся клиентам. Если непосредственная помощь, оказанная клиенту, и его искренняя благодарность может повысить мотивацию²⁰⁰, то бумажная работа таких свойств, к сожалению, не имеет.

Таблица 13.

Дестабилизирующие факторы профессиональной деятельности (в процентах); (можно выбрать несколько ответов, но не более трех)

Бумажная волокита;	57,1
Конфликтные клиенты;	50,0
Чрезмерная нагрузка;	39,8
Необходимость выполнять не только свою работу;	38,9
Перенасыщение контактами с людьми;	37,6
Нечеткое распределение обязанностей;	22,2
Недостаток навыков для решения сложных ситуаций;	16,2
Ничего из вышеперечисленного;	7,1
Затрудняюсь ответить.	4,9
Плохие условия работы	0,2
Постоянные перемены	0,4
% от опрошенных:	274,4%

Приведенные выше аргументы против бюрократий подтверждают и результаты исследования (таблица 13) 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города

²⁰⁰ Социальное служение: монография / О. И. Антонова, Н. Б. Костина, В. М. Сторчак. Москва. Изд-во: АТИСО. 2012. 155 с.

Екатеринбурга, в котором отчетливо прослеживается бумажная волокита (57,1% от опрошенных) как основной дестабилизирующий фактор профессиональной деятельности. Исследователи М. Димок, Н. Хайд и Дж. Шарп описали такое явление, как патология организации, которое проявляется как своеобразное известкование или «склероз сосудов» учреждения, когда самостоятельность работников ограничивается сужением задач и жестко регламентируется правилами и постановлениями. Данные факторы лишают организацию и ее работников гибкости, мобильности, желания и способности к инновациям, тем самым провоцируя отставание и застой²⁰¹.

По словам Нейла Смелзера – «работники бюрократического аппарата часто не учитывают основные крупномасштабные цели своих организаций. «Они поглощены заполнением ненужных бланков, их бесконечной проверкой и перепроверкой, заменой устаревших форм документов новыми, эта деятельность, которую французы остроумно назвали «бумаготворчеством», широко распространена в плохо организованных бюрократических системах»²⁰². То же происходит со штатом организаций, согласно «закону Паркинсона», чем больше статистических материалов требует руководство, тем выше тенденция автоматического увеличения числа сотрудников²⁰³. Такой процесс происходит из-за того, что каждый служащий стремится иметь больше подчиненных и меньше конкурентов. Результат – непрерывное разрастание бюрократии, которая преследует собственные цели, осуществляя все более бесполезную и непродуктивную деятельность.

На наш взгляд, сотрудничество государственных и некоммерческих организаций в форме межведомственного взаимодействия, реализация совместных социальных проектов и акций, обмен практическим опытом поможет более эффективно реализовывать цели социальной политики, направленной на повышение качества жизни населения. Например, во многих странах мира в практику социальной работы внедрено межсекторное партнерство,

²⁰¹ Sociology. Progress of a Decade. New York, 1961. P.82.

²⁰² Смелзер Н. Социология: пер. с англ. / Н. Смелзер М.: Феникс, 1994. С.207

²⁰³ Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона. URL: <http://lib.ru/DPEOPLE/PARKINSON/parklaws.txt> (дата обращения 18.04.2018)

государственные учреждения в России также начинают привлекать волонтеров и общественные организации, реализовывать социальные проекты и заявлять гранты, направленные на развитие социальной сферы, одновременно предотвращая «застой» учреждений. Сотрудничество и конкуренция с некоммерческими организациями в условиях большей самостоятельности социальной защиты в регионах может создать условия позитивного сценария профессионализации, и предотвратить рост профессиональных деформаций, поднимая мотивацию и удовлетворенность трудом.

– *Мотивы выбора профессиональной деятельности.* На понимание социальной роли, которую выполняет человек на рабочем месте влияют осознанность выбора профессии и соответствие личностных качеств требованиям профессии.

В проведенном нами исследовании 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга (таблица 14) респонденты указали причины выбора профессии специалиста по социальной работе, среди которых доминирующей оказалась «так сложились обстоятельства» (49,8% от опрошенных), что указывает на преобладание неосознанного выбора профессии. Среди других причин были отмечены: трудоустройство по специальности (25,1%), интерес к данной профессии (22,7%), возможность общения с людьми (20,2%), желание помогать людям (19,3%) и т.д. Таким образом, можно сделать вывод, что мотивы выбора профессии существенно влияют на формирование и развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе: группа формируется из «случайных людей», которые не имели представлений о социальной работе до начала трудовой деятельности. Преобладание в профессии «случайных» людей может способствовать развитию проблем, связанных с недостаточной мотивацией, отсутствием профессиональной идентичности и неудовлетворенностью трудом. В эмпирическом исследовании мы выявили корреляцию мотивов выбора профессии и удовлетворенности трудом.

Таблица 14.

Зависимость удовлетворенности трудом от причин выбора профессии специалист по социальной работе (в процентах)

Почему Вы выбрали свою профессию?	В какой мере Вы удовлетворены работой		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Трудоустройство по специальности, полученной в учебном заведении;	17	4	0,3
Семейная преемственность;	1,7	1,3	0
Желание помогать людям;	8	3,4	0,1
Так сложились обстоятельства;	10	14,3	1
Всегда была интересна эта работа;	10,5	3,6	0
Совет знакомых;	5	4,2	0,3
Возможность общения с людьми;	9,5	2,6	0,1
Затрудняюсь ответить.	1	1,3	0,8
Итого опрошенных	62,7	34,7	2,6

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,232. Вероятность ошибки: 0,00.

Зависимость удовлетворенности трудом может зависеть от мотивов выбора сферы труда и от сформированных представлений о профессиональной роли и своего соответствия ей, от идентификации себя с профессией. Согласно результатам исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, по коэффициенту Крамера, мы можем увидеть наличие средней зависимости между удовлетворенностью работой и мотивами выбора профессии. Удовлетворенность значительно повышается, когда профессия выбрана осознанно: «всегда была интересна эта работа», реализуется «возможность общения с людьми» и «желание помогать людям». Также трудоустройство по полученной специальности оказывает значительное влияние на формирование представлений о сфере будущего труда и профессиональных функциях, формирует необходимые компетенции²⁰⁴, представления о социальной роли.

²⁰⁴ Калугина Д.А. Внедрение компетентностного подхода в вузе как актуальная проблема социологического анализа / Материалы IV Международной научно-практической конференции «Современное государство: проблемы социально-экономического развития» Саратов, 17 сентября 2014 г. // Изд-во: ООО «Центр профессионального менеджмента «Академия Бизнеса». Саратов. 2014. С. 7-9

В случаях, когда профессия выбрана неосознанно: по совету знакомых, семейной преемственности или по стечению обстоятельств, представления о профессиональной роли могут оказаться ложными и привести к разочарованию в труде из-за несоответствия личностных качеств требованиям профессии, обостряя проблему развития профессиональных деформаций. В том случае, когда представления человека о социальной роли, которую он будет занимать, соответствуют действительности – предупреждается возникновение ролевого конфликта и развитие профессиональной группы проходит благоприятно.

– *Низкий статус профессии «специалист по социальной работе» совместно с высокой социальной значимостью.*

Согласно анализу результатов исследования, проведенного в 2014 году Е.Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романовым среди 1124 специалистов социальной работы разных регионов России, положительное отношение к профессии складывается среди самих работников (74% от опрошенных) и руководителей социальных служб, в управлении социальной защиты (72%), среди клиентов (70%) и в ближайшем окружении (67%). Таким образом, у большинства респондентов, так или иначе относящихся к социальной работе сформированы положительные представления о профессиональной деятельности, если говорить об отношении общества к данной профессии, 89% респондентов уверены, что его необходимо улучшить. Полностью или частично удовлетворены отношением общества к профессии только 43% от числа опрошенных²⁰⁵. Такое расхождение в восприятии социальной работы как профессиональной деятельности доказывает ее непривлекательность и непrestижность в глазах общества²⁰⁶.

Кроме того, нами была выявлена прямая зависимость восприятия статуса специалиста по социальной работе от взаимодействия с данной сферой (работники социальных служб, их знакомые и клиенты оценивают выше статус

²⁰⁵ Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Социальная работа в современной России: анализ статуса профессиональной группы/ Социологические исследования. 2014. № 10. С. 63

²⁰⁶ Романов П., Ярская-Смирнова Е.. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. -234 с.

социальной работы в обществе, в отличие от тех, кто никогда с данной сферой не сталкивался).

Для повышения престижа и значимости социальной сферы специалисты предлагают повысить им зарплату (91% от опрошенных) и положительно освещать их деятельность в СМИ (89%), улучшить условия труда (86%) и повысить квалификацию (87%). Данные меры оказались среди наиболее востребованных в повышении общественной репутации профессии, согласно исследованию Е.Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романова²⁰⁷.

Несмотря на сложности, возникающие на пути изменений, можно выделить положительный эффект — появление в настоящее время «новых специалистов»: ведущих папа-школы, социальных работников, способных занять свою позицию в контексте непростого становления ювенальной юстиции российского судебного производства, о кураторах, сопровождающих инвалидов на рынке труда, способных взять на себя роль по выполнению специфических, непривычных функций. Появление подобных специалистов, берущих на себя ответственность за помочь в проживании нестабильных сфер человеческой действительности, утверждает нас в мысли, что трансформация профессионализации социальной работы продолжается. Оставаясь актуальной, социальная работа по-прежнему испытывает на себе внешние влияния системы, претерпевает реформы, отражает последствия инициатив изнутри, пытаясь извлечь из огромного опыта те самые успешные стратегии для побед.

– *Отсутствие единого профессионального портфеля специалиста по социальной работе* является еще одной актуальной проблемой формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе, согласно которому, должна осуществляться подготовка, прием на работу и аттестация на должность. Подготовка специалистов в области социальной работы должна отвечать потребностям современного рынка труда и быть ориентированной на овладение методикой практической деятельности, и качество

²⁰⁷ Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Социальная работа в современной России: анализ статуса профессиональной группы/ Социологические исследования. 2014. № 10. С. 68.

такой подготовки должно проверяться не столько вузом, осуществляющим подготовку, сколько руководителями и работниками самих социальных служб. Понятия компетенции студентов и квалификации работников связаны между собой представлением о трудовых функциях²⁰⁸, и соответственно, должны быть связаны профессиональные и образовательные стандарты. Профессиональные стандарты необходимы для повышения качества выполнения работы, повышения конкурентоспособности экономики, для развития востребованности и эффективности профессионального образования. Образовательные стандарты и основные профессиональные образовательные программы, разработанные на основе профессиональных стандартов, будут больше соответствовать потребностям работодателей.

Таким образом, согласно анализу *особенностей профессионального статуса и социальной значимости профессиональной деятельности* можно выявить ряд **проблем в формировании и развитии профессиональной группы «специалист по социальной работе»**: во-первых, это неоднородность профессионального статуса представителей профессии, который означает различия в регламентации профессиональной деятельности специалистов государственных, некоммерческих и общественных объединений. Неоднородность профессионального статуса и его размытость затрудняет определение профессиональной идентичности специалистов, так как группа очень разрознена и не прошла этап институционализации, многие специалисты по социальной работе не ощущают себя частью профессионального сообщества. Во-вторых, это случайный выбор профессии – большинство ответивших взяли на себя профессиональную роль специалиста по социальной работе случайно, следствием чего является неясность мотивов и целей профессиональной деятельности, а также большая текучесть кадров и маргинальность профессиональной группы. В-третьих, профессия специалиста по социальной работе характеризуется низким статусом в обществе и размытыми

²⁰⁸ Качан Г.А. Профессиональная компетенция социальных работников как условие эффективности и качества социального обслуживания населения / В сборнике: Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер. Витебск, 2018. С. 28-32.

представлениями о профессиональных функциях, а в – четвертых – отсутствует профессиональный портрет специалиста по социальной работе, который мог бы служить неким эталоном для формирования и развития профессиональной группы.

Итак, подводя итог анализу **профессионально-статусных факторов**, оказывающих влияние на формирование и развитие профессиональной группы «специалист по социальной работе» можно выделить: *низкий уровень заработной платы*, который говорит о том, что данная сфера не является приоритетом государственной политики, хоть и отличается высокой социальной значимостью, наравне с учителями и врачами. *Заниженные ожидания общества и эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем*. Создают проблемы и замедляют формирование и развитие группы: если общество и клиенты не предъявляют особых требований к специалистам и качеству услуг, то не будет стимула развития для специалистов. Данный фактор вызывает развитие формализма профессиональной группы и нежелание соответствовать требованиям профессионального стандарта. Постоянное *взаимодействие с кризисными сторонами* человеческой жизни, социальной депривацией клиентов. *Низкий статус профессии «специалист по социальной работе», наряду с высокой социальной значимостью*. *Низкая лояльность к сфере профессиональной деятельности* у специалистов по социальной работе – каждый второй специалист хочет сменить сферу деятельности. В профессиональной группе, в основном, находятся «случайные» люди, которые постоянно меняются из-за высокой текучести кадров. *Отсутствие профессионального портфеля специалиста по социальной работе*, что затрудняет формирование профессиональной идентичности. Перечисленные факторы создают серьезные проблемы формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе, так как группа формируется из определенных людей, которым присущи схожие характеристики и ощущение профессиональной идентичности. Данные параметры характерны для специалистов по социальной работе только формально, что создает размытость профессионального статуса и существенно

понижает престиж социальной работы в глазах общества, создавая искаженные представления о ее функциях.

Анализ специфики профессиональной группы специалистов по социальной работе с точки зрения профессионально-статусных факторов позволил наметить **тенденции** развития данной группы:

- Улучшение условий труда в учреждениях социальной защиты – организация данного процесса уже наметилась, в связи с реструктуризацией некоторых учреждений и перемещения их в другие здания, а также с требованиями создания безбарьерной среды, в некоторых организациях уже прошел ремонт, и прием клиентов стал осуществляться на более комфортном уровне.
- Тенденция к повышению заработной платы специалистов. В 2019 году социальная сфера выступает одним из приоритетных направлений государственной политики, в связи с чем, происходит переход учреждений социального обслуживания на целевое финансирование, в ближайшем будущем, данный процесс должен коснуться и учреждений социальной защиты.
- Внедрение электронного документооборота, при эффективной организации, будет способствовать снижению уровня формализации в отношении с клиентами, так как у специалиста появится больше времени на коммуникативное взаимодействие.
- Организация межведомственного взаимодействия между учреждениями социальной сферы и возможность выбрать поставщика социальных услуг повысит конкуренцию между учреждениями, что будет способствовать улучшению качества оказываемых услуг.
- Разработка и внедрение профессионального портрета специалиста по социальной работе обозначит требования к эталонным качествам специалиста, облегчит процедуру приема на работу и повысит статус специалиста на рынке труда.

Из результатов эмпирического исследования мы выявили параметры дифференциации профессиональной группы «специалист по социальной работе»:

a) тип организации (представители социальной работы неоднородная группа, в нее входят работники государственных учреждений, некоммерческих организаций и общественных объединений). *б) мотивы выбора профессии* (в профессиональной группе большинство «случайных» людей, которые выбрали данную профессию неосознанно, но есть и те, кто выбрал профессию «специалист по социальной работе» сознательно или по семейной преемственности – таких меньшинство). *в) специализированное образование* (только треть специалистов по социальной работе обучались по специальности, в то время как остальные пришли из других сфер, данный факт влияет на уровень профессионализма специалистов). *г) особенности функциональных обязанностей.* На основании данного параметра мы предложили структурировать специалистов по социальной работе на подгруппы: 1. «Кабинетные» – работают только с документацией. 2. «Полевые» – взаимодействуют с клиентами вне учреждения. 3. «Универсальные» – занимаются и оформлением документов, принимают клиентов и осуществляют патронаж вне учреждения. Выявлено, что специалисты, которые взаимодействуют с клиентами, менее подвержены развитию профессиональных деформаций, чем те, кто совсем не взаимодействует с клиентами организации, но занят оформлением документов. Таким образом, тезис о деформирующей роли взаимодействия работников с социально-уязвимыми группами населения не подтвержден в результате исследования.

Для частичного разрешения проблем формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» мы рекомендуем внедрить в деятельность социальных учреждений комплексную методику оценки профессиональной деятельности, для профессионального отбора и аттестации специалиста по социальной работе (которая отражает профессиональный портрет специалиста по социальной работе). Отсутствие эффективного подбора, подготовки и расстановки кадров – один из важнейших факторов, негативно влияющих на развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе. Зачастую, прием или назначение сотрудника на должность обусловлен потребностью укомплектования кадрового состава, а не наличием у кандидата

необходимых личностных и профессиональных характеристик. Поэтому необходимо пристроить с начала трудоустройства диагностику сотрудников, с целью выявления личностных характеристик, соответствующих требованиям профессии. При недостаточно качественном профессиональном отборе принимаются лица, особенности личности которых не соответствуют требованиям, предъявляемым профессией. Вследствие чего, под влиянием условий профессиональной деятельности «негативные» качества индивида могут усиливаться и приобретать деструктивный характер.

Не вызывает сомнения, что в основу отбора должны быть положены результаты научно обоснованного изучения личности кандидата, его психических, психологических, нравственных, интеллектуальных и физиологических характеристик. Объективные данные, полученные путем применения методик изучения потенциальных возможностей конкретной личности, позволяют достаточно точно определить круг возможных кандидатов.

Нами была разработана комплексная методика оценки профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, которая отражает профессиональный портрет специалиста по социальной работе и \ может служить инструментом профессионального отбора и развития специалиста в профессии (Приложение). Она включает в себя: характеристику учреждения, профессиограмму специалиста по социальной работе, гдедается подробное описание профессии, функционала работника и должностных обязанностей, данные характеристики сопоставлены с уставами организаций, профессиональным стандартом и должностной инструкцией. Следующий пункт – это «фотография рабочего времени» специалиста по социальной работе, суть ее состоит в получении информации о видах занятий, внешних формах действий работника, об их последовательности и, самое главное, примерных временных затратах на выполнение операций в течение рабочей недели. Виды занятий работника сопоставлены с профессиограммой и всем перечнем трудовых функций, с указанием примерного времени, отведенного для их выполнения. Последним пунктом методики является составление психограммы —

характеристики требований, предъявляемых профессией к психологическим качествам человека, которые следуют из представленной профессиограммы.

Структура психологической характеристики профессии такова:

- комплекс требований к психике человека (нейропсихическим, психофизиологическим, личностным, интеллектуальным свойствам; к состояниям
- эмоционально-волевым установкам, работоспособности, измененным состояниям; к процессам адаптации, обучения, восприятия, ритмам);
- социально-психологические параметры трудового коллектива;
- требования к руководителю — организатору, педагогу, специалисту

Общая схема составления психограммы: перечисляются параметры психических функций, определяется их сопряженность с требованиями профессиональной деятельности, затем отбираются наиболее существенные качества, выявляются инструменты проверки (приложение).

Работодатели, при приеме на работу специалистов смогут опираться на данную методику для более точного определения соответствия между квалификацией работников и требованиями рабочих мест. Она пригодится и работникам, которые смогут сопоставить свои характеристики с эталоном, при необходимости повысить квалификацию и быть конкурентоспособными и мобильными на рынке труда. Методика комплексной оценки профессиональной деятельности специалиста может служить инструментом формирования профессионального портрета специалиста по социальной работе.

2.2. Ценностно-нормативные факторы формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»

Для анализа специфических характеристик конкретной профессиональной группы «специалист по социальной работе», в рамках *мультипараадигмального* подхода, нами были определены две группы факторов: профессионально-статусные и ценностно-нормативные. Для характеристики особенностей формирования и развития профессиональной группы **с точки зрения ценностно-нормативных факторов**, обратимся к анализу элементов профессиональной деятельности специалистов по социальной работе (правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста).

Правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе (данный элемент включает: этические ценности, правовую регламентацию профессиональной деятельности; стандартизацию профессиональной деятельности). **Характеристика профессиональной группы «специалист по социальной работе»:**

– *Несформированные ценности профессиональной группы, нарушение профессиональной этики в отношении клиентов.* Профессионализм и отношение к трудовой деятельности проявляются в определенных ценностях и в соблюдении профессиональной этики, что является важными характеристиками морально-нравственного облика личности. Профессиональная этика призвана формировать отношение людей к профессиональному долгу, а также, ценности честности, ответственности перед клиентами, коллегами и профессией. Ценности профессиональной этики в социономических профессиях играют особую роль. Они закреплены в профессионально-этических кодексах, в частности, если говорить о социальной работе, то нравственно-ценостным регулятором профессиональной деятельности служит профессионально-этический кодекс специалиста по социальной работе (принят Межрегиональной ассоциацией

работников социальных служб в 1994 г., с учетом профессиональных норм Национальной ассоциации социальных работников США).²⁰⁹ Его главная цель – определить и обозначить этические принципы и морально – нравственные ценности человека, специалиста и общества в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента²¹⁰. Так, основными ценностями, регламентированными в кодексе профессиональной этики являются: честность перед собой и клиентом. Гуманизм и человеколюбие – недопущение любой формы дискриминации и унижения человеческого достоинства, а также принцип ответственности перед собой, профессией и клиентом. Данные ценности этического характера должны отличать представителей социальной работы и быть основой нравственного формирования профессиональной группы.

Согласно результатам нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, ситуации, когда приходилось нарушать профессионально-этический кодекс, возникали у 24,2% опрошенных, 39,3% не сталкивались с такими проблемами, а 36,4% респондентов затруднились ответить. Результаты показывают, что достаточно небольшой процент специалистов не сталкивались с ситуациями, когда приходилось нарушать кодекс этики. В учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения соблюдение этического кодекса носит рекомендательный характер, однако в 71,4% организациях вопросы соблюдения профессиональной этики обсуждается время от времени, в 28,6% учреждений вопрос встает на повестке дня либо в исключительных случаях, либо вообще не затрагивается. На наш взгляд, несоблюдение этики при взаимодействии в профессиональной группе или во взаимоотношениях с клиентами может быть основано на незнании данного документа, на отсутствии санкций за несоблюдение норм, либо может быть проявлением оппортунистического поведения, то есть преследования сотрудником собственных интересов в профессиональной деятельности, включая

²⁰⁹ Философия и этика: Сборник научных трудов; К 70-летию академика А.А. Гусейнова / Отв. ред. Апресян Р.Г. М.: Альфа-М, 2009. 800 с.

²¹⁰ Профессионально-этический кодекс социального работника России. URL: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html> (дата обращения 18.04.2018)

нарушение взятых на себя обязательств и трудовых функций. Тем не менее, результаты исследования указывают на несформированные этические ценности профессиональной группы.

– *Несоблюдение требований документов, регламентирующих профессиональную деятельность, пренебрежение законодательством в профессиональной деятельности.* В профессиональной деятельности специалистов по социальной работе достаточно значимую роль играет, так называемый, человеческий фактор, так как работа происходит с социально-уязвимыми людьми, которым иногда хочется просто помочь, даже пренебрегая должностной инструкцией и правовыми нормами. Иногда морально тяжело объяснить клиенту, что пособие могут назначить только через месяц, когда деньги требуются сейчас.

Бывают и другие ситуации, когда нормы, регламентирующие профессиональную деятельность, нарушаются не «во благо» клиенту, а с целью собственной выгоды или из-за элементарного незнания документов, на которых основана профессиональная деятельность. Нормами, регламентирующими профессиональную деятельность, мы считаем: профессиональный стандарт специалиста по социальной работе, должностную инструкцию, кодекс профессиональной этики, законодательство социальной защиты и социального обслуживания.

Таблица 15

Случались ли в Вашей профессиональной деятельности ситуации, когда Вам приходилось нарушать регламент, должностную инструкцию или законодательные нормы? (в процентах)

Да;	20,2
Нет;	41,3
Затрудняюсь ответить.	38,5
Итого опрошенных:	100,0

Согласно результатам исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга (таблица 15), можно говорить о том, что прецеденты нарушения норм, регламентирующих профессиональную деятельность, случаются (20,2%

опрошенных), в то же время, 41,3% специалистов по социальной работе категорично отрицают, что когда-либо нарушали должностные инструкции и пренебрегали законодательством. Высокая доля респондентов, затруднившихся с ответом 38,5% может говорить о том, что данный вопрос является компрометирующим, поэтому на него очень сложно ответить честно.

Таким образом, характеристикой профессиональной группы, согласно анализу правил, норм и ценностей, будет: возможность нарушения этических норм и требований, регламентирующих профессиональную деятельность. Мы связываем данный феномен со значительным влиянием человеческого фактора на профессиональную деятельность, который иногда мешает поступить по-другому.

Факторами, влияющими на развитие профессиональной группы, согласно анализу **Правил, норм и ценностей, присущих профессиональной группе** будут: (несоответствие образования занимаемой должности, наличие нечетких требований и указаний относительно выполнения трудовых функций, недостаточная связь теоретического обучения в ВУЗах с практикой, незнание кодекса профессиональной этики специалиста по социальной работе, отсутствие профессионального отбора при трудоустройстве).

– *Несоответствие образования занимаемой должности.* Специалисты социальной сферы, по роду своей деятельности, вовлеченные в контакт с клиентами, должны соответствовать требованиям, предъявляемым профессией, так как без соответствия невозможно оказание качественной услуги, особенно в нестандартных, стрессовых ситуациях, требующих мобилизации всех ресурсов для решения социальной проблемы.

На осознание профессиональной роли напрямую влияет образование специалиста, которое должно соответствовать занимаемой должности. Работники, имеющие образование в области социальной работы, либо прошедшие курсы переподготовки, повышения квалификации обладают большим набором компетенций и профессиональных знаний, нежели те, кто наделен лишь практическим опытом. Согласно результатам проведенного нами исследования среди 450 человек, сотрудников учреждений социальной защиты, социальной

поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, лишь 33,3% опрошенных имеют образование по социальной работе, 2% ответивших получают его в настоящее время, 6,7% – планируют получить в будущем и 58% его не имеют.

Дефицит теоретических междисциплинарных знаний у социальных работников, не имеющих базового образования или повышения квалификации по соответствующему профилю затрудняет конструктивное взаимодействие с клиентом. Согласно анализу документов, представленных на официальных сайтах государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения города Екатеринбурга можно сделать вывод, что в органах социальной защиты и социального обслуживания населения Свердловской области наблюдается нехватка квалифицированных кадров с соответствующим уровнем образования. В ходе анализа документов, нами была проанализирована информация о кадрах 150 учреждений социальной сферы Свердловской области, в которых численность работников составляет 3833 человек. Из них профильное специализированное образование соответствует занимаемой должности у 1677 человек (44%). Занимает должность по родственной специальности – 550 человек (14%). Образование не соответствует занимаемой должности - 1606 человек (42%) (рисунок 2).

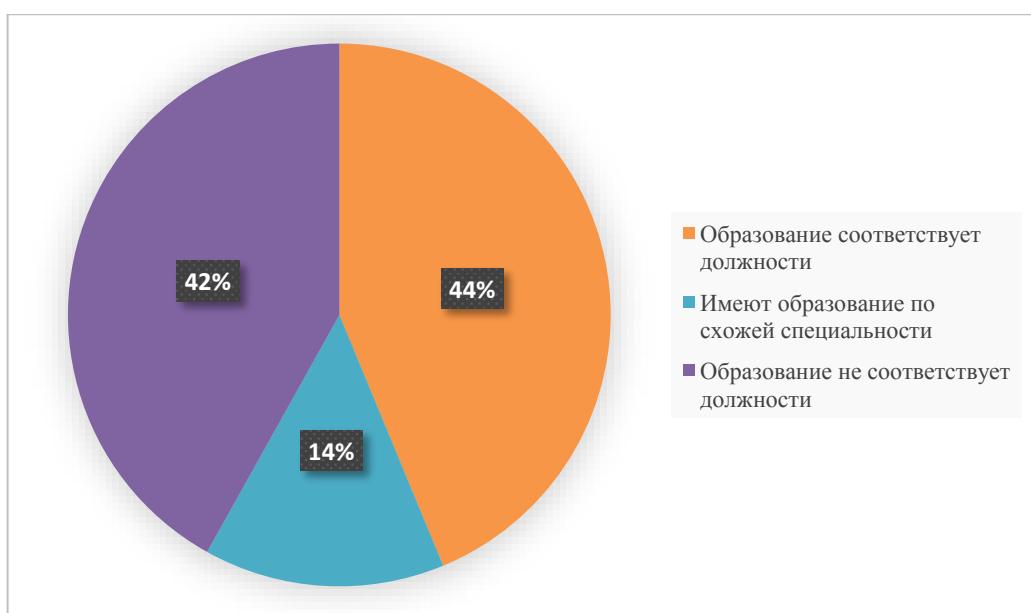


Рисунок 2. Соответствие образования занимаемой должности

Из диаграммы видно, что половина специалистов по социальной работе не имеют специализированного образования, это позволяет сделать вывод о недостаточной развитости необходимых компетенций в профессиональной группе.

В ходе исследования, нами была выявлена зависимость удовлетворенности трудом от полученной специальности (рисунок 3).



Рисунок 3. Зависимость удовлетворенности трудом от полученной специальности

Из результатов исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга (Рис.3) видно, что респонденты, получившие специализированное образование в области социальной работы меньше испытывают неудовлетворенность от своей работы (22%), нежели те, кто его не имеет (42%). Данный факт позволяет предположить, что сформированность профессиональных и профильно-специализированных компетенций играет значимую роль в развитии профессиональной группы специалистов по социальной работе.

В январе 2017 года начался активный процесс переквалификации специалистов по социальной работе, который непосредственно связан с внедрением профессионального стандарта в деятельность социальных служб. До настоящего времени переквалификацию прошли все сотрудники комплексных центров социального обслуживания населения г. Екатеринбурга, что существенно

увеличило долю специалистов по социальной работе, имеющих профильное образование в профессиональной группе.

– *Наличие нечетких требований и указаний относительно выполнения трудовых функций.* Согласно результатам проведенного нами исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, у 45,3% опрошенных специалистов четко определены профессиональные обязанности и каждый выполняет только свою работу, у остальной части работников – 54,7% обязанности разделены частично или совсем размыты, в связи с этим, нередко приходится выполнять работу других сотрудников, что может отрицательно сказываться на отношении к профессиональным функциям и руководству. Если обратиться к результатам социологического исследования рекрутингового портала Superjob.ru, которое проводится регулярно для пользователей социальных сетей, ищущих работу, главным фактором повышения мотивации на рабочем месте респонденты считают четкое распределение функциональных и должностных обязанностей (23%) наряду со штрафными санкциями (19%) и материальным стимулированием (10%).²¹¹ Таким образом, можно говорить о том, что размытые профессиональные обязанности и нечеткость требований руководства является одним из главных факторов, снижающих производительность и удовлетворенность трудом.

Можно проследить прямую зависимость между удовлетворенностью работой и распределением трудовых обязанностей в коллективе (таблица 16)

Таблица 16

Зависимость удовлетворенности работой от распределения трудовых обязанностей (в процентах)

Насколько четко разделены обязанности между сотрудниками в Вашей организации?	В какой мере Вы удовлетворены работой		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Обязанности разделены четко (каждый выполняет свою работу);	40,2	8	1,3

²¹¹ Россиян мотивирует на работе четкое распределение обязанностей. URL: <http://magazine.hrm.ru/rossijan-motiviruet-na-rabote-chetkoe-raspredelenie-objazannostej> (дата обращения 18.10.2018)

Часть обязанностей разделена четко, а часть – нет;	16,9	7,6	1,1
Обязанности размыты (часто одни выполняют работу других);	3,6	18	0,2
Затрудняюсь ответить.	1,6	0,7	0,8
Итого опрошенных:	62,3%	34,3%	3,4%

Коэффициент Крамера [0..1]: 0,341. Вероятность ошибки: 0,00

При двухмерном распределении полученных нами результатов исследования видно, что чем четче распределены обязанности между членами коллектива, тем выше удовлетворенность трудом. Коэффициент Крамера показывает взаимосвязь между переменными выше среднего, что говорит о наличии сопряженности между этими показателями. Даже если обязанности распределены частично, но существует определенная граница для их делегирования, удовлетворенность трудовой деятельностью значительно возрастает по сравнению с организациями, где обязанности размыты и сотрудникам часто приходится выполнять работу своих коллег.

Таким образом, коллегиальность в работе и четкое распределение ответственности между членами коллектива может существенно повысить мотивацию работников, в то время как ролевая неопределенность, недостаточная информированность о профессиональных обязанностях приводят к конфликту социальных ролей, когда специалист делает то, что, по его мнению, не должен делать, либо сталкивается с противоречивыми указаниями.

– *Недостаточная связь теоретического обучения в ВУЗах с практикой.* На современном этапе можно говорить о возникновении и развитии новых должностей и специальностей, функции которых напрямую связаны с социальной работой: специалист по охране детства, специалист по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, специалист по психолого-педагогической помощи семье и детям, специалист опеки и попечительства, специалист постинтернатного патроната, это говорит о том, что представление о социальной

работе сильно изменилось по сравнению с началом 1990-х годов и требует от специалистов высокой квалификации и мультидисциплинарной подготовки²¹².

Нередко в литературе отмечается такой факт, как неподготовленность студентов – выпускников вузов к профессиональной деятельности по социальной работе, отсутствие сформированности профессиональных компетенций и нереалистичные представления о профессии.

Для анализа правдивости данного факта нами был проведен онлайн-опрос с мая 2013 года по июнь 2017 года. В качестве объекта исследования выступали студенты выпускных курсов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки и специальности «Социальная работа» (N=200), очной и заочной формы обучения города Екатеринбурга.

Студентами выпускных курсов направления «Социальная работа» были охарактеризованы причины, которые, на их взгляд, замедляют процесс освоения компетенций (таблица 17).

Таблица 17.

Причины, препятствующие формированию некоторых компетенций в период учебного процесса (в процентах).

Недостаточная подкрепленность практикой;	53,7
Организация курса дисциплины;	13,4
Не заинтересовал предмет;	6,0
Отношения с преподавателем;	4,5
Затрудняюсь ответить.	22,4
Итого опрошенных:	100%

Недостаток практических навыков, частичное усвоение преподаваемой дисциплины отметили большая часть респондентов (53,7%), на наш взгляд, данный фактор существенно влияет на представление студентов о будущей профессиональной деятельности, оно может способствовать формированию ложных профессиональных стереотипов и нежеланию работать по полученной специальности.

²¹² Романов П., Ярская-Смирнова Е. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. С.164-166

- *Незнание кодекса профессиональной этики специалиста по социальной работе.*

В рамках проведенного нами исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга было выявлено, что только 73,4% респондентов знакомы с кодексом этики социального работника и знают все его содержание или отдельные элементы, в то время как 26,6% мало знакомы с данным документом или никогда не слышали о его существовании. Незнание основных требований к этическим качествам специалиста затрудняет формирование ценностей профессиональной группы. Хотя большинство положений кодекса должно быть включено в должностные инструкции работников или устав организаций, на практике это реализуется в малом количестве учреждений, что является противоречием и следствием рекомендательного характера данного документа.

- *Отсутствие профессионального отбора при трудоустройстве.*

В настоящее время в социальных службах главным инструментом контроля профессионального отбора выступают лишь собеседование и испытательный срок (таблица 18), которые не всегда в полной мере могут оценить профессиональные качества специалиста и соответствие его деловых и личностных качеств занимаемой профессии.

Таблица 18.

Какой профессиональный отбор Вы проходили при трудоустройстве на работу?
(в процентах)

Собеседование;	52,6
Испытательный срок;	38,0
Проходил психологическое тестирование;	3,2
Решал творческие задания, связанные с будущей работой;	2,2
Не проходил отбора.	3,1
Затрудняюсь ответить.	0,9
Итого опрошенных:	100%

Из результатов исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга видно, что только в 5,4% организаций существует

нетрадиционный подход к профессиональному отбору специалистов по социальной работе, который заключается в решении творческих заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью (2,2% опрошенных) и в проведении психологических тестов, (3,2%) на предмет выявления личностных качеств, необходимых при взаимодействии с клиентами социальных служб. Полученные данные позволяют сделать соответствующие выводы о соответствии занимаемой должности, социальной роли и квалификации специалистов.

Таким образом, анализируя **факторы**, которые оказывают влияние на формирование и развитие профессиональной группы «специалист по социальной работе», на основе правил, норм и ценностей, можно выделить характерные для большинства представителей социономических профессий: *Наличие нечетких требований и указаний относительно выполнения трудовых функций, неравномерное распределение трудовых обязанностей между членами коллектива и размытые требования могут являться причиной некорректного выполнения профессиональных обязанностей. Недостаточная связь теоретического обучения в ВУЗах с практикой и «некритичное усвоение студентами преподаваемых теорий может способствовать стигматизации клиентов социальных служб – им могут присваиваться ярлыки девиантных, аномальных и опасных, а не социально-уязвимых людей, нуждающихся в помощи».*²¹³ Кроме того, данный факт затрудняет формирование представлений студентов о будущей профессиональной деятельности по социальной работе, что приводит к отсутствию чувства профессиональной идентичности.

Но есть и специфические, которые создают проблемы в формировании и развитии профессиональной группы «специалист по социальной работе»: *Несоответствие образования специалистов занимаемой должности.* Данная проблема не характерна для профессий, взаимодействующих с людьми: на должность врача или учителя не возьмут человека без соответствующего диплома, а для социальной работы это очень распространенная практика.

²¹³ Панкратова Л.Э., Заглодина Т.А. Социальное сопровождение молодых специалистов в организациях социального обслуживания как профилактика эмоционального выгорания. Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2017. № 5. С. 15

Дефицит теоретических междисциплинарных знаний у специалистов по социальной работе, не имеющих базового образования или повышения квалификации по соответствующему профилю затрудняет конструктивное взаимодействие с клиентом. *Незнание кодекса профессиональной этики и несформированные ценности профессиональной группы.* Данный фактор обостряется тем, что документ носит рекомендательный характер, в силу чего, внедряется в деятельность специалистов по желанию, за нарушение этических норм санкций не предусмотрено. Кроме того, несоблюдение норм этики специалистом не оправдывает и без того заниженные ожидания клиентов от его профессиональной деятельности, формируя отрицательные представления о данной профессиональной группе *Отсутствие профессионального отбора при трудоустройстве* может являться фактором непродуктивного подбора кадров в учреждения социальной защиты, так как кандидаты, не имеющие необходимых личностных качеств, не обладающие профессиональными характеристиками могут замедлить процесс формирования и развития профессиональной группы. Кроме того, данный факт может сказаться на качестве и эффективности выполнения трудовых функций²¹⁴.

Характеристика профессионального поведения и особенности личности специалиста (включает характеристику принципов поведения профессиональной группы «специалист по социальной работе», характеристику особенностей личности, которые складываются под влиянием профессиональной деятельности). **Характеристика профессиональной группы «специалист по социальной работе»:**

- *Взаимоотношения в профессиональной группе.* Одной из характеристик определенной профессиональной группы может быть частое возникновение конфликтов с коллегами или руководителем, что существенно затрудняет процесс ее формирования и развития, создавая определенные проблемы.

²¹⁴ Там же С.16

Таблица 19.

Взаимоотношения работников с коллегами и руководителями организации (в процентах)

Тип отношений с руководством	Коллеги	Непосредственный руководитель	Руководитель Организации
Дружеские	69,6	34,9	20,7
Нейтральные	28,9	61,8	66,0
Враждебные	1,5	3,3	13,3
Итого опрошенных:	100%	100%	100%

Согласно результатам нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, представленным в таблице 19, между коллегами преобладают дружеские взаимоотношения (69,6%), с руководителем организации превалируют нейтральные отношения (60%), но встречаются и дружеские (30%). Появление конфликтности или враждебности в отношениях в профессиональной группе говорит о том, что под влиянием профессиональной деятельности у специалиста произошли изменения личностных или профессиональных качеств, которые проявляются агрессией или обидой.

– Частые конфликты с клиентами могут говорить об определенных трудностях в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Таблица 20.

Случаются ли в вашей профессиональной деятельности конфликты с клиентами? (в процентах)

Да;	64,9
Нет;	13,6
Затрудняюсь ответить.	21,6
Итого опрошенных:	100,0

В предыдущей главе мы рассматривали специфику клиентов учреждений социальной работы – это люди, находящиеся в ситуации социальной депривации, часто подверженные воздействию стрессовых факторов. У части из них сильны патерналистские установки и иждивенческое поведение, что может приводить к конфликтам, при обращении в социальные службы. Согласно результатам проведенного нами исследования 450 сотрудников учреждений социальной

защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга (таблица 20), конфликты с клиентами случаются у 64,9% специалистов по социальной работе, 13,6% никогда не участвовали в конфликте с клиентом и 21,6% затруднились ответить. Проявлением проблем в формировании и развитии профессиональной группы, на наш взгляд, конфликты с клиентами будут только тогда, когда возникнут по инициативе работника и разрешатся деструктивно, так как, учитывая специфику социальной сферы, возникновение конфликтов – не редкость.

– *Появление личностных качеств и ценностей, которые не были свойственны до начала профессиональной деятельности.* Профессия, как было обозначено ранее, неизбежно оказывает влияние на изменения характера, привычек и поведения. У специалиста могут появляться профессиональные и личностные характеристики, которые он ранее не замечал, или которые не были ему свойственны.

На рисунке 4 представлены результаты нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, где отражена оценка изменений поведения, характера и привычек под влиянием профессии у специалистов по социальной работе города Екатеринбурга. 59,3% респондентов отметили у себя произошедшие деформации, 28,9% утверждают, что не претерпели изменений, 11,8% затруднились с ответом.

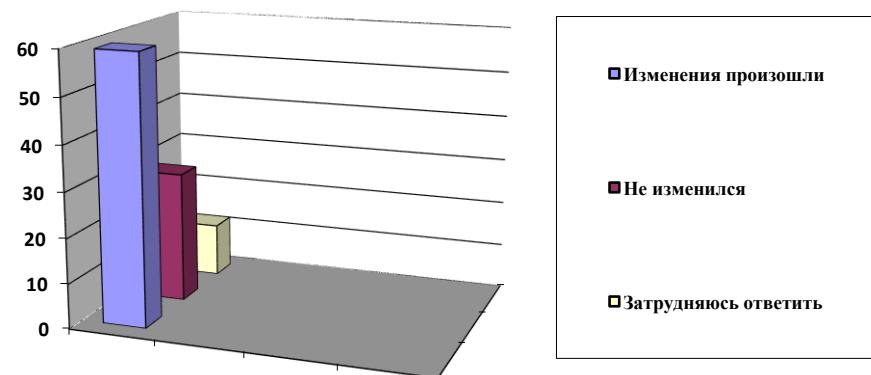


Рисунок 4. Оценка респондентами изменения характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессии

На основании структурирования профессиональной группы специалистов по социальной работе на подгруппы также можно отметить специфику изменений характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессиональной деятельности. Тип «кабинетных» работников, которые исполняют профессиональные обязанности без взаимодействия с клиентом, в 66,7% случаев отмечают у себя изменения личностных качеств под влиянием профессии. Тип «полевых» работников, профессиональная деятельность которых заключается в работе на дому клиента, либо в местах скопления социально-уязвимых категорий населения в 52,2% случаев говорят, что они изменились под влиянием профессии. «Универсальные» работники, которые объединяют в себе функции взаимодействия с клиентами и оформления документации меньше остальных – в 47,8% случаев указывают на деформацию личностных качеств под влиянием профессиональной деятельности. Полученные данные подтверждают озвученный выше тезис о том, что «кабинетные» работники, не взаимодействующие с клиентами совсем – более подвержены профессиональным деформациям, нежели «полевые» и «универсальные». Разнообразие трудовых функций у «полевых» и «универсальных» специалистов по социальной работе, на наш взгляд, позволяет им «переключаться» от рутинной работы на творческую, что оказывает влияние на замедление профессиональных деформаций.

Согласно результатам нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, из опрошенных, которые претерпели изменения под влиянием профессии (59,3%) указали характер произошедших перемен. *Положительные и конструктивные изменения* отмечают у себя 53,7% от опрошенных, например – отзывчивость (32,7%), общительность (38,2%), инициативность (18,4%), сочувствие (16,9%). *Возникновение отрицательных качеств* отмечают у себя остальные 46,3% от опрошенных: циничность (21,6%), вспыльчивость (17,6%), пассивность (10%), эгоизм (15,6%). Таким образом, из тех респондентов, кто отметил наличие изменений под влиянием профессии, не все указывают на положительное влияние профессиональной деятельности, наличие

сформированных отрицательных установок, качеств и ценностей также имеет место в профессиональной группе специалистов по социальной работе.

Чтобы выявить проявления профессиональных деформаций у работников разного типа, необходимо обратиться к результатам нашего эмпирического исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга. Двухмерное распределение зависимости проявлений профессиональной деформации от типа трудовых функций позволяет проанализировать, какими сигналами сопровождается профессиональная деформация у каждого из представленных типов специалистов по социальной работе (таблица 21)

Таблица 21.

Зависимость проявлений профессиональной деформации от типа специалиста по социальной работе (в абсолютных цифрах); (можно написать несколько вариантов ответа)

Какие изменения характера, привычек, личностных качеств появились у Вас под влиянием профессии?	Тип специалиста по социальной работе			Итого ответивших:
	Полевые	Универсальные	Кабинетные	
Отношение к работе	67	34	36	137
Отношение к окружающему миру	44	15	22	81
Вспыльчивость	26	19	22	67
Пассивность	62	19	21	102
Циничность	66	36	38	140
Целеустремленность	2	8	2	12
Взвешенность	7	3	3	13
Сострадание	29	8	11	48
Отзывчивость	28	13	25	66
Ответственность	23	10	7	40
Стрессоустойчивость	14	9	9	32
Общительность	10	13	13	36
Эмоциональное выгорание	53	47	28	128
Терпимость	21	13	20	54

Из результатов исследования видно, что у разных типов специалистов по социальной работе профессиональная деформация проявляется по-разному. Так, тип «Кабинетных» работников отмечает у себя проявления отзывчивости, терпимости, вспыльчивости и пассивности. Мы можем предположить, что формированию положительных профессиональных качеств сопутствует столкновение с кризисными сторонами жизни клиентов, хоть работники и не

взаимодействуют с ними напрямую, знание о том, что такие люди есть развивает в специалисте гуманистические качества. Вспыльчивость и пассивность мы можем связать с профессиональным стрессом и рутинной работой, связанной с потоком документации.

«Полевые» работники в качестве изменений под влиянием профессиональной деятельности чаще называют пассивность, изменение отношения к окружающему миру и эмоциональное выгорание мы можем сделать вывод, что профессиональная деформация проявляется и затрагивает практически все сферы профессиональной деятельности. «Универсальные» работники чаще отмечают циничность, отношение к работе и эмоциональное выгорание. Таким образом, профессиональная деформация у данного типа проявляется меньше и в основном затрагивает эмоциональную сферу. У всех типов специалистов по социальной работе формируется циничность, изменяется отношение к профессиональной деятельности и проявляется эмоциональное выгорание, но специфика проявления профессиональной деформации все же отчетливо просматривается у каждого типа работника. Анализ результатов влияния профессиональной деятельности на формирование личностных качеств работника показал, что процесс формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе» сопровождается определенными сложностями – он затруднен не только профессиональной деформацией ее представителей, но и тем, что она проявляется по-разному у каждого типа работников. Данную особенность мы связываем с различием трудовых функций у «кабинетных», «полевых» и «универсальных» работников – выявленный фактор тормозит процесс формирования группы, так как требует различных мер профилактики профессиональных деформаций.

Таким образом, можно говорить, что профессия накладывает определенный отпечаток, это могут быть как положительные, так и отрицательные изменения, способствующие выполнению профессиональных обязанностей или наоборот, приводящих к их упрощению. Так, положительные изменения будут

сигнализировать о профессиональном становлении, в то время как отрицательные – о профессиональной деформации.

Кроме того, многие респонденты отмечают у себя развитие профессиональной деформации, которую необходимо рассматривать, как характеристику профессиональной группы специалиста по социальной работе. Респонденты указывают на особенности проявления профессиональных деформаций в рабочем процессе, и отмечают их влияние на качественное предоставление услуг и отношение специалистов к работе, что неизбежно ведет к падению престижа социальной сферы и снижению удовлетворенности клиентов, обратившихся за помощью (рисунок 5).

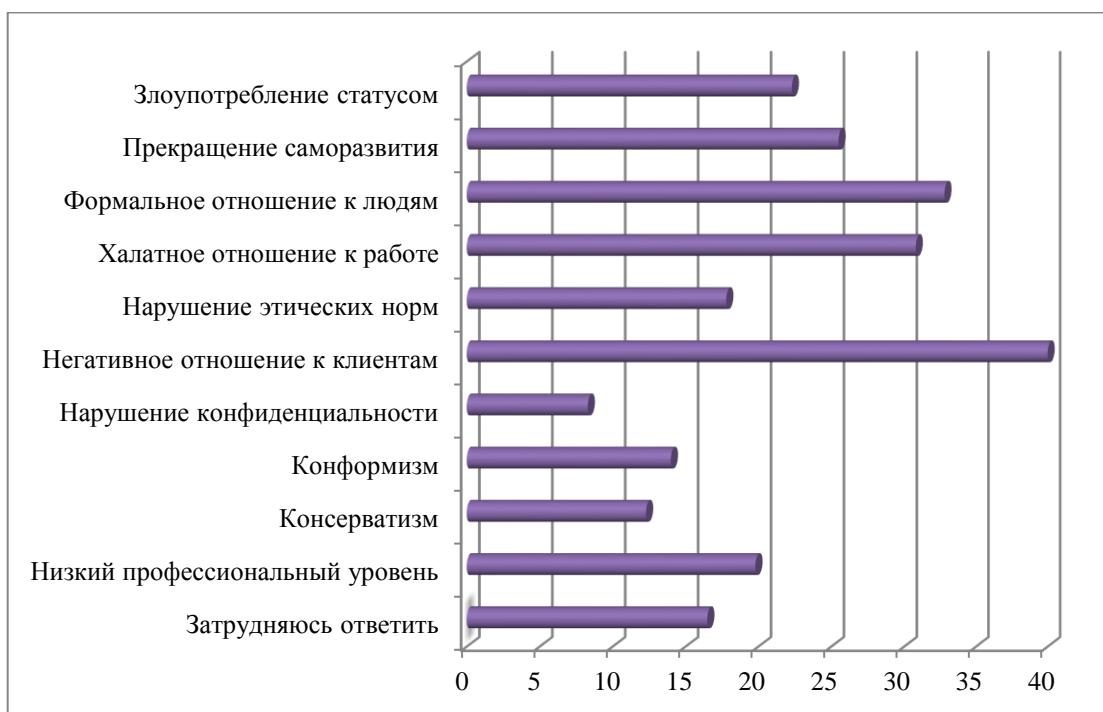


Рисунок 5. Особенности проявления профессиональных деформаций в рабочем процессе

Перечисленные проявления профессиональных деформаций, которые были названы самими работниками социальной сферы не являются какими-то неожиданными, обращаясь за помощью в учреждения социальной защиты или социального обслуживания населения, клиенты заранее готовы к негативному или даже халатному отношению, не каждый клиент, столкнувшись с грубым отношением или нарушением норм этики обратится с жалобой к руководителю учреждения или в вышестоящую организацию, тем самым провоцируя переход поведения сотрудников, из отклоняющегося в категорию нормального. Отдельно

можно отметить низкий уровень мотивации к саморазвитию сотрудников социальной сферы и как следствие – пониженный профессиональный уровень. Встречаются случаи, когда работники не знают законодательство, которое напрямую регламентирует их деятельность.

– *Появление профессиональных и психосоматических заболеваний* также является показателем определенных проблем в формировании и развитии профессиональной группы и влиянием профессиональных деформаций. В теоретических концепциях, наряду с деформацией личностных и профессиональных характеристик отмечается деформация анатомическая и соматическая.

Согласно результатам нашего исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, можно отметить, что большинство респондентов назвали заболевания, которые присущи специалистам по социальной работе. Большая часть приходится на заболевания сердечно-сосудистой системы – 51% от опрошенных, заболевания позвоночника, глаз, желудочно-кишечного тракта отметили 46%. Заболевания нервной системы (психоэмоциональное выгорание, психоз, невроз, хроническая усталость, повышенная тревожность, депрессия, нервный срыв, психосоматические заболевания) отмечают 44%. Кроме того, были отмечены зависимость (от алкоголя или никотина) – 34,9% случаев и вирусные заболевания – 32,2%. Таким образом, можно заметить колоссальное влияние профессиональной деятельности на здоровье представителей профессиональной группы специалистов по социальной работе, что обуславливает необходимость изучения способов адаптации к специфике рабочего места без ущерба для здоровья сотрудника.

– *Трудности в адаптации к профессиональной деятельности* являются характеристикой большей части представителей профессиональной группы специалистов по социальной работе, они обусловлены спецификой профессиональной деятельности, отсутствием профессионального портрета специалиста, а также отсутствием сформированного адаптивного поведения,

позволяющего справляться с трудными ситуациями в рабочем процессе. *Социологической задачей в данном направлении* стало выявление корреляции социально-психологических характеристик специалистов по социальной работе с характеристиками профессиональной группы.

Профессиональную адаптацию в научной литературе определяют, как приспособление нового работника к условиям профессиональной деятельности, через овладение необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками²¹⁵. Самойлова В.А. связывает ее с начальным этапом профессионального становления личности,²¹⁶ когда происходит формирование умений, навыков, правил и норм профессионального поведения. В качестве процесса выработки оптимальной стратегии профессиональной жизнедеятельности профессиональную адаптацию рассматривают Я.Г. Гальперин и О.И. Жданов.²¹⁷ Ведущими аспектами профессиональной адаптации, по мнению ученых, могут быть различные характеристики специалиста: Т.Н. Вершинина выделяет психофизиологический аспект, уделяя особое внимание личностным качествам специалиста. Кряжева И.К. подчеркивает социально-психологический, от которого, может зависеть время адаптации к новым условиям профессиональной деятельности²¹⁸. В отличие от перечисленных концепций, Таранов Е.В. рассматривает адаптацию как взаимопреобразующий процесс личности и профессиональной среды, когда профессия формирует у специалиста положительное отношение к традициям и ценностям организации, а работник создает условия для успешной самореализации в профессии.²¹⁹ Дж. Гринберг исследовал влияние социальной поддержки на адаптацию человека в

²¹⁵ Будякина М.П. Русалинова А.А. Некоторые вопросы адаптации новичков на производстве// Человек и общество. Л.: Изд-во ЛГУ, 1971. Вып.8. С. 92-97

²¹⁶ Самойлова В. А. К проблеме оптимизации процесса адаптации молодого специалиста в производственном коллективе/ Социально-психологические проблемы производственного коллектива. URL: <http://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-05/dissertaciya-adaptatsiya-molodyh-spetsialistov-na-promyshlennom-predpriyatiu-i-puti-ee-optimizatsii> (дата обращения 24.06.2018)

²¹⁷ Гальперин Я.Г. Жданов О.И. Технология психологической самозащиты. Стесс-дистесс – проблема XX века. М. ВНИЦТНМ «ЭННОМ». 1997. 164 с.

²¹⁸ Кряжева И.К. Включенность личности в трудовой процесс и эмоциональное самочувствие как критерии адаптированности рабочего на производстве // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М., 1983. С. 130.

²¹⁹ Таранов Е.В. Социально-психологические проблемы адаптации молодого рабочего: Автореф. дис. канд. психол. наук / АН СССР. Ин-т психологии. М., 1976. С. 12.

коллективе.²²⁰ По мнению Панкратовой Л.Э. «в коллектистических культурах наблюдается высокий уровень адаптации, что объясняется преобладанием в традиционных культурах больших семей, где человек получает больше сочувствия и социальной поддержки. В то же время, индивидуализм, нацеленность на личный успех может замедлить или осложнить процесс адаптации к профессиональной деятельности, создавая риск возникновения профессиональных деформаций»²²¹.

Применительно к профессиональной деятельности, адаптация будет выражаться в формировании положительных неформальных отношений с коллегами и руководством, в идентификации ценностей работника и коллектива. Основным объективным показателем адаптированности будет отсутствие конфликтов с руководством и членами коллектива. При низкой социальной адаптированности к профессиональной деятельности у специалиста будут проявляться стремления к перемещению в другую социальную и профессиональную среду.²²² Критерием профессиональной адаптированности служит соответствие личностных качеств и профессиональных навыков индивида, требованиям профессиональной деятельности и функциям профессиональной группы. Показателями адаптации к профессии являются: уровень и качество профессиональной деятельности, профессиональная квалификация, а также, удовлетворенность профессией. По мнению Т.Н. Вершининой²²³, результатом адаптированности специалиста к новым условиям профессиональной деятельности, является сформированная

²²⁰ Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. СПб., 7-е изд. 2002. С. 257

²²¹ Панкратова Л.Э., Заглодина Т.А. Социальное сопровождение молодых специалистов в организациях социального обслуживания как профилактика эмоционального выгорания. Муниципальное образование: инновации и эксперимент. 2017. № 5. С. 8

²²² Социология: Энциклопедия. Минск: Интерпресссервис; Книжный Дом. 2003. URL: https://sociology_encyclopedia.academic.ru/974/%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%98%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%90%D0%AF_%D0%90%D0%94%D0%90%D0%9F%D0%A2%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%A F (дата обращения 25.07.2018)

²²³ Вершинина Т.Н. Производственная адаптация рабочих кадров //Социально-экономические проблемы труда на промышленном предприятии. Новосибирск: Наука, 1979. С.245

профессиональная идентичность, отличительным признаком которой будет отождествление целей и интересов работника с целями организации²²⁴.

Согласно результатам исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, была выявлена зависимость между профессиональной адаптацией и мотивами выбора профессиональной деятельности. Так, ведущим мотивом выбора профессии среди молодых специалистов с *профильным образованием* является желание помочь людям. Для респондентов *без профильного образования* важны только социальные гарантии (их значимость повышается с возрастом сотрудниц). У большинства работников со *средним профессиональным образованием* «не было большого выбора», то есть они случайно попали в социальную сферу. Некоторые исследователи²²⁵ отмечают тот факт, что нереализованные мотивы помочь людям негативно воздействуют на професионализацию специалистов, тем самым осложняя процесс формирования и развития профессиональной группы.

Еще одним критерием профессиональной адаптированности является соответствие личностных качеств и профессиональных навыков индивида, требованиям профессиональной деятельности. Показателями профессиональной адаптированности служат: профессиональная квалификация, уровень и качество профессиональной деятельности, а также удовлетворенность профессией. Важнейшим показателем адаптации молодого специалиста по социальной работе является его готовность продолжать заниматься данной профессиональной деятельностью.

Согласно данным исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, за время работы у 31% опрошенных желание быть специалистом по социальной работе несколько уменьшилось, 30% работников хотели бы уйти из сферы социальной работы, 20,9% затруднились с ответом, только 18,1% не

²²⁴ Маркова А.К. Психология професионализма М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. URL: <http://www.p-lib.ru/pedagogika/markova-psihologiya-professionalizma/index.html> (дата обращения 18.04.2018)

²²⁵ Романов П., Ярская-Смирнова Е. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. 234 с.

хотят менять место работы. Данную ситуацию обусловливают 2 группы факторов: 1) социально – демографические (наличие образования по специальности и увеличение возраста – факторы, препятствующие уходу сотрудников из сферы социальной работы); 2) социально-психологические (позитивное социальное самочувствие сотрудников, удовлетворенность профессиональной подготовкой и трудовой деятельностью в целом удерживают молодых специалистов по социальной работе в этой сфере).

Таким образом, можно сделать вывод, что специалисты по социальной работе как профессиональная группа испытывают определенные трудности в адаптации к профессиональной деятельности, причинами которых могут являться нереализованные мотивы профессиональной деятельности, отсутствие профильного образования, специфика профессиональной деятельности, заключающаяся в стрессовых факторах и многозадачности трудовых функций.

В научной литературе описано несколько механизмов, способствующих адаптации к профессиональной деятельности, среди которых можно выделить два противоположно направленных: механизм психологической защиты и механизм совладающего (адаптивного) поведения. Данные механизмы отличаются направленностью: механизмы психологической защиты направлены на уменьшение психологического дискомфорта от деструктивных факторов профессиональной деятельности. Так, профессиональные деструкции будут представлять собой один из механизмов психологической защиты, возникающих на рабочем месте, они не будут способствовать полноценной адаптации, но могут способствовать развитию профессиональных или психосоматических заболеваний. Механизмы совладающего (адаптивного) поведения отличаются сознательностью и целенаправленностью, они помогают человеку справляться с трудностями в профессиональной деятельности.

Таким образом, совладающее (адаптивное) поведение направлено на успешную адаптацию человека к требованиям определенной ситуации. Применительно к профессиональной сфере, главная задача адаптивного поведения – обеспечение и поддержание профессионального благополучия

человека, улучшение физического и психического здоровья, адаптация и повышение удовлетворенности профессиональной деятельностью. Применительно к профессиональным сферам, очень мало проведено прикладных исследований, касающихся адаптивного поведения, что обуславливает значимость работы в данном направлении.

При проведении исследования, объектом которого были 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга и 200 студентов выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки и специальности «Социальная работа», очной и заочной формы обучения города Екатеринбурга, *нами был использован* опросник «Способы совладающего (адаптивного) поведения» (Ways of Coping Questionnaire, WCQ) разработанный Ричардом Лазарусом и Сьюзан Фолкман, адаптированный Т. Л. Крюковой, Е. В. Куфтяк, М. С. Замышляевой в 2004 году, дополнительно стандартизированный в НИПНИ им. Бехетерева под руководством Л. И. Вассермана²²⁶. На основе данной методики можно выявить широкий спектр стратегий адаптивного поведения, которые используют респонденты для преодоления трудностей:

- Конfrontация – это противостояние проблемам, которое может проявляться агрессивностью и враждебностью.
- Самоконтроль – это подавление эмоций для рационального принятия решения.
- Поиск социальной поддержки – это стремление высказаться и найти помошь у находящихся рядом людей.
- Уход – это попытка избегать активного воздействия на проблему, уйти от ее решения.
- Планирование разрешения проблемы – проявляется разработкой стратегического плана по выходу из проблемной ситуации.

²²⁶ Способы совладающего поведения опросник. URL: <http://psytests.org/coping/lazarus.html> (дата обращения 25.07.2018)

- Позитивная переоценка – это поиск плюсов в любой, даже отрицательной ситуации.
- Принятие ответственности – это оценка своих действий по решению проблемы и попытка извлечь из них урок.
- Дистанцирование – проявляется в перекладывании ответственности на других в решении проблем.

По мнению авторов, «разделение поведенческих стратегий на адаптивные (позитивная переоценка, принятие ответственности, планирование решения проблемы, самоконтроль, поиск социальной поддержки) и неадаптивные (конfrontация, уход-избегание, дистанцирование, поиск социальной поддержки) должно быть условно, так как традиционно считающиеся неэффективными стратегии в некоторых ситуациях могут привести к успешному совладанию».²²⁷ Совладающее поведение, которое реализуется в применении адаптивных стратегий, можно целенаправленно формировать, для того, чтобы обеспечить более успешную адаптацию человека к сложной ситуации, а также способствовать развитию личности.

Социальные работники, по роду своей деятельности самые первые сталкиваются с проблемами людей, оказавшихся в кризисных и тяжелых ситуациях. Специфических характер их профессиональной деятельности сопровождается высоким уровнем профессионального стресса, что может привести к разрушению механизмов адаптации, снижению эффективности профессиональной деятельности. Обозначенные проблемы определяют необходимость формирования адаптивных стратегий у специалистов по социальной работе.

Исследования показали, что такие факторы как эмоциональные, психологические и физические перегрузки, стрессы, высокая моральная ответственность за клиентов и результаты своей деятельности, работа в режиме дефицита времени способствуют развитию нервно-психических состояний и

²²⁷ Рябченко И.В. Психология совладающего поведения сотрудников ОВД/ Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. №2 (29) С. 60.

психосоматических заболеваний. Данный факт позволил предположить, что использование адаптивных стратегий²²⁸ специалистами по социальной работе оказывает влияние на их психосоматическое здоровье.

Нами был проведен онлайн-опрос с мая 2013 года по июнь 2017 года. В качестве объекта исследования выступали студенты выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки и специальности «Социальная работа», очной и заочной формы обучения города Екатеринбурга. (Целевой отбор, общее количество респондентов 200, в том числе, выпускники Уральского Федерального университета (N=50), Российского государственного социального университета (филиал) (N=20), Российского государственного профессионально-педагогического университета (N=100), Уральского государственного педагогического университета (N=30)). Цель опроса – выявить уровень сформированности стратегий адаптивного поведения у студентов, обучающихся по направлению «Социальная работа» и сопоставить данные с сотрудниками учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга (N=450), которые являются практиками в этой же области. В настоящее время, при разработке образовательных программ и учебных планов учитываются требования профессиональных стандартов, поэтому, в ФГОС 2 и 3 поколения уделяется внимание формированию компетенций, направленных на профилактику проблем профессионального развития. В связи с этим, одной из гипотез нашего исследования служило предположение о том, что подготовленность студентов к трудным ситуациям на рабочем месте должна быть выше из-за приобретения узконаправленных теоретических знаний и применения их в практической деятельности (рисунок 6).

²²⁸ Нартова – Бочавер С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер. Психологический журнал. 1997. Т. 18. № 5. С. 20

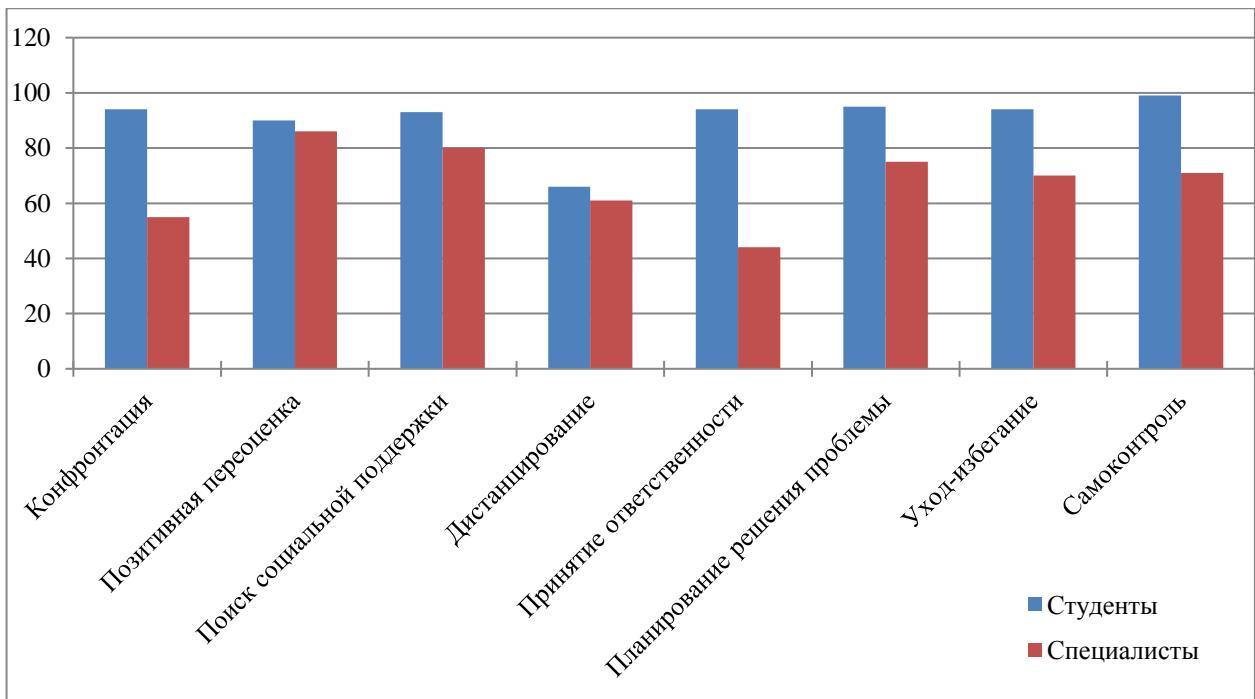


Рисунок 6. Сформированность стратегий адаптивного поведения у студентов, обучающихся по направлению «Социальная работа» и специалистов по социальной работе

Из результатов исследований мы видим, что у студентов, которые обучаются по направлению «Социальная работа» сформированность всех стратегий адаптивного поведения на порядок выше специалистов. Причину этого можно найти в нехватке теоретических знаний у практиков, поскольку, они в большей степени нацелены на работу с клиентами и выполнение служебных поручений, а не на саморегуляцию и саморазвитие. Формирование стратегий адаптивного поведения у студентов, на наш взгляд, обусловлено спецификой образовательных программ и практикоориентированным подходом в обучении.

Высокая сформированность всех стратегий адаптивного поведения говорит о том, что реакция на проблемные ситуации может быть выбрана из большого перечня, который развивается на основе теоретического и практического опыта совладания со стрессом. Данное соотношение стратегий способствует более эффективному разрешению экстремальных ситуаций и минимальному воздействию на эмоциональное состояние человека, но только в том случае, если методы борьбы будут выбраны с учетом сложившихся обстоятельств. В противном же случае, решение проблем будет не только неэффективным, но и

возникнет вероятность усугубления ситуации, что разрушительным образом скажется на процессе адаптации к сложным ситуациям.

Двухмерное распределение данных с основной переменной «наличие специализированного образования по социальной работе» с одной стороны подтверждает озвученный выше тезис, а с другой – выявляет противоречие (рисунок 7).

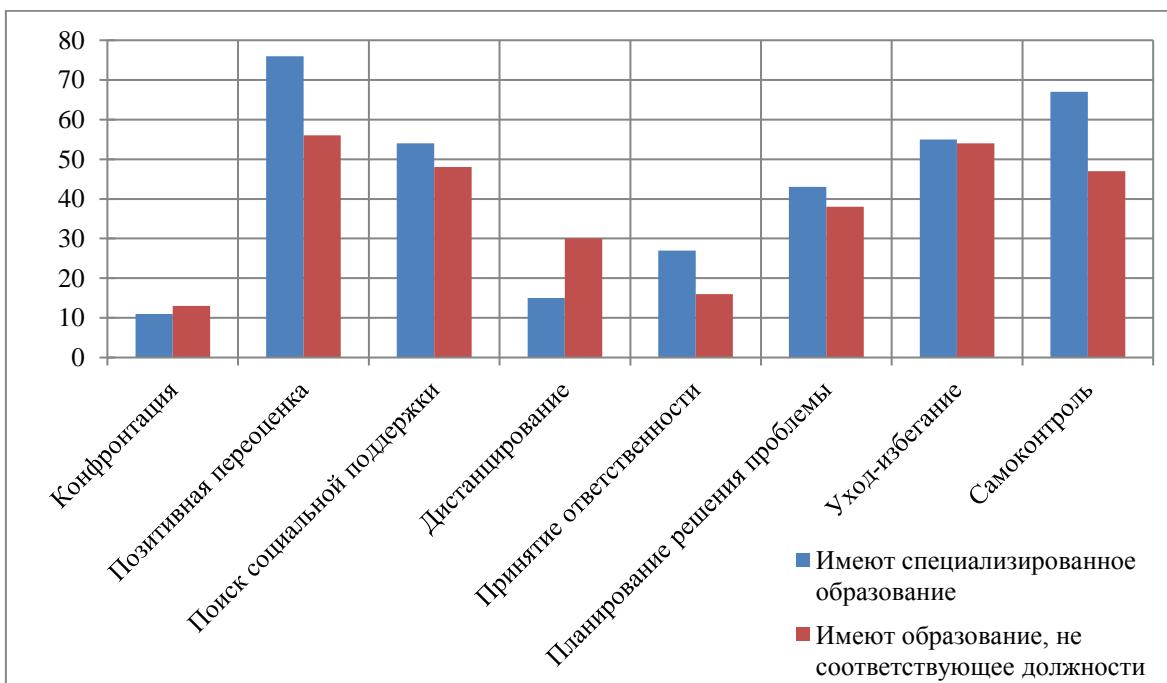


Рисунок 7. Зависимость сформированности стратегий адаптивного поведения от наличия специализированного образования по социальной работе

Согласно исследованию можно утверждать, что соответствие образования занимаемой должности влияет на формирование и применение адаптивных стратегий в сложных профессиональных ситуациях – специалисты, образование которых соответствует должности, склонны использовать стратегии адаптивного поведения чаще, чем специалисты, работающие не по полученной специальности.

Однако, несмотря на наличие или отсутствие образования, мы можем отметить совсем небольшую разницу в предпочтении стратегий совладающего поведения. Таким образом, можно говорить о влиянии профессиональной группы на формирование способов реагирования специалиста на трудности. После адаптации и дальнейшей социализации в трудовой коллектив, работник начинает

транслировать паттерны поведения и реагирования, которые приняты у коллег, но с ориентацией на свой прошлый опыт, полученный с образованием.

Для оценки зависимости сформированных адаптивных стратегий от возраста специалиста нами был выявлен средний возраст представителей профессиональной группы «специалист по социальной работе» (таблица 22).

Таблица 22.

Средний возраст профессиональной группы «специалист по социальной работе» (в процентах)

21-30 лет;	176	39,1
31-40 лет;	159	35,3
41-50 лет;	68	15,1
51-60 лет;	41	9,1
Старше 60 лет	6	1,3
Итого опрошенных:	450	100,0

В профессиональную группу входят разновозрастные работники. Средний возраст варьируется от 28 до 38 лет. В связи с высокой текучестью кадров и ростом количества некоммерческих организаций, состав группы постоянно обновляется. Данный процесс сопровождается низкой лояльностью специалистов по социальной работе к сфере профессиональной деятельности. Данные факторы создают проблемы в формировании профессиональной идентичности группы специалистов по социальной работе, так как состав ее представителей постоянно меняется, группа является лишь номинальной и формируется по остаточному принципу.

Многие работы отечественных и зарубежных ученых посвящены исследованию динамики стиля поведения с возрастом²²⁹²³⁰. Согласно теории, с увеличением возраста наблюдается склонность к переходу от активных форм поведения к более пассивным. В результатах нашего исследования, был выявлен ряд противоречий. Мы согласны с тем, что с возрастом предпочтения в выборе

²²⁹ Балабанова Е. С. Гендерные различия стратегий совладания с жизненными трудностями // Социол. трудности. 2002. № 4. С. 34

²³⁰ Муздыбаев К. Стратегия совладания с жизненными трудностями: теоретический анализ // Журнал социологии и социальной антропологии. 1998. т. 1. № 2. С. 20

стратегий адаптивного поведения в профессиональной деятельности изменяются, но:

Среди начинающих (до 25 лет) специалистов развиты и используются все стратегии адаптивного поведения, а не только те, которые направлены на решение проблемной ситуации, как отмечается в теории. Они с равной частотой используют и «избегание» и «самоконтроль».

Начинающие (до 25 лет) и молодые (26-30 лет) специалисты чаще выбирают проблемно-ориентированную стратегию «позитивная переоценка», но и зачастую используют стратегию «уход-избегание», пытаясь отгородиться от стрессовой ситуации, кроме того, стратегия «принятие ответственности весьма занижена» (по сравнению со специалистами предпенсионного возраста), что говорит о неготовности, либо о невозможности брать на себя ответственность за решение сложных ситуаций. Выбор стратегий «уход-избегание» и «дистанцирование» у молодых специалистов (26-30 лет) снижается по сравнению с начинающими, то есть, они уже не пытаются уйти от травмирующих ситуаций, а стараются их разрешить.

С увеличением возраста, у специалистов от 31 до 40 лет набор активных стратегий снижается, уступая место дезадаптивным. На наш взгляд, такая ситуация может быть связана с несколькими аспектами: кризисом среднего возраста, профессиональными кризисами, отсутствием реализованных амбиций, неудовлетворенностью занимаемым положением и, как следствие – подверженностью профессиональным деформациям. Таким образом, из-за трудностей личного характера, адаптационный механизм специалистов в этом возрасте (31-40 лет) изменяет приоритеты и стратегии действия в стрессовых ситуациях, нацеливаясь больше на самосохранение, нежели на рабочий процесс, из-за этого он больше подвержен профессиональным деформациям, поскольку использует преимущественно стратегии дезадаптации.

К возрасту 41-50 лет снижается стратегия конфронтации, уступая место стратегиям «позитивной переоценки», «поиску социальной поддержки» и «избеганию». Используются стратегии «самоконтроль» и «планирование

решения проблемы», хотя стратегия «принятие ответственности» в этом возрасте практически не применяется. Данное соотношение выбора стратегий адаптивного поведения говорит о том, что специалисты нацелены на активное решение трудностей, избегая эмоционального перенапряжения, но они не готовы брать на себя ответственность за ситуации, происходящие на рабочем месте, возможно, активно используя стратегию «поиск социальной поддержки» они пытаются перераспределить обязанности или обсуждают спорные вопросы с коллегами.

У специалистов, имеющих уже большой опыт профессиональной деятельности, в возрасте старше 50 лет основными стратегиями поведения являются «позитивная переоценка» и «самоконтроль». Данная группа респондентов отличается от остальных самым высоким уровнем сформированности стратегии «принятие ответственности», поэтому, мы не можем согласиться с теорией о том, что среди «старшей» группы снижается ориентация на проблему или задачу, и повышается склонность к уходу от проблем.

Таким образом, согласно данным нашего исследования можно говорить о зависимости сформированности стратегий адаптивного поведения от возраста специалиста, если молодые специалисты более нацелены на «поиск решения проблемы», то специалисты со стажем ориентируются на «принятие ответственности».

В исследованиях В. А. Бодрова²³¹ было установлено, что профессиональный опыт может влиять на систему оценки человеком трудной ситуации в профессиональной деятельности и стратегии его преодоления. Нами была выявлена зависимость между стажем профессиональной деятельности и степенью совладания в сложных ситуациях

При обработке результатов исследования были выявлены следующие закономерности: динамика стратегий адаптивного поведения приходится на начальные этапы карьеры – на адаптационный период и период первичной профессионализации, у специалистов со стажем работы менее 5 лет развиты и

²³¹ Бодров В. А. Проблема преодоления стресса. Стратегии и стили преодоления стресса // Психол. журн. 2006. № 3. С. 70.

применяются все стратегии, что является показателем высокого уровня развития адаптационных способностей.

Специалисты со стажем от 5 до 10 лет используют все стратегии, но реже всего – стратегию конфронтации. Такое сочетание способов совладающего поведения может способствовать развитию уравновешенности, снижению уровня тревожности, развитию волевых качеств. Данные характеристики будут способствовать более эффективному совладанию со сложными ситуациями в профессиональной деятельности, минимизируя эмоциональное напряжение.

Специалисты со стажем от 10 до 15 используют различные стратегии, но предпочтуют проблемно – ориентированные и намного реже используют стратегии конфронтации и дистанцирования. Их профессиональная деятельность характеризуется общительностью, энергичностью, оптимизмом, инициативностью, предприимчивостью, они успешны в ситуациях трудового общения и принятия стратегических решений.

Специалисты со стажем более 15 лет имеют уже сформированные стратегии адаптивного поведения, основанные на опыте совладания с множеством сложных ситуаций, поэтому используют только часть стратегий, которые отвечают их представлениям о «правильности» реагирования на ту или иную проблему. С увеличением стажа работы развиваются такие стратегии, как «принятие ответственности» и «самоконтроль», но заметно снижается стратегия «планирование решения проблемы», что может способствовать редукции профессиональных обязанностей и работе «на автомате». Однако это может свидетельствовать как о выработке индивидуального стиля профессиональной деятельности, так и о снижении мобильности и использования адаптивных механизмов.

При анализе стажа работы и особенностей выбора стратегий адаптивного поведения было установлено, что выбор той или иной стратегии играет значительную роль в формировании профессионально-личностного потенциала. Предпочтение конструктивных стратегий способствует формированию более высокого уровня профессионально-личностного потенциала, и, следовательно,

повышению эффективности профессиональной деятельности, увеличению адаптации.

При реализации социальной работы, оказании социальной помощи, специалист взаимодействует с новым клиентом каждые пятнадцать минут, переходя от решения одной проблемы к другой. При этом специалисты практически не опираются на разработанные в науке сложные системные модели поведения, а в большей степени полагаются на интуитивно выбираемые стратегии²³².

Одной из переменных нашего исследования был показатель «взаимодействие с клиентом» (рисунок 8), респонденты разделены на две группы: 1) взаимодействуют с клиентами весь день или большую часть дня; 2) работают с документами, не сталкиваясь напрямую с проблемными ситуациями.

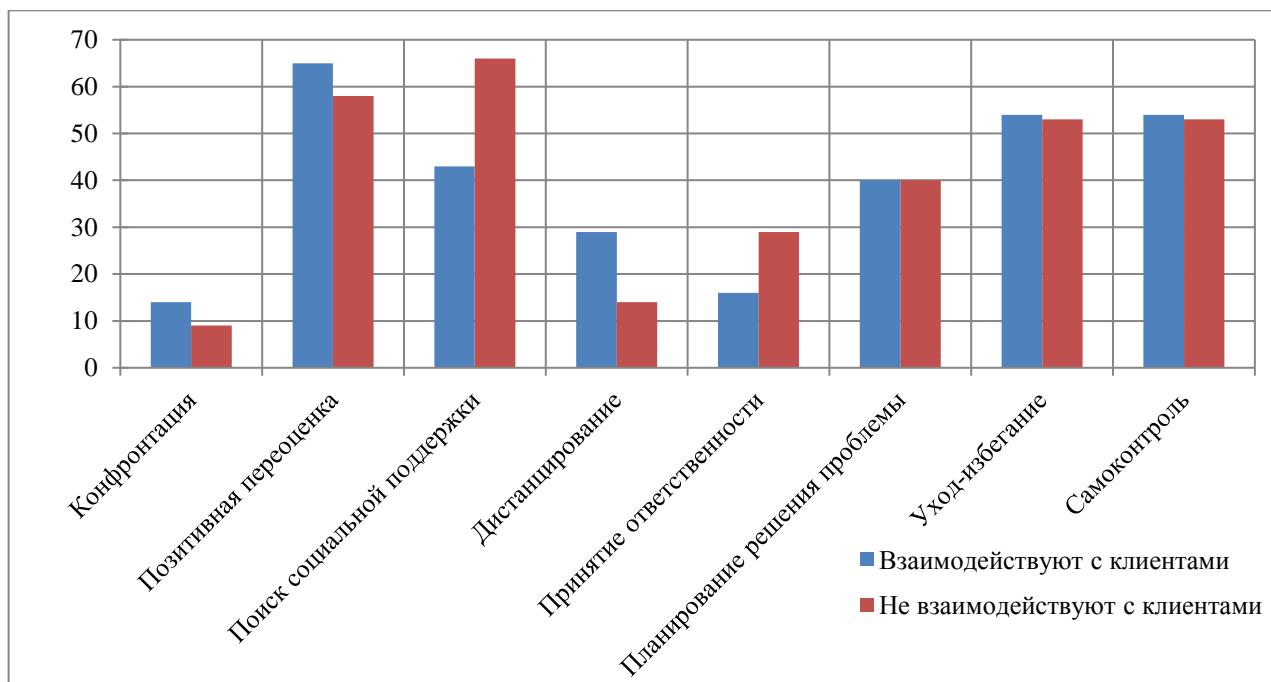


Рисунок 8. Зависимость выбора стратегий адаптивного поведения от продолжительности взаимодействия с клиентами социальных служб

У двух категорий респондентов были выявлены некоторые различия в применении стратегий адаптивного поведения. Так, специалисты, часто взаимодействующие с клиентами, намного реже используют стратегию «поиск социальной поддержки», на наш взгляд, это связано с переизбытком общения на

²³² Крюкова Т. Л. Возрастные и кросскультурные различия в стратегиях совладающего поведения // Психол. журн. 2005. Т. 26. № 2. С. 10.

работе. Часто, от избытка межличностного взаимодействия, а тем более, с клиентами, которые оказались в сложной социальной ситуации возникают негативные эмоции, срывы, нежелание общаться с семьей, после тяжелого дня и т.д. Стратегия «принятие ответственности» также используется реже, чем у специалистов, которые работают с документами, а не с клиентами социальной сферы. Основанием такого выбора могут служить особенности работы специалистов, которые ежедневно сталкиваются не только с личными проблемами, но и с трудностями клиентов. Специалисты по социальной работе не могут брать на себя полную ответственность за их действия, поскольку кодексом этики закреплено право клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий, оно означает, что специалист должен предупреждать нежелательные для общества действия клиента, но и соблюдать его интересы. Поскольку специалисты, в ведении которых находится документация, отвечают лишь за свои действия и выполнение должностной инструкции, мы полагаем, с этим связано более частое использование стратегии «принятие ответственности».

Результаты оценки применения стратегий адаптивного поведения в трудных ситуациях показали, что специалисты, которые находятся в постоянном взаимодействии с клиентами, более часто используют стратегии «позитивной переоценки» и «дистанцирования». Поиск положительных моментов в стрессовых ситуациях, например, осознание помощи людям, их удовлетворенность результатом, благодарность, могут служить мощным средством поддержания эмоционального баланса. В то же время, специалист является «эмоциональным донором», поэтому стратегия «дистанцирование» помогает сгладить высокую эмпатийность к тяжелым ситуациям клиентов, но высокое развитие данной стратегии может привести к формированию таких качеств, как черствость и цинизм, что уже будет являться проявлением профессиональной деформации и снизит эффективность работы с клиентом.

Таким образом, анализ результатов исследования позволил нам выявить факторы, определяющие выбор стратегий адаптивного поведения специалистами

по социальной работе: возраст специалиста (к среднему возрасту ведущей становится стратегия «избегание» в решении проблем, в то время как у молодых специалистов развиты проблемно-ориентированные стратегии), образование (наличие специализированного образования по социальной работе обуславливает формирование стратегий адаптивного поведения у специалиста), стаж работы (от 5 до 10 лет используются все стратегии адаптивного поведения, от 10 до 15 используются различные стратегии, но предпочтение отдается проблемно – ориентированным; более 15 лет используются только часть стратегий, которые отвечают представлениям о «правильности» реагирования на ту или иную проблему), продолжительность взаимодействия с клиентами (специалисты, которые проводят целый день с клиентами в решении проблем практически не используют стратегию «поиск социальной поддержки», предполагающую общение с людьми). На наш взгляд, такое изменение отношения к выбору стратегий адаптивного поведения является «жизненным циклом», характерным для представителей профессии «человек-человек». Специфика же специалистов по социальной работе в том, что в данную профессию приходят люди, совершенно разных специальностей и направлений подготовки, что сказывается на выборе ими стратегий поведения в сложных ситуациях.

Определен социально-психологический портрет специалиста по социальной работе, у которого сформированы стратегии адаптивного поведения: молодой специалист (до 25 лет), имеющий высшее специализированное образование по социальной работе и стаж работы в данной профессии от 3 до 7 лет.

Таким образом, проанализировав характеристику профессионального поведения и особенности личности специалиста по социальной работе мы можем дать характеристику профессиональной группы: для нее характерно наличие определенных ценностей, которые носят достаточно размытый характер и не всеми разделяются, формирование личностных качеств, под влиянием профессии, а также, трудности адаптации к профессиональной деятельности, отчасти связанные с отсутствием стратегий адаптивного поведения. Таким образом, анализ специфики профессиональной группы «специалист по социальной работе»

приводит к необходимости выявления **факторов**, влияющих на ее развитие, и анализа тенденций дальнейшего функционирования исследуемой профессиональной группы.

Факторами, влияющими на развитие профессиональной группы, согласно **характеристике профессионального поведения и особенностям личности специалиста** будут: (межличностные взаимоотношения между руководителями, подчиненными и коллегами, несформированные ценности профессиональной группы, профессиональные кризисы, отсутствие навыков применения стратегий адаптивного поведения в трудных ситуациях).

– *Межличностные взаимоотношения между руководителями, подчиненными и коллегами.* Согласно результатам нашего исследования, проведенного среди 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, между коллегами преобладают дружеские взаимоотношения (69,6%), с руководителем организации превалируют нейтральные отношения (60%), но встречаются и дружеские (30%). Согласно полученным результатам, можно сделать вывод, что враждебный тип отношений с руководством организации (13,3%), с непосредственным руководителем (3,3%) и коллегами (1,3%) существенно снижает удовлетворенность профессиональной деятельностью, в то время как нейтральность и дружественность во взаимоотношениях с руководителем не играет существенной роли.

– *Несформированные ценности профессиональной группы.* По данным исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга видно, что руководители практически не уделяют внимания корпоративным мероприятиям и сплочению коллектива. Из всех возможных мероприятий руководители организовывают повышение квалификации – 48%, что, скорее относится к кадровому обеспечению организации, чем к мотивации персонала, в 19% организаций предусмотрен профессиональный отбор при трудоустройстве, 8% – тренинги, 6% – психологическое консультирование, 2% – санаторно-курортное

лечение. Не организуется никаких мероприятий в 17% организаций. Пересмотр методов управления, увеличение корпоративной составляющей в организации, на наш взгляд, поможет уменьшить текучесть кадров в социальной сфере, которая на данный момент составляет 15-20% в год.

– *Отсутствие навыков применения стратегий адаптивного поведения в трудных ситуациях.*

В результатах исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга мы выявили соотношение использования стратегий адаптивного поведения у специалистов, которые подверглись конструктивным и деструктивным изменениям в процессе профессиональной деятельности (таблица 23). Согласно нашей гипотезе, работники, которые используют неэффективные стратегии при совладании с трудными ситуациями испытывают трудности в профессиональной адаптации и склонны к деформациям.

Таблица 23.

Зависимость профессиональных изменений от выбора стратегий адаптивного поведения (можно выбрать несколько ответов)

Профессиональные изменения Стратегия поведения	Конструктивные	Деструктивные
Конfrontация	6%	20%
Позитивная переоценка	73%	51%
Поиск социальной поддержки	55%	44%
Дистанцирование	17%	32%
Принятие ответственности	23%	17%
Планирование решения проблемы	47%	31%
Самоконтроль	62%	45%
Уход-избегание	26%	52%
% от опрошенных	309%	292%

Итак, по результатам исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга видно, что специалисты с конструктивными и деструктивными изменениями используют разное соотношение стратегий адаптивного поведения. Так, мы видим, что респонденты, которые отмечают у себя наличие конструктивных деформаций зачастую используют стратегии «позитивная переоценка», «самоконтроль», «поиск социальной поддержки» и «планирование решения проблемы». Редко используют стратегии «конfrontация» и «дистанцирование», поскольку они снижают эмоциональную вовлеченность в производственный процесс, замедляя процессы адаптации, но иногда бывают необходимы, когда возникают абсурдные ситуации, которые не стоит принимать близко к сердцу. У специалистов с деструктивными изменениями наблюдается противоположное соотношение стратегий адаптивного поведения, что свидетельствует о необходимости более эффективного реагирования на сложные ситуации в профессиональной деятельности.

Итак, подводя итог анализу профессиональной группы «специалист по социальной работе» можно выделить проблемные факторы, оказывающие влияние на ее формирование и развитие: *Несформированные ценности профессиональной группы*. Отсутствие в коллективе корпоративных целей, ценностей и требований профессионального поведения дестабилизирует профессиональную деятельность, создавая предпосылки для развития девиаций в профессиональной среде. *Отсутствие навыков применения стратегий адаптивного поведения в трудных ситуациях*. Недостаток знаний и навыков поведения при конфликтных и трудных профессиональных ситуациях будет негативно влиять на специалиста по социальной работе. Учитывая, что специфика профессиональной деятельности специалиста заключается во взаимодействии с социально-уязвимыми группами населения, влияние данного фактора обостряется.

Согласно анализу ценностно-нормативных факторов профессиональной группы «специалист по социальной работе» нами были выявлены следующие тенденции ее формирования и развития:

- Тенденция к развитию корпоративной культуры социальных служб, благодаря которой будут сформированы четкие и одинаковые ценности профессиональной группы.
- Внедрение профессионального отбора на должность специалиста по социальной работе, с ориентацией на требования профессионального стандарта, а также формирование личностных качеств, необходимых для эффективного взаимодействия с социально-уязвимыми категориями населения.
- Внедрение кодекса этики в учреждения социальной защиты и социального обслуживания населения и установка санкций за его невыполнение. Клиент, приходя в социальное учреждение должен знать, что помочь ему будет оказана компетентно.
- Внедрение института наставничества для молодых специалистов социальных служб с целью профилактики профессиональных деформаций, создающих проблемы в развитии профессиональных групп.
- Обучение специалистов навыкам разрешения трудных профессиональных ситуаций через формирование стратегий адаптивного поведения путем проведения тренингов, повышения квалификации и дополнительного образования.

Для частичного разрешения проблем формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» мы рекомендуем внедрить в деятельность социальных учреждений *социальное сопровождение*, которое может стать эффективным способом развития профессиональных групп. Приходя в организацию, входя в структуру существующих в ней социально-психологических связей, молодой специалист воспринимает и впитывает в себя традиции коллектива, идеи, которыми руководствуется большинство работников, занимающих лидирующее положение, пользующихся авторитетом у руководства и коллег. Значительная часть специалистов, даже если они не вполне согласны

с традициями, нормами, ценностями, принятыми в данном коллективе, не вступают в открытую конфронтацию с группой или отдельными лидерами, по вполне понятным причинам. Они склонны к занятию конформной позиции, воспринимая наряду с позитивными и негативные моменты, имеющие место в деструктивном коллективе. Это обстоятельство влияет на изменение нравственных ценностей,²³³ присущих молодому специалисту, заставляя его адаптироваться к данной среде, либо сменить место работы.

Формирование ценностей и профессионально-этических качеств коллектива социальных служб должно быть дополнено овладением профессиональными знаниями и навыками. Важным направлением улучшения психологической атмосферы коллектива считается обмен профессиональной информацией между сотрудниками, необходимым опытом работы, обучение сотрудников наиболее квалифицированными и подготовленными специалистами. *Социальное сопровождение как институт наставничества* может способствовать решению данной проблемы. Объектом социального сопровождения могут являться молодые специалисты, работающие в социальных учреждениях, а субъектами – руководитель учреждения или наставник, психолог и др. При этом важное значение будет иметь личный пример наставника, его добросовестное и профессиональное понимание профессиональных функций и этических норм, а также отношение коллектива к его ценностям.

Можно выделить четыре этапа в организации социального сопровождения молодых специалистов в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения: диагностико-ознакомительный этап; этап планирования дальнейшего взаимодействия; реализационный этап; экспертизно-оценочный этап.

Первый этап предполагает знакомство с молодым сотрудником, выявление его уровня подготовки, образования. Предполагается и выявление комплекса проблем, затрудняющих деятельность специалиста. Это могут быть не только

²³³ Магомедов К.О. Проблема нравственности государственных гражданских служащих в социологическом измерении / Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены Изд-во: Всероссийский центр изучения общественного мнения. Москва. 2013. С. 108-113

психологические, педагогические, коммуникативные, организационные, правовые проблемы, но и материально-экономические, возможно, социально-бытовые. Комплексный характер сопровождения и позволяет считать его социальным, не сводимым к психолого-педагогическому или социально-педагогическому.

На этапе планирования совместно вырабатывается план действий по решению уже имеющихся проблем и предупреждению возможных. Наставником прогнозируются перспективы поведения и самопроявления молодого специалиста в различных профессиональных ситуациях, и вырабатывается комплекс мер, направленных на саморазвитие специалиста.

Реализационный этап предполагает различную совместную деятельность по профессиональному саморазвитию молодого специалиста. Этап реализации зависит от выявленных проблем и носит динамичный, ситуативный характер, обеспеченный взаимодействием двух основных субъектов социального сопровождения – наставника и молодого специалиста. Последним этапом социального сопровождения является экспертно-оценочный этап. Экспертами могут выступать опытные сотрудники социального учреждения, руководитель, клиенты. Они оценивают качество, эффективность и результативность профессиональной деятельности молодого специалиста. Но главной стороной является сам молодой специалист, делающий вывод о том насколько удалось решить имеющиеся проблемы, адаптироваться к трудовым функциям и выполнению профессиональной роли. В целом, длительность социального сопровождения совпадает с продолжительностью процесса адаптации и занимает около шести месяцев.

– *формирование стратегий адаптивного поведения* специалистов по социальной работе, которая не только повышает адаптивные возможности личности к стрессовым ситуациям, но еще и минимизирует риск деструктивных изменений под влиянием профессиональной деятельности. В результате исследования мы выявили, что наиболее эффективным является оптимальное использование всех поведенческих стратегий, в зависимости от ситуации. Вместе с тем, исследователями стратегий адаптивного поведения не отрицается тот факт,

что стратегии являются динамичными системно-структурированными образованиями. Отсюда следует вывод, что активные и пассивные стратегии адаптивного поведения должны составлять единое системное образование. При этом активные стратегии должны формировать, как правило, адаптивные формы поведения в условиях стресса, а пассивные стратегии приводить к снижению эмоционального воздействия в трудной ситуации. В некоторых случаях человек может самостоятельно справиться с возникшими трудностями, в других ему требуется поддержка окружающих, в-третьих он просто может избежать столкновения с проблемной ситуацией, заранее подумав о ее негативных последствиях.

Мы предлагаем рекомендации по формированию стратегий адаптивного поведения в зависимости от выявленных факторов: *возраст* (к наступлению среднего возраста необходимо формировать проблемно-ориентированные стратегии и пренебрегать стратегией «избегания» стрессовых ситуаций), *образование* (получение специализированного образования или переподготовка по направлению «социальная работа» увеличит арсенал стратегий поведения специалиста и будет способствовать формированию стратегий адаптивного поведения), *стажс* (с увеличением стажа, особенно, после 15 лет работы, необходимо измерять ресурсы адаптивного поведения работника и при необходимости, вносить корректировки в поведение), *продолжительность взаимодействия с клиентами* (специалистам, которые проводят целый день с клиентами рекомендуется чаще использовать стратегию «поиск социальной поддержки», так как из-за условий их профессиональной деятельности она игнорируется).

Итак, обязательным условием профессионального развития личности является осознание работником приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается как способность противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально

обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также быть готовым к профессиональному самоизменению.

Важную роль в развитии профессиональной группы будет играть сочетание личных усилий каждого работника, через формирование стратегий адаптивного поведения и грамотное управление организацией руководителем социальной сферы, которое будет направлено на уменьшение воздействия производственных факторов, структурирование и оптимизацию работы коллектива. Несмотря на актуальность обозначенной проблемы, большинство мероприятий в социальной сфере носят формальный характер и не коррелируют с актуальными потребностями специалистов, что обуславливает актуальность дальнейшей работы в данном направлении.

Заключение

Для достижения цели диссертационной работы – выявить факторы, способствующие процессу формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе», и выработать практические рекомендации по совершенствованию данного процесса, нами было проведено эмпирическое исследование, результаты которого позволяют сделать следующие выводы.

Установлено, что социальная работа, как и профессии сферы «человек-человек», отличается включенностью специалистов в жизнь своих клиентов, гуманистической направленностью, необходимостью личной и социальной ответственности. Проработка профессионально-статусных и ценностно-нормативных оснований *мультипарадигмального* подхода, позволила нам доказать, что «специалист по социальной работе» является профессиональной группой и выявить ее *особенности*:

1. Содержание профессиональной деятельности связано с взаимодействием с клиентами, которые находятся в депривации и социальной эксклюзии. Взаимодействие и компетентная помощь клиентам оказывает негативное воздействие на специалиста, снижая удовлетворенность профессией.
2. Профессиональный статус группы специалистов по социальной работе является неоднородным по составу ее представителей, так как профессиональная деятельность охватывает все сферы жизни человека – от условий его труда, здоровья и досуга до социально-этнических и социально-классовых отношений, в которых осуществляется социальная деятельность во всех ее аспектах и направлениях. Неоднородности профессионального статуса сопутствует его размытость и неопределенность, данный факт затрудняет определение профессиональной идентичности.

3. Профессиональная идентичность группы «специалист по социальной работе» не сформирована. Поскольку существуют искаженные представления о работниках социальных служб, как среди общества, так и среди представителей,

а кроме того, размытость профессионального статуса сказываются на отсутствии профессиональной идентичности. Представители профессиональной группы специалистов по социальной работе не ощущают себя частью единого целого, у них нет одинаковых представлений о функциях их профессии в обществе, о профессиональных нормах и качествах. Данный фактор является серьезной проблемой формирования и развития профессиональной группы.

4. Доказано, что группа «специалист по социальной работе» находится в процессе формирования и развития. По всем формальным признакам: принятие профессионального стандарта, закона о социальном обслуживании и т.п., профессиональная группа должна пройти этап институционализации и сформироваться, но данный процесс существенно тормозится. Поскольку группа является не приоритетной, государство не обращает на нее должного внимания и не завершает процесс институционализации. Незавершенность процесса формирования профессиональной группы «специалист по социальной работе» выражается в том, что статус ее маргинален.

5. Представления общества о социальной работе противоречивы и искажены: происходит подмена понятий профессиональной деятельности «социального работника» и «специалиста по социальной работе», поэтому она расценивается как низкоквалифицированная и посильная любому. В тоже время, большинство представителей общества не имеют представлений о том, что такая социальная работа и какие функции она выполняет.

6. Ожидания общества от представителей группы «специалист по социальной работе» касаются только профессионально-личностных качеств: обществу не важен уровень образованности и компетентности специалиста, только вежливость, терпимость и отзывчивость.

7. В целом, профессиональная группа «специалист по социальной работе» является малопривлекательной в общественном восприятии, хотя мы констатируем тот факт, что отношение к профессиональной группе улучшается пропорционально знаниям о ней (статус социальной работы выше в глазах тех, кто по тем или иным причинам связан с ней).

В результате эмпирического исследования 450 сотрудников учреждений социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания города Екатеринбурга, нами выявлены параметры дифференциации профессиональной группы «специалист по социальной работе»: *а) тип организации* (представители социальной работы неоднородная группа, в нее входят работники государственных учреждений, некоммерческих организаций и общественных объединений). *б) мотивы выбора профессии* (в профессиональной группе большинство «случайных» людей, которые выбрали данную профессию неосознанно, но есть и те, кто выбрал профессию «специалист по социальной работе» сознательно или по семейной преемственности – таких меньшинство). *в) специализированное образование* (только треть специалистов по социальной работе обучались по специальности, в то время как остальные пришли из других сфер, данный факт влияет на уровень профессионализма специалистов). *г) особенности функциональных обязанностей* (специалисты по социальной работе дифференцируются на тех, кто взаимодействует с клиентами и тех, кто работает исключительно с документами.)

Нами была предложена методология анализа формирования и развития профессиональной группы, в рамках которой выявлены *профессионально-статусные* (содержание профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и социальная значимость профессиональной деятельности) и *ценственно-нормативные* (правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, характеристики профессионального поведения и особенности личности специалиста) факторы формирования и развития.

Анализ *профессионально-статусных факторов* позволил выявить специфику формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе», которая заключается, прежде всего, в низкой степени лояльности (выявлено, что желание сменить сферу профессиональной деятельности возникает часто, но еще чаще – желание поменять место работы). На снижение лояльности к профессии влияют неравномерное распределение обязанностей в организациях и отсутствие независимой оценки труда, причем,

фактор низкой конкурентоспособности профессиональной группы на рынке труда усугубляет эту зависимость.

Проблемами формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» с точки зрения *профессионально-статусных факторов* будут: *низкий уровень заработной платы*, который говорит о том, что данная сфера не является приоритетом государственной политики, хоть и отличается высокой социальной значимостью, наравне с учителями и врачами. *Заниженные ожидания общества и эпизодическая оценка качества оказанных услуг потребителем*. Создают проблемы и замедляют формирование и развитие группы: если общество и клиенты не предъявляют особых требований к специалистам и качеству услуг, то не будет стимула развития для специалистов. Данный фактор вызывает развитие формализма профессиональной группы и нежелание соответствовать требованиям профессионального стандарта. Постоянное *взаимодействие с кризисными сторонами* человеческой жизни, социальной депривацией клиентов. *Низкий статус профессии «специалист по социальной работе*», *наряду с высокой социальной значимостью*. *Низкая лояльность к сфере профессиональной деятельности* у специалистов по социальной работе – каждый второй специалист хочет сменить сферу деятельности. В профессиональной группе, в основном, находятся «случайные» люди, которые постоянно меняются из-за высокой текучести кадров. *Отсутствие профессионального портфеля специалиста по социальной работе*, что затрудняет формирование профессиональной идентичности. Перечисленные факторы создают серьезные проблемы формирования и развития профессиональной группы специалистов по социальной работе, так как группа формируется из определенных людей, которым присущи схожие характеристики и ощущение профессиональной идентичности. Данные параметры характерны для специалистов по социальной работе только формально, что создает размытость профессионального статуса и существенно понижает престиж социальной работы в глазах общества, создавая искаженные представления о их функциях.

Выявлена специфика формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» с точки зрения *ценостно-нормативных факторов*: нарушение этики и отклоняющееся от нормы, поведение специалистов по социальной работе воспринимается клиентами практически как норма. Обращаясь за помощью в учреждения социальной защиты или социального обслуживания населения, клиенты заранее готовы к халатному отношению специалистов, нарушению норм профессиональной этики, порой, циничному отношению и их незаинтересованности в разрешении социальных проблем.

Проблемами формирования и развития профессиональной группы «специалист по социальной работе» с точки зрения *ценостно-нормативных факторов* будут: *Несоответствие образования специалистов занимаемой должности*. Данная проблема не характерна для профессий, взаимодействующих с людьми: на должность врача или учителя не возьмут человека без соответствующего диплома, а для социальной работы это очень распространенная практика. Дефицит теоретических междисциплинарных знаний у специалистов по социальной работе, не имеющих базового образования или повышения квалификации по соответствующему профилю затрудняет конструктивное взаимодействие с клиентом. *Незнание кодекса профессиональной этики специалиста по социальной работе*. Данный фактор обостряется тем, что документ носит рекомендательный характер, в силу чего, внедряется в деятельность специалистов по желанию, за нарушение этических норм санкций не предусмотрено. Кроме того, несоблюдение норм этики специалистом не оправдывает и без того заниженные ожидания клиентов от его профессиональной деятельности, формируя отрицательные представления о данной профессиональной группе. *Отсутствие профессионального отбора при трудоустройстве* может являться фактором непродуктивного подбора кадров в учреждения социальной защиты, так как кандидаты, не имеющие необходимых личностных качеств, не обладающие профессиональными характеристиками могут замедлить процесс формирования и развития профессиональной группы. Кроме того, данный факт может оказаться на качестве и эффективности

выполнения трудовых функций. *Несформированные ценности профессиональной группы.* Отсутствие в коллективе корпоративных целей, ценностей и требований профессионального поведения дестабилизирует профессиональную деятельность, создавая предпосылки для развития девиаций в профессиональной среде. *Отсутствие навыков применения стратегий адаптивного поведения в трудных ситуациях.* Недостаток знаний и навыков поведения при конфликтных и трудных профессиональных ситуациях будет негативно влиять на специалиста по социальной работе. Учитывая, что специфика профессиональной деятельности специалиста заключается во взаимодействии с социально-уязвимыми группами населения, влияние данного фактора обостряется.

Выявлены *тенденции* развития профессиональной группы «специалист по социальной работе»: улучшение условий труда и повышение заработной платы, путем реорганизации учреждений и перехода на целевое финансирование; внедрение электронного документооборота, который увеличит время для работы с клиентом, тем самым снизит формализацию во взаимодействии. Организация межведомственного взаимодействия учреждений и возможность выбирать поставщика социальных услуг будет способствовать возникновению конкуренции в предоставлении более качественных услуг. Внедрение профессионального отбора и аттестации на должность будет способствовать формированию профессионального портфеля специалистов по социальной работе. Формирование корпоративной культуры учреждений позволит установить конкретные цели и ценности профессиональной группы, которые будут сопоставимы с профессиональным портфелем специалиста по социальной работе, а внедрение института наставничества или технологии социального сопровождения молодых специалистов поможет разрешить некоторые проблемы, связанные с возможностью профессиональной деформации работников.

Разработаны рекомендации для органов власти, образовательных организаций руководителей учреждений социальной защиты и представителей профессии специалист по социальной работе: *a)* внедрение комплексной методики оценки профессиональной деятельности, для профессионального отбора

и аттестации специалиста по социальной работе. Данная методика включает в себя: *характеристику учреждения, профессиограмму* специалиста по социальной работе, где дается подробное описание профессии, функционала работника и должностных обязанностей. Следующий пункт – это *«фотография рабочего времени»* специалиста по социальной работе, отражающая примерные временные затраты на выполнение операций в течение рабочей недели. Последним пунктом является *психограмма* — характеристика требований, предъявляемых профессией к определенному типу личности специалиста.

б) внедрение института наставничества или социального сопровождения молодых специалистов позволит наиболее успешно адаптироваться к профессиональной деятельности, что обусловит снижение риска профессиональной деформации;

в) необходимо формировать у специалистов стратегии адаптивного поведения и обучать стратегиям преодоления трудных ситуаций в профессиональной деятельности. Данные рекомендации позволяют снизить влияние отрицательных факторов на развитие профессиональной группы специалистов по социальной работе.

Сделанные нами выводы позволяют специалистам по социальной работе ответить на ожидания населения в получении качественных социальных услуг в организациях социальной защиты и социального обслуживания населения. Анализ тенденций развития профессиональной группы специалистов по социальной работе будет способствовать повышению статуса специалиста на рынке труда и в представлениях общества.

Перспективным направлением данного исследования будет анализ способов эффективного межведомственного взаимодействия среди специалистов одной профессиональной группы, но организаций разного правового статуса. Эти исследования будут полезны при подготовке студентов направления «Социальная работа» и повышения квалификации специалистов по социальной работе.

Литература

1. Абрамов, Р.Н. Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по работам Т.Парсонса) /Р.Н.Абрамов // Социологические исследования. - 2005. - №1. - С. 54-66.
2. Александрова, Т.Л. Методологические проблемы социологии профессий / Т.Л. Александрова // Социологические исследования. - 2000. - № 8. - С. 11-17.
3. Амбарова, П.А. Синдром социальной усталости: диагноз или вызов образовательным общностям? / П.А. Амбарова // Российское социологическое сообщество: история, современность, место в мировой науке: Материалы научной конференции к 100-летию Русского социологического общества имени М.М. Ковалевского. СПб. Изд-во: ООО «Скифия-принт», 2016. - С. 378-379.
4. Амбарова, П.А. Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих: теоретические подходы и проблемы практики / П.А. Амбарова, Л.Д. Парунина // Социально-психологические проблемы формирования личности государственного служащего в современной России: Сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции. Екатеринбург. Изд-во: Уральская академия государственной службы, 2012. - С. 52-56.
5. Американская социологическая мысль: Тексты / Под ред. В.И. Добренькова. - М.: Изд-во МГУ, 1994. - 496 с.
6. Амирхан, Д. Фактор аналитического измерения копингов: показатель копинг-стратегий./ Д. Амирхан. - М.: Медицина, 1990. - 98 с.
7. Аникин, В.А. Средний класс и тенденции изменения социально-профессиональной структуры России / В.А. Аникин // Средний класс в современной России. М.: Ин-т социологии РАН, 2008. - С. 223–253.
8. Антропология деструктивности: коллективная монография / П.Е. Суслонов, А.А. Исаев, А.Г. Кислов, Е.М. Кропанева, К.В. Злоказов и др. – Екатеринбург: Изд-во Уральский юридический институт МВД РФ, 2012. - 214 с.

9. Антропология профессий: Сб. науч. ст. / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. - Саратов: «Научная книга», 2005. - 464 с.
10. Афанасьев, В. Эволюция концепции аномии в социологии девиантного поведения/ В. Афанасьев // Рубеж. - 1992. - № 2. - С.69-81.
11. Балабанова, Е. С. Гендерные различия стратегий совладания с жизненными трудностями / Е.С. Балабанова // Социол. трудности. - 2002. - № 4. - С. 32–37
12. Балог, А. Социология - мультипарадигмальная наука? / А. Балог// Социол. исслед. - 2002. - N 7. - С. 22 - 31
13. Банникова, Л.Н., Боронина Л.Н., Вишневский Ю.Р., Кеммет Е.В., Шолина И.И. Динамика ценностных ориентаций и установок будущих инженеров / Л.Н. Банникова, Л.Н. Бородина, Ю.Р. Вишневский и др.// Дискуссия. - 2013. - № 9 (39). - С. 123-132.
14. Банникова, Л.Н., Нидергаус Е.О. Особенности и противоречия формирования профессиональной идентичности современных молодых преподавателей вуза /Л.Н. Банникова, Е.О. Нидергаус // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. - 2019. - Т. 5. - № 1. - С. 50-59.
15. Банникова, Л.Н., Унасян Г.С. Трудоустройство не по специальности как институциональная ловушка российского рынка труда / Л.Н. Банникова, Г.С. Унасян // Трансформация человеческого потенциала в контексте столетия: Материалы Международной научно-практической конференции в рамках III Всероссийского научного форума «Наука будущего - наука молодых». 14-15 сентября 2017 г. В 2-х томах. Под общей редакцией З.Х. Саралиевой. - Нижний Новгород: ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2017. - С. 667-671.
16. Баразгова, Е.С. Попова О.И. Профессиональные компетенции выпускников гуманитарных профессий (анализ результатов пилотажного исследования в Екатеринбурге - 2016) / Е.С. Баразгова, О.И. Попова // Российская пиарология-5: тренды и драйверы сборник научных трудов в честь профессора К.

В. Киуру. - СПб: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2017. - С. 8-16.

17. Басов, Н. Ф. Зарождение и развитие системы подготовки кадров социальных работников в России / Н.Ф. Басов // Вестник ПСТГУ IV: Педагогика. Психология. - 2011. - Вып. 4 (23). - С. 104–111.

18. Безносов, С. П. Профессиональная деформация личности [Электронный ресурс] / С.П. Безносов - СПб.: Речь, - 2004. - Режим доступа: <http://www.klex.ru/8ed> (дата обращения 24.11.2018).

19. Безносов, С.П. Теоретические основы изучения профессиональной деформации личности / С.П. Безносов. - СПб, 1995. - 283 с.

20. Беккер, Г. Аутсайдеры: исследования по социологии девиантности / Г. Беккер - М.: Элементарные формы, 2018. - 270 с.

21. Беккер, Г. Природа профессии / Г. Беккер // Этика успеха. Вестник исследователей, консультантов и ЛПР - М.: Центр прикладной этики, - 1994. - Вып. 3. - С. 46-54

22. Беличева, С.А. Основы превентивной психологии [Электронный ресурс] / С.А. Беличева - М.: Социальное здоровье России, - 1994. - Режим доступа: http://pedlib.ru/Books/2/0186/2_0186-1.shtml (дата обращения 24.11.2018)

23. Беляева, Л.А. Российское общество в преддверии рынка: тревоги, ожидания, надежды / Л.А. Беляева // Мир России. - 1992. - №1. - С. 39-65.

24. Берзин, Б.Ю. Вопросы психологии и социологии государственной службы и управления в регионе /Б.Ю Берзин // Сборник научных трудов по материалам Международной междисциплинарной конференции «Проблемы подготовки специалистов силовых структур и психологов добровольцев для работы в чрезвычайных и других сложных жизненных ситуациях» Екатеринбург, 23-26 апреля 2014 г. - Екатеринбург, 2014. - 188 с.

25. Берзин, Б.Ю., Зайнулина Ю.С. Личностные факторы эмоционального выгорания в процессе регулирования профессиональной деятельности / Б.Ю Берзин, Ю.С. Зайнулина // Сборник научных трудов по материалам

Международной междисциплинарной конференции «Вопросы психологии и социологии государственной службы и управления в регионе», 2014. - С. 12-18.

26. Берзин, Б.Ю., Зыкина Н.Е. Процессуальная мотивация и социально-психологическая адаптация личности в системе управления персоналом / Б.Ю Берзин, Н.Е. Зыкина // Вопросы управления. - 2016. - № 2 (39). - С. 221-229.
27. Блау, П. Исследования формальных организаций. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://scibook.net/raznyih-stran-cotsiologiya/issledovaniya-formalnyih-organizatsii-piter-19461.html> (дата обращения 28.06.2018).
28. Бодров, В. А. Проблема преодоления стресса. Ч. 3: Стратегии и стили преодоления стресса / В.А. Бодров // Психологический журнал - 2006. - № 3. - С. 64–74.
29. Большой словарь по социологии [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://voluntary.ru/termin/stress.html> (дата обращения 18.04.2018).
30. Большой энциклопедический словарь. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/246190> (дата обращения 18.04.2018).
31. Борисова, С.Н. Теоретико-методологические подходы к изучению профессий и профессиональных групп в западной социологии / С.Н. Борисова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. - 2012. - № 2. - С. 7-14.
32. Борщева, Н. М. Проблема профессионального выгорания в профессиях системы «человек-человек» / Н. М. Борщева // Социальные науки: опыт и проблемы подготовки специалистов социальной работы. - 2006. - №1. - С. 48 – 52.
33. Будякина, М.П. Русалинова А.А. Некоторые вопросы адаптации новичков на производстве / М.П. Будякина, А.А. Русалинова// Человек и общество. - 1971. - Вып.8. - С. 92-97.
34. Ваторопин, А.С., Старцева Н.Н. Российские ивент-менеджеры: формирование профессиональной группы / А.С. Ваторопин, Н.Н. Старцева // Социологические исследования. - №7. - 2017. - С.32-42.
35. Вебер, М. Основные понятия стратификации / М. Вебер// Социологические исследования. - 1994. - № 5. - С. 147–156.

36. Вебер, М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: в 4 т. [пер. с нем.] / сост., общ. ред. и предисл. Л. Г. Ионина// Перевод изд.: Weber Max. Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie. 5 revidierte Aufl. Besorgt von Johannes Winckelmann. Tübingen: J.C.B. Mohr, 1972 / Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». - М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2016. Т. I. Социология. - 445 с.

37. Вершинина, Т.Н. Производственная адаптация рабочих кадров / Т.Н. Вершинина //Социально-экономические проблемы труда на промышленном предприятии. - Новосибирск: Наука, - 1979. - С.238-263.

38. Вишневский, Ю.Р., Нархов Д.Ю., Дидковская Я.В. Тренды высшего профессионального образования: професионализация или депрофессионализация? // Образование и наука. - 2018. - Т. 20. - № 1. - С. 152-170.

39. Влияние средств массовой информации на формирование имиджа профессии «Социальная работа» в современной России // Социосфера. - №3. - 2018. - С. 109-112.

40. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2009. - 345 с.

41. Волков, Ю.Е. Социология труда / Ю.Е. Волков, А.К. Мамедов. - М.: Издательский дом «АТИСО», 2009. - 536 с.

42. Воротилкина, И.М., Некозырева К.С. Имидж в профессиональной деятельности социального работника [Электронный ресурс] / И.М. Воротилкина, К.С. Некозырева // Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Социологические науки. - 2017. - № 3. - Т.12. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/imidzh-v-professionalnoy-deyatelnosti-sotsialnogo-rabotnika> (дата обращения 21.08.2018).

43. Воспроизведение кадров для инновационной экономики: компаративный анализ: монография / Л. Н. Банникова, Л. Н. Боронина, Ю.Р. Вишневский, Д. Ю. Нархов, Е. О. Нидергаус, А. С. Жилин, И. И. Шолина; под общей редакцией Л. Н. Банниковой. - Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2019. - 235 с.

44. Гадеа, Ш. Социология профессий и социология профессиональных групп. За изменение перспективы / Ш. Гадеа // Антропология профессий, или посторонним вход разрешен. - М.: Вариант. ЦСПГИ, 2011. - С. 15–34.
45. Гальперин, Я.Г. Жданов О.И. Технология психологической самозащиты / Я.Г. Гальперин, О.И. Жданов // Стресс-дистресс – проблема XX века. - М. ВНИЦТНМ «ЭННОМ», 1997. - 164 с.
46. Геллерштейн, С. Г. Проблемы психотехники на пороге второй пятилетки [Электронный ресурс] / С.Г. Геллерштейн // Советская психотехника. - 1932. - № 1-2. Режим доступа: <http://psyhoinfo.ru/2-sovetskaya-psihotehnika-u-poslednego-rubezha> (дата обращения 18.04.2018).
47. Гилинский, Я.И. Стадии социализации индивида [Электронный ресурс] / Я.И. Гилинский // Человек и общество. Проблемы социализации индивида. - Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1971. - Режим доступа: <http://www.lawlibrary.ru/article1083000.html> (дата обращения 18.04.2018)
48. Гойхман, О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации / О. Я. Гойхман. - М.: Инфра, 1997. - 272 с.
49. Голенкова, З.Т, Игитханян Е.Д. Маргинальный слой: феномен социальной самоидентификации / З.Т Голенкова, Е.Д. Игитханян, И.В. Казаринова // Социологические исследования. - 1996. - № 8. - С.12-17.
50. Гофман, И. Представление себя другим в повседневной жизни: пер. с англ./ И. Гофман. - М.: «КАНОН-пресс-Ц», 2000. - 304 с.
51. Григорович, И.Е. Особенности профессиональной идентичности разностатусных студентов различных курсов обучения. [Электронный ресурс] / И.Е. Григорович - Режим доступа: <http://www.childpsy.ru/dissertations/id/22089.php> (дата обращения 18.04.2018).
52. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. - СПб. 7-е изд. 2002. - 497 с.
53. Гужва, Т.М. Аксиологические аспекты профессиональной подготовки будущих социальных работников / Т.М. Гужва // Вестник Луганского национального университета имени Тараса Шевченко. - 2019. - № 3 (33). - С. 9-13.

54. Демина, Л.Д. Психическое здоровье и защитные механизмы личности /Л.Д.Демина, И.А.Ральникова. - Барнаул: Изд-во Алт. гос. ун-та, 2000. - 120 с.
55. Денисова, О., Поникарова В. Формирование продуктивного копинг-поведения педагогов-дефектологов в условиях построения инклюзивного образовательного пространства [Электронный ресурс] / О. Денисова, В. Поникарова. - Режим доступа: <http://conferences.neasmo.org.ua/node/1500> (дата обращения 16.06.2018).
56. Диденко, К.А., Чевтаева Н.Г. Проблемы отбора государственных и муниципальных служащих при найме / К.А. Диденко, Н.Г. Чевтаева // Студенческий форум. - 2018. - № 10-1 (31). - С. 22-24.
57. Добреньков, В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. VI: Социальные деформации. / В.И. Добреньков, А.И. Кравченко. - М.: ИНФРА-М, 2005. XIV. - 1074 с.
58. Документы Министерства социальной политики Свердловской области [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://msp.midural.ru/normativnye-dokumenty/regionalnoe-zakonodatelstvo.html> (дата обращения 16.06.2018).
59. Дружилов, С.А. Профессиональные деформации и деструкции: феноменология и подходы к изучению [Электронный ресурс] / С.А. Дружилов - Режим доступа: http://www.rae.ru/upfs/?article_id=4518&op=show_article§ion=content (дата обращения 16.06.2018)
60. Дюркгейм, Э. О разделении общественного труда. Метод социологии / Э. Дюркгейм. - М.: Наука, 1991. - 575 с.
61. Ерфилова, И.С., Сивцова А.А. Проблемы формирования позитивного имиджа профессии социальная работа [Электронный ресурс] / И.С. Ерфилова, А.А. Сивцова // Педагогические науки. - 2015. - №4. - Режим доступа: http://ngmu.ru/cozo/mos/article/text_full.php?id=1830 (дата обращения 16.06.2019).
62. Жерлыгин, С. Профессиональные требования к имиджу социального работника [Электронный ресурс] / С. Жерлыгин // Консультационный материал по имиджелогии. - 2007. - Режим доступа: http://taby27.ru/studentam_aspirantam/

image_wse/imidzhelogija_sdacha_rabot/professionalnye-trebovaniya-k-imidzhu-socialnogo-rabotnika.html#g4 (дата обращения 16.08.2019).

63. Жмакина, М.О. Социальное иждивенчество как результат политики социального государства в современном российском обществе/ М.О. Жмакина // Социология в современном мире: наука, образование, творчество. - 2014. - №6. - С. 399-403.

64. Жуков, В. И. Что такое ИРЧП? К вопросу о человеческом потенциале / В.И. Жуков // Социологические исследования. - 1996. - №6. - С. 101-113.

65. Заглодина, Т.А., Масленцева Н.Ю. Копинг-стратегии как метод профилактики профессиональных деформаций специалистов социальной сферы (главы в научной монографии). / Т.А. Заглодина, Н.Ю. Масленцева. - Саарбрюккен (Германия). Изд-во: Ламберт Академик Паблишинг, 2015. - 97 с.

66. Заглодина, Т.А., Панкратова Л.Э. Копинг-компетентность педагога как психолого-педагогическое условие реализации инклюзивного образования / Т.А. Заглодина, Л.Э. Панкратова // Социосфера. - 2014. - № 1. - С. 266-268.

67. Задорина, М.А., Певная М.В. Использование методики case study при изучении имиджа учреждений социальной защиты/ М.А. Задорина, М.В. Певная // Материалы XV Международной конференции «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования». Екатеринбург, 22-23 марта 2012 г. - С. 145-150.

68. Заковоротная, М.В. Идентичность человека: социально-философские аспекты / М.В. Заковоротная. - Ростов-на-Дону: Изд-во Северо-Кавказского научного центра высшей школы, 1999. - 200 с.

69. Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. - М.: Академический Проект «Деловая книга», 2003. - 336 с.

70. Змановская, Е.В., Девиантное поведение личности и группы [Электронный ресурс] / Е.В. Змановская. - Режим доступа: https://psyera.ru/sociologiya-deviantnosti-i-deviantnogo-povedeniya_7304.htm (дата обращения 19.04.2018).

71. Иванов, В.Н. Нравственность, безнравственность, преступность / В.Н. Иванов // Государство и право. - 1994. - №11. - С.23-26.
72. Илларионов, И.В. Как обеспечить эффективность выполнения госзадания? [Электронный ресурс] / И.В. Илларионов. - Режим доступа: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=4417> (дата обращения 18.04.2018).
73. Ильиных, С.А., Филатов С.А., Руди Л.Ю. Полипарадигмальное пространство современной социологии / С.А. Ильиных, С.А. Филатов, Л.Ю. Руди // Вестник НГУЭУ. - 2012.- С. 247-263.
74. Институт публичной службы: социокультурное измерение: монография / Г. А. Банных, Л. И. Воронина, Е. В. Зайцева, С. Н. Костина, Н. Г. Чевтаева; под общей редакцией С. Н. Костиной; // Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина; Школа государственного управления и предпринимательства. - Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2019. - 124 с.
75. Калугина, Д.А. Внедрение компетентностного подхода в вузе как актуальная проблема социологического анализа / Д.А. Калугина // Материалы IV международной научно-практической конференции «Современное государство: проблемы социально-экономического развития» Саратов, 17 сентября 2014 г. Изд-во: ООО «Центр профессионального менеджмента «Академия Бизнеса», 2014. - С. 7-9.
76. Камерон, К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры / К. Камерон, Р. Куинн, под ред. И.В. Андреевой. - СПб.: Питер, 2001. - 320 с.
77. Капелюшников, Р.И. Новая институциональная теория [Электронный ресурс] / Р.И. Капелюшников. - Режим доступа: <http://www.libertarium.ru/10625> (дата обращения 16.05.2018).
78. Каракаровский, В.В., Шкаратан О.И. Общественная цена социальных изменений и поиск подходов к ее измерению / В.В. Каракаровский,

О.И. Шкаратан // Мир России: Социология, этнология. - 2017. - Т. 26. - № 2. - С. 6-37.

79. Карпенко, О.М. Социальная адаптация студента и современные образовательные технологии/ О.М. Карпенко // Право и образование. - 2003. - №1. - С 85-94.

80. Карпикова, И.С., Зимина Е.В. Социальное иждивенчество как феномен современной России: теоретические подходы к исследованию/ И.С. Карпикова, Е.В. Зимина // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности. - 2015. - С. 166-167.

81. Карпова, Ю.М. Социально-психологические технологии развития эмпатии социальных работников / Ю.М. Карпова // Вестник магистратуры. - 2019. - № 1-2 (88). - С. 220-222.

82. Качан, Г.А. Профессиональная компетенция социальных работников как условие эффективности и качества социального обслуживания населения / Г.А. Качан // Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер. - 2018. - С. 28-32.

83. Кислов, А.Г. Вызов полипрофессионализма и ответы системы образования / А.Г. Кислов // Образование взрослых в условиях современности: проблемы и перспективы: Сборник научных статей. - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2017. - С. 15-20.

84. Кислов, А.Г. Компетенции vs культура / А.Г. Кислов // Педагогический журнал Башкортостана. - 2019. - №4 (83). - С. 74-78.

85. Кислов, А.Г., Кропанева Е.М., Москаленко М.Р. Идея права на достойное человеческое существование: социально-философский анализ: монография / А.Г. Кислов, Е.М. Кропанева, М.Р. Москаленко. - Екатеринбург: Рос. Гос. проф.-пед. Ун-т. 2013. - 167 с.

86. Кислов, А. Г., Кропанева Е.М. Образование как условие реализации права на достойное человеческое существование / А.Г. Кислов, Е.М. Кропанева // Инновационные проекты и программы в образовании. - 2012. - № 5. - С. 15-19.

87. Кларк, Дж. Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения / Дж. Кларк // Журнал исследований социальной политики. - 2003. - Т.1. - №1. - 86 с.
88. Клейберг Ю.А. Социальная норма. Девиантное поведение. Конфликт: монография [Электронный ресурс] / Ю.А. Клейберг. – Краснодар. - 2003. - Режим доступа: sl.krdu-mvd.ru/files/sl-2004-2.pdf (дата обращения 18.04.2019).
89. Ковальчук М. Девиантное поведение: профилактика, коррекция, реабилитация» [Электронный ресурс] / М. Ковальчук. - М.:Владос, - 2010. - Режим доступа: <http://iknigi.net/avtor-marina-kovalchuk/31826-deviantnoe-povedenie-profilaktika-korrekcija-reabilitaciya-marina-kovalchuk/read/page-2.html> (дата обращения 20.04.2018)
90. Козлов, В. В. Социальная работа с кризисной личностью. Методическое пособие / В.В. Козлов. - Ярославль. 1999. - 238 с.
91. Комлева, В.В. Общество ожиданий: опыт теоретического осмысления/ Этносоциум и межнациональная культура / В.В. Комлева. - Москва: Международное издание «Этносоциум и межнациональная культура», 2018. - С. 100-103
92. Конышева, К.В., Струк Н.М. Теоретические подходы к анализу новых маргинальных групп / К.В. Конышева Н.М. Струк // Вестник ИрГТУ. - 2014. - №2. - С. 215-219
93. Копинг-поведение как сознательные стратегии преодоления стрессовых ситуаций и методы их определения: пособие для врачей и психологов / Б.Д. Карвасарский, В.А. Абабков, А.В. Васильева, Г.Л. Исурина и др. - СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 2007. - 28 с.
94. Кораблева, Г. Б. Профессия и образование: социологический аспект взаимосвязи / Г.Б. Кораблева. - Екатеринбург. 1999. - 284 с.
95. Кораблева, Г.Б. Социология профессий / Г.Б. Кораблева. - Екатеринбург: УрФУ, 2012. - 176 с.
96. Корнеева, Г.К. Социально-психологические механизмы развития профессиональной деформации личности социального работника / Г.К. Корнеева

// Актуальные вопросы истории, философии и права Сборник статей Национальной научно-практической конференции. Под редакцией А.С. Соколова, А.А. Щевьёва. - 2018. - С. 52-56.

97. Коротаев, С.А., Шкарата О.И. Постсоветская государственность и общество. Укрепление государственности и социальный контракт между обществом и властью / С.А. Коротаев, О.И. Шкарата // Общественные науки и современность. - 2018. - № 1. - С. 59-74.

98. Корытова, Г.С. Структура защитного и совладающего поведения в профессиональной деятельности педагогических работников/ Г.С. Корытова // Сибирский психологический журнал. - 2005. - № 21. - С.112-117.

99. Костина, Н.Б. Теория социальной общности: традиции и новации / Н.Б. Костина // ВЕСТНИК ВЭГУ. - 2009. - С. 30-39.

100. Костина, Н.Б. Эффективность государственного управления глазами населения города Екатеринбурга: опыт эмпирического исследования/ Н.Б. Костина // Социум и власть. - 2011. - № 3 (31). - С. 20-24.

101. Кох, И.А., Мутигуллина В. Ф. Управление рисками, возникающими в ходе деятельности организаций / И.А. Кох, В.Ф. Мутигуллина // Казанский экономический вестник. - 2015. - № 6 (20). - С. 55-58.

102. Кох, И.А. Трудовые конфликты и их регулирование в организации / И.А. Кох // Сборник статей Третьей заочной всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы экономики и управления». Екатеринбург, 05-06 октября 2015 г. - Изд-во: Уральский государственный горный университет. Екатеринбург, 2015. - С. 139-146

103. Коуз, Р. Фирма, рынок и право / Р. Коуз. - М.: Новое издательство, 2007. - 224 с.

104. Коэн, А. Исследование проблем социальной дезорганизации и отклоняющегося поведения / А. Коэн // Социология сегодня. - М.: Прогресс. 1965. - С. 519-550.

105. Крюкова, Т. Л. Возрастные и кросскультурные различия в стратегиях совладающего поведения / Т.Л. Крюкова // Психологический журнал. - 2005. - Т. 26. - № 2. - С. 5–15.
106. Кряжева, И.К. Включенность личности в трудовой процесс и эмоциональное самочувствие как критерии адаптированности рабочего на производстве / И.К. Кряжева // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. - 1983. - 239с.
107. Кузьмин, А.И. Профессиональная идентичность и идентификация публичных служащих: теоретический анализ / А.И. Кузьмин // Социум и власть. - 2017. - № 6 (68). - С. 26-35.
108. Куриленко, Л.В., Стрельникова В.Н. Сущность профессиональной деятельности специалистов социальной работы на современном этапе развития общества [Электронный ресурс] / Л.В. Куриленко, В.Н. Стрельникова // Вестник СамГУ. - 2014. - №9 (120). - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-professionalnoy-deyatelnosti-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-na-sovremennom-etape-razvitiya-obschestva> (дата обращения: 24.01.2018).
109. Лазарус, Р. Стресс, оценка и копинг. / Р. Лазарус. - М.: Медицина. 1984. - 218 с.
110. Ларионова, И.А. Тенденции социального образования и профессиональной подготовки специалистов социальной сферы/ И.А. Ларионова // Вестник социально-гуманитарного образования и науки. - 2011. - №2. - С.100-120.
111. Лебедев, И.Б. Психология копинг-поведения: монография / И.Б. Лебедев. - М.: Московский Университет МВД России, 2002. - 300 с.
112. Левохина, М.Н. Профессиональная деформация социальных работников: историко-теоретические аспекты / М.Н. Левохина // Вестник магистратуры. - 2019. - № 9-2 (96). - С. 35-37.
113. Леонтьев, Д.А. Личностный потенциал / Д.А. Леонтьев. - М.: Смысл. 2011. - 675 с.

114. Лигер, С.А. Формирование копинг-поведения студентов медицинского вуза и его влияние на межличностно-профессиональное развитие врача: Автограферат ... дис. канд. психол. наук. / С.А. Лигер. – СПб, 1997. - 21 с.
115. Ломброзо, Ч. Преступление / Ч. Ломброзо. - М.: Спарк, - 187 с.
116. Магомедов, К.О. Проблема нравственности государственных гражданских служащих в социологическом измерении / К.О. Магомедов // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. - М.: Всероссийский центр изучения общественного мнения, 2013. - С. 108-113.
117. Малинкин, А. Н. Полипарадигмальный подход и ситуация в российской социологии / А.Н. Малинкин // Социологические исследования. - 2006. - N 1. - С. 114 – 123.
118. Мамонова, О.Н. Теоретико-методологические проблемы идентификации профессиональной группы российских врачей: на примере социологического исследования / О.Н. Мамонова // Профессиональные группы интеллигенции. - М.: 2003. - С. 98–116.
119. Мансуров, В.А., Иванова Е.Ю., Попова И.П., Семенова А.В. Профессиональные династии как социальный механизм воспроизводства профессиональных групп: на примере инженерных династий России / В.А. Мансуров, Е.Ю. Иванова, И.П. Попова, А.В. Семенова // XXI Уральские социологические чтения. Социальное пространство и время региона: проблемы устойчивого развития: материалы Международной научно-практической конференции, 2018. - С. 53-58.
120. Мансуров, В. А. Исследование профессиональных групп российской интеллигенции: ситуация, методология, методика / В.А. Мансуров // Профессиональные группы интеллигенции. - М.: Институт социологии РАН. 2003. - 256 с.
121. Мансуров, В.А. Идеология и профессиональные династии в труде (на примере сообщества инженеров) / В.А. Мансуров // Труд и общество в реалиях XXI века. Сборник научных статей. - СПб, 2017. - С. 805-814.

122. Мансуров, В.А., Юрченко О.В. Конструирование новых статусных позиций в процессе профессионализации / В.А. Мансуров, О.В. Юрченко // Модернизация социальной структуры российского общества. - М.: Институт социологии РАН, 2008. - С. 139–156.
123. Мансуров, В.А., Юрченко О.В. Роль профессиональных ассоциаций в профессионализации / В.А. Мансуров, О.В. Юрченко // Социологический альманах. Материалы VIII Орловских социологических чтений, 2017. - С. 7-10.
124. Мансуров, В. А., Юрченко О. В. Социология профессиональных групп: история становления и перспективы / В.А. Мансуров, О.В. Юрченко // Вестник Института социологии. - 2013. - № 7. - С. 91-106.
125. Маргинальность в современной России: монография. - М.: Московский общественный научный фонд, 2000. - 207 с.
126. Марищук, В.Л. Особенности поведения человека в экстремальных условиях / В.Л. Марищук // Психология и педагогика, военная психология. - СПб. 1997. - 464 с.
127. Маркова, Н.Г. Проблемные ситуации современной маргинальной личности и пути снятия напряжения адаптации / Н.Г. Маркова // Мир психологии. - 2008. - №4. - С.139–148.
128. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Электронный ресурс]/ А.К. Маркова. - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – Режим доступа: <http://www.p-lib.ru/pedagogika/markova-psihologiya-professionalizma/index.html> (дата обращения 18.04.2018).
129. Маркович, Д. Социология труда / Д. Маркович. - М.: Прогресс, 1988. - 632 с.
130. Маркс, К. Капитал. Соч. 23 т. / К. Маркс. - М.: Госполитиздат. 1960. - 907 с.
131. Маркс, К. Размышление юноши при выборе профессии [Электронный ресурс] / К. Маркс. - Режим доступа: <https://www.marxists.org/russkij/marx/1835/ueber.htm> (дата обращения: 06.09.2019).

132. Махова, Н. П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы [Электронный ресурс] / Н.П. Махова, В.А. Филатова. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. - Режим доступа: http://lomonpansion.com/files/mahova_filatov.pdf (дата обращения 18.04.2018).
133. Мельникова, Е.А. «Жизнь» и «смерть» социологии девиантности: причины упадка и перспективы возрождения дисциплины / Е.А. Мельникова //Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. - 2017. - № 5. - С. 135—150.
134. Мертон, Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон //Социология преступности. - М.: 1966. - С. 300.
135. Мертон, Р. Социальная теория и социальная структура/ Р. Мертон // Социс. - 1992. - № 3. - С. 105-119.
136. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура/ Р. Мертон // Социс. - 1992. - № 4. - С. 93.
137. Методологические и технологические основы современной социальной работы в России. - Ярославль: Диа – пресс, 1997. - 151 с.
138. Мид, Дж. Г. Интернализованные другие и самость / Дж. Мид // Американская социологическая мысль: Тексты под ред. В. И. Добренькова. - М.: МГУ, 1994. - 496 с.
139. Мкртчян, Е.Р. Инновационные процессы в системе социального обслуживания населения России глазами сотрудников социальных служб (на примере города Волгограда) [Электронный ресурс]/ Е.Р. Мкртчян // Продолжая Грушина. 28 февраля — 1 марта 2013г. Материалы конференции. - М: ВЦИОМ, - 2013. - Режим доступа: <https://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/86400898> С. 361-364 (дата обращения 12.03.2016).
140. Моор, С.М., Головин П.Ю. Профессиональная идентичность как фактор трудовых отношений/ С.М. Моор, П.Ю. Головин //Вестник ТюмГУ. - 2012. - №8. - С. 176-181.
141. Мостовая, И.В. Российское общество: социальная стратификация и мобильность [Электронный ресурс] / И.В. Мостовая - Режим доступа:

<http://sbiblio.com/biblio/archive/> mostovaja_ros/default. Aspx (дата обращения 10.12.2019).

142. Муздыбаев, К. Стратегия совладания с жизненными трудностями: теоретический анализ / К. Муздыбаев // Журнал социологии и социальной антропологии. - 1998. - Т. 1. - № 2.- С. 16–24.

143. Нартова – Бочавер, С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С.К. Нартова – Бочавер // Психологический журнал. - 1997. - Т. 18. - № 5. - С. 20–29.

144. Невский, И. А. Трудный успех (без «трудных» работать можно) /И. А. Невский. - М.: 1981. - 126 с.

145. Никитин, В. А. К вопросу о содержании и критериях эффективности высшего социального образования / В.А. Никитин// Социальная работа: теория, технология, образование. - 1997. - Вып. 1. - С. 18-23.

146. Новиков, Б.Д. Психологические особенности возникновения профессиональной деформации сотрудников исправительно-трудовых учреждений: автореф. дис...канд. психол. наук / Б.Д. Новиков. - Тверь, 1993. - 25 с.

147. Новые направления в социологической теории [Электронный ресурс]. - М.: Наука, 1978. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/220668/> (дата обращения 18.04.2018)

148. Норт, Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики / Д. Норт. - М. 1997. - 112 с.

149. Нуреев, Р. М. Введение в институциональный анализ / Р.М. Нуреев // Трансформация экономических институтов в постсоветской России (микроэкономический анализ). Выпуск XIV. - М.: МОНФ. 2000. - С. 8.

150. Общественное мнение – 2014 [Электронный ресурс]. - М.: Левада-Центр, 2014. - Режим доступа: <http://www.levada.ru/sites/default/files/om14.pdf> (дата обращения 23.05.2015).

151. Огородов, А.С., Саранчук С.Ю., Чевтаева Н.Г. Корпоративная сплоченность профессионального сообщества в условиях нестабильности рынка труда промышленного региона [Электронный ресурс] / А.С.Огородов,

С.Ю.Саранчук, Н.Г. Чевтаева // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. - 2017. - Т.17. - № 1. - Режим доступа: <http://journals.rudn.ru/sociology/article/view/15458> (дата обращения 24.12.2018).

152. Осадчая, Г.И. Социология социальной сферы / Г.И. Осадчая. - М.: Академический проект. 2003. - 334 с.

153. Ощепков, А.Ю. Неравенство в заработках: роль профессий. / А.Ю. Ощепков. - М.: Изд. дом Высшей школы экономики. 2011. - 84 с.

154. Панкратова, Л.Э., Заглодина Т.А. Социальное сопровождение молодых специалистов в организациях социального обслуживания как профилактика эмоционального выгорания / Л.Э. Панкратова, Т.А. Заглодина // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. - 2017. - № 5. - С. 6-20.

155. Панкратова, Т.М., Смирнова А.М. Структура компонентов системы профессиональных компетенций социальных работников комплексных центров социального обслуживания населения / Т.М.Панкратова, А.М. Смирнова // Человеческий фактор: Социальный психолог. - 2018. - № 1 (35). - С. 315-324.

156. Роль средств массовой информации в формировании имиджа профессии «Социальная работа» / Медийно-информационная грамотность современного педагога: материалы Всероссийской научно-практической конференции. - 2018. - Оренбургская книга. - С. 334-342.

157. Паркинсон, С.Н. Законы Паркинсона [Электронный ресурс] // С. Н. Паркинсон. - Режим доступа: <http://lib.ru/DPEOPLE/PARKINSON/parklaws.txt> (дата обращения 18.04.2018).

158. Парсонс, Т. Система современных обществ / Т. Парсонс. - М.: Аспект-Пресс, 1998. - 270 с.

159. Певная, М.В. Информационная работа как инструмент построения имиджа социальной работы и показатель эффективности деятельности органов социальной защиты населения свердловской области / М.В. Певная // Вестник тамбовского университета. Серия: гуманитарные науки. - 2010. - № 3 (83). - С. 231-238.

160. Певная, М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии / М.В. Певная, Я.В. Дидковская // Социологические исследования. - 2011. - № 4 (324). - С. 92-96.
161. Певная, М.В., Дидковская Я.В. Социальная работа: представления о профессии [Электронный ресурс] / М.В. Певная, Я.В. Дидковская // Социологические исследования. - 2011. - Режим доступа: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii> (дата обращения 18.04.2018).
162. Певная, М.В., Пермякова П.Ю. Информационная работа как инструмент построения имиджа социальной работы и показатель эффективности деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области/ М.В. Певная, П.Ю. Пермякова // Вестник ТГУ. - 2010. - Вып. 3(83). - С.231-237.
163. Перре, М. Стресс, копинг и здоровье: ситуативные поведенческий подход: теория, методы и применение./ М. Перре. - М.: Медицина, 1992. - 233 с.
164. Подмарков, В.Г. Человек в мире профессий / В.Г. Подмарков // Вопросы философии. - 1972. - № 8. - С. 53–62.
165. Полипарадигмальный подход в социологии: опыт применения социокультурной концепции поля INIO Петра Штомпки / Под ред. В. А. Ядова. - М.: Изд-во: Центра социологического образования ИС РАН. 1999.
166. Полухина, М.В. Роль СМИ в формировании стереотипных представлений о социальной работе как профессии в Свердловской области [Электронный ресурс] / М.В. Полухина // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. - 2009. - № 4(4). - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-smi-v-formirovani-stereotipnyh-predstavleniy-o-sotsialnoy-rabote-kak-professii-v-sverdlovskoy-oblasti> (дата обращения 18.04.2018).
167. Попова, И.П. Новые маргинальные группы в российском обществе (теоретические аспекты исследования)/ И.П. Попова // Социологические исследования. - 1999. - №7. - С.62-71.
168. Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 N 30549) [Электронный ресурс]

- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155554/38b6b508956f9ea57ffb1bcc2973514e5e2b1c38/ (дата обращения 18.04.2018).

169. Проказина, Н.В., Ланцев В.Л. Профессиональный стандарт педагога: критический взгляд на процесс внедрения/ Н.В. Проказина, В.Л. Ланцев // Образование и общество. - 2018. - С. 130-136.

170. Профессионально-этический кодекс социального работника России [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html> (дата обращения 18.04.2018).

171. Профессиональные группы в модернизирующемся российском обществе / А. С. Голубева и др. – М.: ФНИСЦ РАН, 2018. - 220 с.

172. Профессиональный имидж социальной работы и роль СМИ в повышении ее престижа: материалы социологических исследований: инф.-аналит. отчет / Под ред. Ю.Р. Вишневского, Я.В. Дидковской, Н.Б. Качайновой, Е.Н. Нарховой, М.В. Полухиной. - Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2009. - 100 с.

173. Профориентация [Электронный ресурс]/ Е. Ю. Пряжникова, Н.С. Пряжников. - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - Режим доступа: <http://log-in.ru/books/proforientaciya-pryazhnikov-n-s-sotsialnaya-psikhologiya/> (дата обращения 18.04.2018).

174. Психология управления: жизнестойкость личности и организаций / отв. ред. Б.Ю. Берзин, А.С. Ваторопин, Э.Э. Сыманюк /Сборник научных трудов по материалам Международной междисциплинарной научной конференции «Стыки модерности: жизнестойкость личности и сообществ». - Екатеринбург, 25-26 марта 2016 г. Уральский институт управления, 2016. - 264 с.

175. Птицына, Н.А. Профессиональное взаимодействие в контексте «Социальный работник клиент» [Электронный ресурс]/ Н.А. Птицына // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. - 2008. - №2. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vzaimodeystvie-v-kontekste-sotsialnyy-rabotnik-klient> (дата обращения: 30.09.2019).

176. Пэйн, М. Социальная работа: Современная теория / М.Пэйн // Научн. Ред. И.В. Наместникова; пер с англ. 2007. - 374 с.
177. Разорвин, И.В. Определение эффективности оказания социальных услуг – инновационный путь управления социальными системами / И.В. Разорвин // Вопросы управления. - 2014. - № 4 (29). - С. 169-174.
178. Резер, Т.М. Противодействие коррупции в социальной сфере: учебно-методическое пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» / Т.М. Резер. - Екатеринбург. 2018.
179. Ржаницына, Л. Курс на экономию социальных расходов / Л. Ржаницына // Человек и труд. - 2004.- №11. - С.25-28.
180. Романов, П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Социальная работа в современной России: анализ статуса профессиональной группы/ П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова // Социологические исследования. - 2014. - № 10. - С. 61-69.
181. Романов, П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований / П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова. - М.: ООО «Вариант». 2015. - 234 с.
182. Романов, П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Три типа знания в социологии профессий / П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова // Социальная динамика и трансформация профессиональных групп в современном обществе. - 2007. - С. 12-32.
183. Россиян мотивирует на работе четкое распределение обязанностей [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://magazine.hrm.ru/rossijan-motiviruet-na-rabote-chetkoe-raspredelenie-objazannostejj> (дата обращения 18.10.2018).
184. Рябченко, И.В. Психология совладающего поведения сотрудников ОВД/ И.В. Рябченко // Психопедагогика в правоохранительных органах. - 2007. - №2 (29). - С. 59-61.
185. Саврасова, Л.А. Особенности реализации копинг-поведения в профессиональной деятельности руководителей / Л.А. Саврасова // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - 2011. - № 4. - С.327-331.

186. Сакс, М., Олсон Дж. Социология профессий: государство, медицина и рынок в Великобритании / М. Сакс, Дж. Олсон // Профессиональные группы интеллигенции: Отв. ред. В.А. Мансуров. - М.: Изд-во Института социологии РАН, 2003. - С. 36–56.
187. Сало, Е.П. Социальный статус специалистов традиционной медицины в России: социологический анализ: Автореф. дис. ... канд. соц. наук. / Е.П. Сало. - М.: Институт социологии РАН, 2009. - 25 с.
188. Самойлова, В.А. К проблеме оптимизации процесса адаптации молодого специалиста в производственном коллективе [Электронный ресурс]/ В.А. Самойлова // Социально-психологические проблемы производственного коллектива - Режим доступа: <http://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-05/dissertaciya-adaptatsiya-molodyh-spetsialistov-na-promyshlennom-predpriyatiu-i-puti-ee-optimizatsii> (дата обращения 24.06.2018).
189. Селье, Г. Концепция стресса, как мы ее представляем в 1976 году / Г. Селье // Новое о гормонах и механизме их действия. - 1977. - С. 27-51.
190. Сельченок, А.К. Профессиональный статус социальных работников в России сквозь призму содействия социальным изменениям [Электронный ресурс] / А.К. Сельченок // Теория и практика общественного развития. - 2014. - №12. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnyy-status-sotsialnyh-rabotnikov-v-rossii-skvoz-prizmu-sodeystviya-sotsialnym-izmeneniyam> (дата обращения 24.06.2018)
191. Сирота, Н.А., Ялтонский В.М. Психическая адаптация к требованиям социальной среды. Базисные компоненты [Электронный ресурс]/ Н.А. Сирота, В.М. Ялтонский // Информационный портал «Медицинская психология». - Режим доступа: <http://www.medpsy.ru/library/library080.php> (дата обращения 25.07.2018).
192. Система ГАРАНТ: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://base.garant.ru/70535562/#ixzz5VXTK1bNK> (дата обращения 25.07.2018).
193. Смелзер, Н. Социология: пер. с англ. / Н. Смелзер. - М.: Феникс. 1994. - 688 с.

194. Собчик, Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики. / Л.Н. Собчик. - М.: Ин-т современной политики. 2000. - 511 с.
195. Современная энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc1p/39354> (дата обращения 25.07.2018).
196. Сорокин, П. Социальная стратификация и мобильность / П. Сорокин // Человек. Цивилизация. Общество. - 1992. - С. 302–373.
197. Сорокин, П. Статьи разных лет / П. Сорокин. - М.: Наука, 1994. - 560 с.
198. Социальная сфера общества сегодня, завтра, послезавтра. Взгляд из центра и регионов России / Дробижева Л.М. и др. // Информационно-аналитический бюллетень института социологии российской академии наук. - 2008. - №1. - С. 4-71.
199. Социально-психологический портрет инженера / под ред. В.А. Ядова. - М.: Мысль, 1977. - 231 с.
200. Социальное служение: монография / О. И. Антонова, Н.Б. Костина, В. М. Сторчак. - М.: АТИСО, 2012. - 155 с.
201. Социальные науки и социальное образование / отв. ред. Г.И. Осадчая. - М.: МГСУ, 2004. - 187 с.
202. Социальные отклонения: Введение в общую теорию / В.Н. Кудрявцев, Ю. В. Кудрявцев, В. С. Нерсесянц. - М.: Юридическая литература, 1984. - 320 с.
203. Социологический словарь [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dslib.net/soc-struktura/professionalnaja-deformacija-lichnosti-sotrudnika-milicii-kak-ugroza-pravovomu.html> (дата обращения 25.07.2018).
204. Социологический справочник, под ред. В.И. Воловича [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://voluntary.ru/dictionary/1106/word_sociologija-truda (дата обращения 25.07.2018).
205. Социокультурные аспекты молодежной политики в сфере труда и образования: монография. В 2-х частях / Л.М. Андрюхина, А.Г. Кислов, Е.В. Осипчукова, Е.В. Попова и др. - Екатеринбург: Рос. Гос. Проф.-пед. Ун-т. 2019. - 221 с.

206. Социология: Энциклопедия. Минск: Интерпресссервис [Электронный ресурс]. - Книжный Дом. - 2003. - Режим доступа: https://sociology_encyclopedia.academic.ru/974/%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%98%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%90%D0%AF%D0%90%D0%94%D0%90%D0%9F%D0%A2%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%AF (дата обращения 25.07.2018).
207. Спенсер, Г. Синтетическая философия / Г. Спенсер. - Киев: НИКА-ЦЕНТР, 1997. - 512 с.
208. Способы совладающего поведения опросник. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psytests.org/coping/lazarus.html> (дата обращения 25.07.2018).
209. Старшинова, А.В. Идеология социальной работы в России: социологический анализ процесса становления и функционирования / А.В. Старшинова // Отечественный журнал социальной работы. - 2019. - №3. - С.11-31.
210. Старшинова, А.В., Панкова С.Н. Факторы развития негосударственных поставщиков социальных услуг: мотивация труда специалистов / А.В. Старшинова, С.Н. Панкова // Вестник тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. - 2018. - № 4. - С 62-77.
211. Стоунквист, Э.В. Маргинальный человек. Исследование личности и культурного конфликта / Э.В. Стоунквист // Современная зарубежная этнография: реферативный сб. - М. 1979. - С.90–112.
212. Струмилин, С.Г. Проблемы экономики труда / С.Г. Струмилин. - М.: Наука. 1982. - 472 с.
213. Суходальский, Г.В О требованиях к психологическому изучению деятельности / Г.В. Суходальский //Личность и деятельность. - 1982. - С. 11-20.
214. Таранов, Е.В. Социально-психологические проблемы адаптации молодого рабочего: Автореф. дис. канд. психол. наук / Е.В. Таранов. - АН СССР. Ин-т психологии, 1976. - 25с.

215. Тактаева, Г.Ф., Хасанова Г.М. Престиж социальной работы среди населения [Электронный ресурс]/ Г.Ф. Тактаева, Г.М. Хасанова // Современная наука: актуальные проблемы и пути их решения. - 2014. - №8. - Режим доступа: <http://1aya.ru/referat9/referat-1602642.php> (дата обращения 22.04.2019).
216. Темницкий, АЛ. Особенности трудового поведения наемных работников / А.Л. Темницкий // Экономические субъекты постсоветской России (институциональный анализ). - М.: МОНФ, 2001. - С. 168 - 173.
217. Тихонова, Н.Е. Феномен социальной эксклюзии в условиях России [Электронный ресурс]/ Н.Е. Тихонова // Мир России. Социология. Этнология. - 2003. - №1. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomen-sotsialnoy-eksklyuzii-v-usloviyah-rossii> (дата обращения: 01.10.2019).
218. Толочек, В. А. Современная психология труда / В.А. Толочек. - СПб.: Питер, 2005. - 479 с.
219. Томас, У., Знанецкий Ф. Польский крестьянин в Европе и Америке/ У. Томас, Ф. Знанецкий // Контексты современности 2: Хрестоматия. - Казань, 1998.
220. Топчий, Л.В. Проблемы формирования профессионального мастерства специалистов по социальной работе / Л.В. Топчий // Работник социальной службы. - 1997. - № 1. - С.31-43.
221. Трохирова, У.В., Зимина Е.В. Профессионализация социальной работы в регионе: проблемы и перспективы (на примере Иркутской области) / У.В. Трохирова, Е.В. Зимина // Социологические исследования. - 2015. - №6. - С. 45-52.
222. Трунов, Д.Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. / Д.Г. Трунов // Журнал практического психолога. - 1998. - С. 5 – 15.
223. Унарова, Л.Д. Отклонения в поведении человека и их морфогенез. Поведение человека: социально-философское осмысление [Электронный ресурс] / Л.Д. Унарова. Изд-во: «Академия Естествознания», 2012. - Режим доступа: <http://www.rae.ru/monographs/172> (дата обращения 25.07.2018).

224. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/itog_monitor/zarplata.html (дата обращения 25.07.2018).
225. Фельдман, М.А. Система социального партнерства на предприятиях Свердловской области и проблема эффективности ее регулирования / М.А. Фельдман // Вопросы управления. - 2016. - № 1 (38). - С. 59-65.
226. Филатов, В.А., Денисова М.А., Ковальчук С.С. Проблемы социальной работы и пути их решения [Электронный ресурс]/ В.А. Филатов, М.А. Денисова, С.С. Ковальчук // Международный научно-исследовательский журнал. - 2014. - № 1-4 (20). - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-sotsialnoy-raboty-i-puti-ih-resheniya> (дата обращения 25.07.2018).
227. Филатова, Е.В. Теория социальной работы [Электронный ресурс] / Е.В. Филатова - Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/filatova-ev-teoriya-socialnoy-raboty_03c82d052cc.html (дата обращения 25.07.2018).
228. Философия и этика: Сборник научных трудов / Отв. ред. Р.Г. Апресян. - М.: Альфа-М, 2009. - 800 с.
229. Фирсов, М. В. Шимановская Я.В., Черникова А.А. Технология социальной работы: общие и специальные модели / М. В. Фирсов. - М.: Академический проект, 2018. - 385 с.
230. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Электронный ресурс] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии - 1994. - №6. - Режим доступа: <http://ebooks.grsu.by/pedpsiologiya/formanyuk-t-v-sindrom-emotsionalnogo-sgoraniya-kak-pokazatel-professionalnoj-dezadaptatsi-uchitelya.htm> (дата обращения 25.07.2018)
231. Фролова, С.В., Сенина Т.В. Стress-совладающее поведение подростков в различных социально-психологических ситуациях [Электронный ресурс] / С.В. Фролова, Т.В. Сенина // Проблемы социальной психологии личности. - Режим доступа: http://psyjournals.ru/sgu_socialpsy/issue/30326_full.shtml (дата обращения 25.07.2018)

232. Фромм, Э. Бегство от свободы [Электронный ресурс] / Э. Фромм. - Режим доступа: http://aifet.com/books/transl_v6_Fromm.pdf (дата обращения 25.02.2019)
233. Хагуров, Т.А. Введение в современную девиантологию / Т.А. Хагуров. - Ростов-на-Дону, 2003. - 343с.
234. Хватов, А.Е., Ваторопин А.С. Факторы, препятствующих получению населением государственных услуг в электронной форме / А.Е. Хватов, А.С. Ваторопин // Вопросы управления. - 2017. - №3 (46). - С. 53-61.
235. Хьюз, Э. Исследование занятий / Э. Хьюз // Социология сегодня: проблемы и перспективы. - М.: Прогресс, 1965. - 569 с.
236. Хьюз Э.Ч. Социальная роль и разделение труда/ Э.Ч. Хьюз // Социологические исследования. - 2009. - № 8. - С. 46–52.
237. Чевтаева, Н.Г., Никитина А.С. Формирование инновативного потенциала в процессе профессиональной подготовки государственных служащих как социально-профессиональной группы / Н.Г. Чевтаева, А.С. Никитина // Вопросы управления. - 2012. - № 1 (18). - С. 71-79.
238. Чевтаева, Н.Г. Корпоративность социально-профессиональной группы российского чиновничества: социологический анализ / Н.Г. Чевтаева. - Екатеринбург: Изд-во УрАГС, 2006. - 320 с.
239. Чевтаева, Н.Г. Социально-профессиональная корпоративность современного российского чиновничества: социологический анализ: автореферат диссертации на уч.ст докт. соц. наук. Специальность: 22.00.04 Социальная структура, социальные институты и процессы. / Н.Г. Чевтаева. - 2006. - 42 с.
240. Чевтаева, Н.Г. Социология чиновничества в России: дореволюционное наследие и современность / Н.Г. Чевтаева // Мир России: Социология, этнология. - 2009. - Т. 18. - № 3. - С. 85-113.
241. Человек и его работа в СССР и после: Учебное пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов. 2-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 485 с.

242. Червякова, Г.А. Введение в профессию «Социальная работа» / Г.А. Червякова. - М.: Издательский центр «Академия». 2012. - 192 с.
243. Чернисс, К. «Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет» [Электронный ресурс] / К. Чернисс. - Режим доступа: <http://edinorog.h1.ru/psimaster/bornout.htm#10> (дата обращения 25.07.2018).
244. Шавель С.А. Социальная сфера общества и личность /С.А. Шавель. - М., 1988. - 242 с.
245. Шанин, Т. Социальная работа: идеология професионализма / Т. Шанин // Журнал исследований социальной политики. - 2004. - № 3. - С. 303-328.
246. Шапинский, В.А. Культурная маргинальность как социально-философская проблема: автореферат дисс... канд. филос. наук. / В.А. Шапинский. - М., 1990. - 15 с.
247. Шейн, Э. Организационная культура и лидерство / Э. Шейн. - СПб.: Питер, 2002. - 336 с.
248. Шестопалова, Т.А. Позитивный имидж социальной работы в обществе: анализ факторов его обусловливающих [Электронный ресурс]/ Т.А. Шестопалова // Вестник социально-педагогического института. - 2016. - №3 (19). - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/pozitivnyy-imidzh-sotsialnoy-raboty-v-obschestve-analiz-faktorov-ego-obuslovlivayuschih> (дата обращения 25.07.2019)
249. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани. - М., 1969. - 534 с.
250. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани. - М., 1999. - 539 с.
251. Шкаратан, О.И., Радаев В.В. Социальная стратификация: Учебное пособие / О.И. Шкаратан, В.В. Радаев. - М.: Наука, 1995. 318 с.
252. Шкаратан, О.И. Социально-экономическое неравенство в современном мире и становление новых форм социального расслоения в России / О.И. Шкаратан // Мир России: Социология, этнология. - 2018. - Т. 27. - № 2. - С. 6-35.

253. Щепанская, Т. Субкультурный подход к профессии / Т. Щепанская // Конструкции гендера в неформальном дискурсе профессий. - 2005. - С.50-101.
254. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.camps.ru/association/children/psycho/psycho-parents/179-jemocionalnoe-vygoranie-i-kak-s-nim-borotsja.html> (дата обращения 25.07.2017)
255. Этический кодекс социального работника [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://soc-work.ru/?s=%D1%8D%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9+%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81&x=0&y=0> (дата обращения 25.07.2017)
256. Ядов, В. А. Возможности совмещения теоретических парадигм в социологии / В.А. Ядов // Социол. журнал. - 2003. - N 3. - С. 5 - 19.
257. Ясавеев, И.Г. Социология социальных проблем /И.Г. Ясавеев // Под ред. С.А.Ерофеева, Л.Р.Низамовой.2-е изд., перераб. и доп. - Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2001. - С.262-282.
258. Ястребов, Г.А. Воспроизводство социально-профессиональных групп в современной России / Г.А. Ястребов // Мир России. - 2009. - № 2. - С. 116–140.
259. Beresford, P., Croft S. Service users' knowledges and the social construction of social work // Journal of Social Work - P.295-316.
260. Billings, A.G., Moos R.H. Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression // J. of Person and Soc. Psychology. - 1984. - Vol. 46. - P. 877-891.
261. Evetts, J. Organizational Professionalism: changes, challenges and opportunities. - URL: http://www.irspm2010.com/workshops/papers/12_organization.pdf (дата обращения: 28.11.2019).
262. Flexner, A. Is Social Work a Profession? // Research on Social Work Practice. - 2001. - 11: 152. - URL: <http://rsw.sagepub.com/content/11/2/152.citation> (дата обращения 25.11.2019)
263. Goode, W. Community within a Community: the Professions // Sociological Perspectives on Occupations. - Illinois: F. E. Peacock Publishers. - 1972.

264. Dominelli, L. Social work: theory and practice for a changing profession - Cambridge, UK, Polity Press, 2004. - URL: <http://eprints.soton.ac.uk/40810/> (дата обращения 25.07.2018)
265. Downes, D., Rock, P. Understanding Deviance. A Guide to the Sociology of Crime and Rule Breaking, 3rd edition. - Oxford, UK: Oxford University Press. Downes, Rock, 1998.
266. Dubin, R. Deviant Behavior and Social Structure: Continuities in Social Theory // ASR. - 1959. April. - P. 147—164
267. Durkheim, E. Professional Ethics and Civic Morals. London: Routledge and Kegan Paul, 1957.
268. Folkman, S. Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis // J. of Person. And Soc. Psychology. - 1984. - Vol. 46. - N. 4. - P. 839-852.
269. Folkman, S., Lazarus R.S. An analysis of coping in a middle-age community sample // J. of Health and Soc. Behav. - 1980. - Vol. 21. - P. 219-239.
270. Folkman, S., Lazarus R.S. Coping and emotion // Monat A. and Richard S. Lazarus. Stress and Coping. N.-Y. 1991. - 207-227.
271. Freudenberger, H. J., Staff burnout, Journal of Social Issues. - 1974. - vol. 30, - pp. 159–165, - URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract> (дата обращения 25.07.2018).
272. Hall, R. Theoretical Trends in the Sociology of Occupations // Sociological Quarterly. - № 24. - 1983.
273. Hudson, B. Michael Lipsky and Street-Level Bureaucracy; A Neglected Perspective: A Neglected Perspective // Barton L. (Ed.) Disability and Dependency. London, New York: The Palmer Press, 1989. - C. 322-323
274. Johnson, T. Professions and Power. - L.: Macmillan, 1972
275. Jones, S., Joss R. Models of Professionalism // M. Yelloly, M. Henkel (Eds) Learning and Teaching in Social Work. London; Bristol; - Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers, 1995.- P. 15–33

276. Korotayev, S., Shkaratan O. Evolution of the social contract and legitimization of authority / Social Sciences. - 2017. - Vol. 48. - № 4. - pp. 34-44.
277. Langerock, H. Professionalism: A Study in Professional Deformation // American Journal of Sociology. - Vol. 21, - No. 1 (Jul., 1915). - URL:<https://archive.org/details/jstor-2763633> (дата обращения 25.07.2018)
278. Larson, M. The Rise of Professionalism: a Sociological Analysis. Berkeley, - L.: University of California Press, 1977
279. Lazarus, R. and Folkman S. The concept of coping // Monat A. and Richard S. Lazarus. Stress and Coping. N.-Y, 1991. - pp.189-206.
280. Malinowski, B. Op. cit. P. 132; The Group and the Individual in Functional Analysis // Amer. Journ. of Sociol. - 1939. - P. 938—964.
281. Maslach, C., Schaufeli W. History and conceptual specificity of burnout. - URL: <http://healthyworkplaces.berkeley.edu/culture/historical-and-conceptual-development-of-burnout/> (дата обращения 25.07.2018)
282. Millerson, G.L. The Qualifying Association. London: Routledge&Kegan Paul, 1964
283. Moderating Effects of Age and Context on the Relationship Between Gender, Sex Role Differences, and Coping / F. Blanchard-Fields [et al.] // Sex Roles. 1991. - Vol. 25. - N. 11-12. - pp. 645-660
284. Merton, R., Nisbet R. (eds.) Contemporary Social Problems. N.Y, 1966. - 456 p.
285. Park, R.E. Human migration and the marginal man // American Journal of Sociology. Chicago, 1928. - Vol. 33. - № 6. - P. 881-893.
286. Reeser, L.C., Epstein I. Professionalization and Activism in Social Work: The Sixties, the Eighties, and the Future. New York: Columbia University Press, 1996. - P 363-364
287. Savage, D.A. The Professions in Theory and History: The Case of Pharmacy // Business and Economic History, 1994. - Vol. 23. - No 2. - P. 129–160.

288. Shek, D.T.L. Reliance On Self or Seeking Help From Others: Gender Differences in the Locus o Coping in Cinese Working Parents // J. Psychol, 1992. - Vol. 126 (6). - P. 671-678.
289. Simon, H. A. Models of Man. N.Y.: Johnn Wiley& Sons, 1957.
290. Smith, R. E. Effects of Coping Skills Training on Generalized Self-Efficacy and Locus of Control // Journal of Personality and Social Psychology, 1989. - Vol. 56. - № 2. - P. 228-233.
291. Sociology. Progress of a Decade. New York, 1961. - P.82.
292. Weber, M: Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriß der verstehenden Soziologie. Besorgt von Johannes Winckelmann. Studienausgabe, Tübingen. - 1980. - URL: <http://www.zeno.org/nid/2001143905X> (дата обращения 22.06.2019).
293. Williamson, O.E. The economic institutions of capitalism: firms, markets, relational contracting. N. Y., 1985.

Приложение А

**КОМПЛЕКСНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**
(название учреждения)
ВВЕДЕНИЕ

Дается общая характеристика учреждения, в котором работает специалист, прописываются его цели, задачи, нормативная база и описать структуру.

ПРОФЕССИОГРАММА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
(НАЗВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)

1. Как называется работа и в чем она состоит? Название работы, специальности, профессии, должности, возможного рабочего места — описание существенных характеристик и видовых особенностей труда.

2. Каковы эффективность и цель работы (что производится и для какой цели)? Цель работы: продукция, услуги; значение работы: ценность и важность продукции или оказываемых услуг для предприятия и для всей страны.

3. Что является предметом труда (из чего производят, над чем, с чем и с кем работают)? Материал, сырье, полуфабрикаты, нематериальные источники — информация, письменные данные и документы; финансы, обслуживание, оказание услуг — вспомогательная деятельность.

4. Каким способом выполняется работа (как это делается)?

Технологический процесс, трудовой процесс, операции, задание.

5. На основании чего производится работа (на каком основании это делается)? Основания для выполнения работы: производственная документация, указания, подробные технологические инструкции, планы, расчеты; опосредованная информация, инструкции, описания, приказы.

6. Каковы критерии оценки результатов труда (на основании чего оцениваются качество и эффективность труда)? Критерии оценки, нормы, лимит затрат времени, квалификационные разряды.

7. Какая квалификация требуется для работы? (что нужно уметь, знать)? Необходимое образование, требуемый практический опыт, мастерство, специализация.

8. При помощи каких средств выполняется работа (чем работают)? Инструмент, машины, вспомогательные средства, аппаратура, средства управления.

9. В каких условиях выполняется работа? Производственная среда: условия труда и параметры рабочего места (пространственные, санитарно-гигиенические, эстетические и т. д.).

10. Какова организация труда (когда и какими способами выполняется работа)? Организация производственного процесса, график работы, режим труда и отдыха, баланс рабочего времени.

11. Какова коопeração труда (кто, что и с кем делает)? Распределение полупрофессиональных заданий, правомочий и ответственности в трудовом коллективе, установленная субординация — начальники, подчиненные; система руководства и управления первичными коллективами; характеристика социальной среды и микроклимата.

12. Какова интенсивность труда (как много, насколько быстро или медленно, как часто выполняется работа)? Количество работы, ее трудность, скорость, темпы, нормы времени, продолжительность нагрузки, вариабельность труда (монотонность, систематичность, равномерность, цикличность, ритмичность).

13. Какие моменты опасности и ответственности встречаются в профессиональной деятельности (что может случиться на работе)? Непорядки, материальные потери, финансовые потери, штрафы за низкое качество или срыв сроков выполнения работы, аварии, травмы, профессиональные заболевания, гибель.

14. Какое воздействие оказывает труд на работающих (чем полезен и чем вреден человеку)? Положительное и отрицательное влияние материальных, организационных и социальных факторов на личность (в комплексе).

15. Какую пользу приносит труд работнику (сколько он зарабатывает)? Заработка, зарплата, премия, натуральные выдачи, различные льготы, моральное удовлетворение от труда, общественное признание его.

16. Каковы условия, требования и ограничения характерны для работы (кто может и кто не должен выполнять ее)? Административно-правовые, политические, медицинские, общественные и другие детерминанты.

ФОТОГРАФИЯ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НАЗВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)

«Фотография» рабочего времени является вариантом метода наблюдения. Суть ее состоит в получении информации о видах занятий, внешних формах действий работника, об их последовательности и, самое главное, временных затратах на выполнение операций.

Виды занятий работника прописаны в профессиограмме (пункты 10, 11, 12)

Необходимо весь перечень трудовых функций уместить в рабочую неделю с указанием времени, отведенного для их выполнения. (Напоминаю, мы создаем идеальную модель работы специалиста).

Пример 1:

КАРТА фотографии рабочей недели дня № 1,2,3,4,5,6,7 (На каждый день своя фотография, либо можно оформить в общей таблице всю неделю).

Занимаемая должность: Бухгалтер по учету расчетов с покупателями и заказчиками

Организация рабочего места: На рабочем столе расположен ПК, с помощью которого осуществляется весь трудовой процесс

№	Вид занятости	Начало	Окончание	Продолжительность (мин)	Примечание
1	Подготовка рабочего места	8-00	8-05	10	Запуск компьютера
2	Работа с поступившей корреспонденцией	8-06	8-36	30	Проверка электронной почты, сортировка писем
3	Сортировка соглашений подписанных днем ранее	8-37	9-10	30	
4	Отправка писем	9-11	10-00	45	
5	Технологический перерыв	10-01	10-30	15	
6	Выписка актов и счетов	10-31	11-25	100	65 документов

7	Подписание соглашений	11-26	12-00	20	60 документов
8	Обеденный перерыв	12-01	13-30	60	
9	Выписка актов и счетов	13-31	14-50	105	45 документов
10	Технологический перерыв	14-51	15-05	15	
11	Работа с клиентами	15-06	16-25	90	
12	Работа с документами	16-26	16-45	20	35 документов
13	Наведение порядка на рабочем месте, завершение работы	16-46	17-00	10	Уборка личного места, выключение компьютера

Пример 2:

КАРТА фотографии рабочей недели дня № 1,2,3,4,5,6,7 (На каждый день своя фотография, либо можно оформить в общей таблице всю неделю).

Занимаемая должность: менеджер отдела корпоративных продаж

№ п/п	Наименование затрат рабочего времени	Текущее время	Величина затрат рабочего времени, мин	Комментарии
1	Приход на работу	08:55		Операция вне пределов рабочего времени
2	Включение компьютера	09:00	0	
3	Прочтение полученных по электронной почте писем	09:30	30	
4	Участие в вебинаре	12:00	150	Не является ежедневной процедурой
5	Работа в зале с клиентами	13:00	60	
6	Обеденный перерыв	14:00	60	Операция вне пределов рабочего времени
7	Участие в совещании по построению модели продаж до конца текущего квартала	15:30	90	
8	Работа с клиентами в зале	16:30	60	
9	Подготовка материалов для размещения на сайте по просьбе отдела маркетинга	17:15	45	
10	Подготовка и отправка отчета для головного офиса по результатам работы за предыдущую неделю по просьбе непосредственного начальника	17:45	30	
11	Телефонная консультация менеджера из другого офиса	18:00	15	

ПСИХОГРАММА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НАЗВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)

Психограмма — характеристика требований, предъявляемых профессией к психологическим качествам человека (из пункта 16 профессиограммы).

Структура психологической характеристики профессии такова:

- комплекс требований к психике человека (нейропсихическим, психофизиологическим, личностным, интеллектуальным свойствам; к состояниям — эмоционально-волевым установкам, работоспособности, измененным состояниям; к процессам адаптации, обучения, восприятия, ритмам);
- социально-психологические параметры трудового коллектива;
- требования к руководителю — организатору, педагогу, специалисту

Общая схема составления профессиограммы такова: перечисляются параметры психических функций, определяется их сопряженность с требованиями профессиональной деятельности (не требуется—требуется со степенью низкой, средней, высокой), затем отбираются наиболее существенные качества, заполняется таблица.

Пример:

Параметр	Операционализация	Инструмент проверки
1. Ориентация на клиента	Умеет распознавать потребности клиента; отодвигает личные желания на второй план, когда они не совпадают с интересами клиента.	Инструментом проверки выступают тесты.
2. Открытость	Терпим по отношению к другим, но без чрезмерной уступчивости. Внимателен к чужим доводам и прислушивается к ним, даже если они расходятся с его личными взглядами.	Тест на толерантность (http://psycho-test.org/test/tolerantnost.html)

3. Активность и умение выдерживать нагрузки	Не теряет выдержки даже в критических ситуациях; сохраняет деловой подход, даже когда задеты его личные интересы. Проявляет упорство даже при выполнении сложных заданий и не останавливается перед препятствиями.	<p>Каждый кубик этого столбца должен быть заполнен тестом, со ссылкой на приложение.</p> <p>В первом столбике – выбранные вами характеристики специалиста, расположенные по степени важности</p>
4. Автономность и готовность к переменам	Охотно берется за сложные задания; мобильный. Не отрекается от своих ошибок и не сваливает их на других. Держится уверенно; умеет высказывать критические замечания, даже когда это не одобряется.	<p>Тест - опросник Г. Шмишека, К. Леонгарда</p> <p>предназначен для диагностики типа акцентуации личности</p>
<i>Мышление и действия в ходе самостоятельной работы</i>		
5. Интеллектуальные способности	Определяет общие элементы разных ситуаций; устанавливает правила на основе конкретных ситуаций и претворяет их также в конкретные решения. Перенимает информацию и опыт из смежных профессиональных сфер и частной жизни и претворяет эти знания в новаторские подходы; развивает новые оригинальные стратегии принятия решений.	<p>KOT - Краткий Ориентировочный Тест</p>
6.Профессиональная компетентность	Обладает широкими и глубокими знаниями своей профессии, приобретенными благодаря образованию и практическому опыту, и развивает их. Знает иностранные языки или готов их изучить.	
7.Предприниматель- ское мышление и общественная ответственность	Наблюдает за событиями за пределами своей сферы ответственности на фирме или в обществе; учитывает влияние своих решений на другие подразделения фирмы, фирму в целом и на общество. Мыслит и действует экономически целесообразно; обладает способностью видеть перспективы.	

8. Плановость работы	Формулирует свои рабочие цели и следует им; действует системно и структурирует сложные деловые аспекты, определяет приоритеты. Основывает свои решения на адекватных данных, учитывает последствия и в результате принимает быстрое решение. Соблюдает договоренности.	
<i>Социальная направленность</i>		
9. Целенаправленность	Берет на себя руководящую роль и стремится оказывать влияние, берет на себя инициативу в межличностных ситуациях и структурирует деятельность других.	
10. Ориентация на сотрудников	Распознает и учитывает потребности сотрудников; восприимчив и по отношению к их личным заботам и проблемам, оказывает им необходимую помощь в трудных ситуациях. Согласовывает полномочия сотрудников и не вмешивается в сферу их компетенции; до передачи сотрудникам полномочий проверяет степень компетенции и мотивации.	Каждый кубик этого столбца должен быть заполнен тестом, со ссылкой на приложение. В первом столбике – выбранные вами характеристики специалиста, расположенные по степени важности
11. Поведение в коллективе	Привлекает коллег к процессу принятия касающихся их решений и воспринимает их доводы. Интегрирован в коллектив; заблаговременно распознает конфликтные интересы и конструктивно «обрабатывает» создавшиеся конфликты. Уравновешивает отношения на деловом и человеческом уровнях при возникновении межличностной напряженности.	Тут может быть, например, тест на конфликтное поведение или тактики поведения в конфликтных ситуациях
<i>Умение выражать свои мысли</i>		
12. Компетентность в сфере вербальной коммуникации	Выражается ясно и понятно; учитывает при этом уровень информированности собеседника.	
13. Способность представлять свои идеи	В письменной форме использует ясные фразы; текст четко структурирован и хорошо читается.	

<i>Подверженность профессиональным деформациям</i>	
14. Способность к эмпатии	<ul style="list-style-type: none"> – способность понимать чувства, состояние человека в данный момент времени, – способность понимать мысли и переживания сейчас, – способность в целом понимать личностные особенности человека, – способность помочь добрым словом, хорошим советом
15. Наличие эмоционального выгорания	...

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Должно включать в себя:

- краткие выводы по результатам выполненной работы,
- аргументацию значимости проделанной работы для теории и практики социальной работы,
- рекомендации по конкретному использованию методики.