

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ УСПЕШНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЁ ПОКАЗАТЕЛИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Котенёва Е.Б.

В данной статье раскрывается вопрос о разнообразии проведённых исследований в области успешности профессиональной деятельности человека, рассматривающих факторы, критерии, показатели и взаимосвязь успешности с другими характеристиками личности. В статье также представлены особенности профессиональной деятельности социальных работников, их задачи, функции и личностные качества; результаты исследований успешности профессиональной деятельности социальных работников и её показатели у представителей данной профессии.

Ключевые слова: успешность профессиональной деятельности, критерии успешности профессиональной деятельности, показатели успешности профессиональной деятельности, социальные работники.

Большинство авторов рассматривают понятие «успешность» как личностное свойство и как одну из важнейших характеристик любой деятельности человека, в том числе и профессиональной.

Понятие «успешность» как личностное свойство обозначает устойчивую динамическую систему переживаний индивидом своих достижений в соответствии с самооценкой личности и её уровнем притязаний. Под влиянием успешности у индивида происходит полноценное развитие его личности, расширение и совершенствование системы её социальных связей и социально-психологических отношений, идентификация личности со своей профессиональной деятельностью [1].

Понятие «успешность профессиональной деятельности» определяют как совокупность психологических и психофизиологических особенностей, необходимых человеку для достижения эффективности, результативности и продуктивности труда при наличии необходимых знаний, умений и навыков [4].

Проблема успешности профессиональной деятельности исследовалась в работах Н.А. Батурина, А.С. Белкина, Н.И. Бережной, С.Т. Джанерьян, Е.В. Желтовой, Е.М. Ивановой, О.Н. Родиной, Д.В. Теленкова, В.А. Шаповаловой и др.

К критериям успешности профессиональной деятельности в первую очередь относят внешний и внутренний критерий [21, 29].

Внешний критерий успешности профессиональной деятельности определяется объективной оценкой, даваемой профессионалу его руководителем, коллегами, подчинёнными, членами его семьи и другими значимыми для него людьми. Основываясь

на этом критерии, об успешности профессиональной деятельности специалиста можно судить по стабильности его работы, достигнутому статусу в профессиональной среде, доходу, который приносит занимаемая им должность.

Внутренний критерий определяется субъективной оценкой, возникающей в результате соотнесения вознаграждения за труд с представлениями личности о результативности своего труда, об особенностях своего взаимодействия с коллегами, а также с мотивационно-оценочными структурами личности и затратами на достижение результатов труда. Здесь успешность профессиональной деятельности специалиста выражается в его удовлетворённости своей профессиональной деятельностью, положительном оценивании своих достижений и результатов деятельности. Кроме того, успешность профессиональной деятельности специалиста влияет на его общую удовлетворённость жизнью, а восприятие своих достижений как успешных или неуспешных служит решающим фактором формирования мотивации к деятельности, профессиональной идентичности и становления специалиста как профессионала своего дела [11].

В соответствии с выделенными критериями выделяют показатели успешности профессиональной деятельности специалиста. Для объективной оценки успешности профессиональной деятельности важными показателями выступают:

- результативность деятельности [21];
- производительность, выраженная в качестве и количестве продукции (предоставляемых услуг);
- скорость выполнения профессиональных действий;

- безошибочность [27];
- продуктивность [14];
- эффективность взаимодействия с коллегами [2, 21];
- перспективность;
- оптимальность затрачиваемых усилий для достижения поставленных и решаемых в ходе профессиональной деятельности задач;
- рациональность способов и приёмов, используемых для достижения поставленных и решаемых в ходе профессиональной деятельности задач;
- активность и самостоятельность деятельности со стороны специалиста [24];
- инициативность, проявляемая специалистом в профессиональной деятельности [21].

Для субъективной оценки успешности профессиональной деятельности характерны такие показатели, как:

- достижение сотрудником значимой для него профессиональной цели и преодоление препятствий на пути к ней [17];
- удовлетворённость процессом и результатом своей профессиональной деятельности [10];
- повышение своего профессионального статуса и улучшение качества жизни [6];
- вознаграждение, выраженное в материальном плане, продвижении по службе, приобретении статуса в обществе [21] и др.

В качестве факторов, влияющих на успешность профессиональной деятельности, в отечественной и зарубежной психологии представлены:

- внешние условия, к которым можно отнести климатические факторы, условия и организацию труда, психологическую обстановку в коллективе, материальное обеспечение рабочего места специалиста [24] и т.д.;
- индивидуально-психологические особенности личности, включающие мотивацию к деятельности, когнитивные и моторные свойства, знания, умения, навыки, способности, функциональные состояния, содержание смысложизненных ориентаций, ценностей, уровень притязаний, профессиональную направленность отношения к профессии, уровень развития интеллекта, высокий творческий потенциал, коммуникативную и социальную компетентность [7, 8, 21] и т.д.

На основе теоретического анализа научных работ можно проследить взаимосвязь успешности профессиональной деятельности с позитивными моделями жизнедеятельности и карьеры, психологическим здоровьем специалиста [8], уровнем его стрессоустойчивости [4], индивидуальными особенностями личности [3], общекультурной компетенцией [20], мотивационно-потребностной сферой личности [5], нормативно-ценностными ориентациями [9], социально-психологическими факторами [12].

О взаимосвязи успешности профессиональной деятельности специалиста и его отношения к ней в своих трудах писали В.С. Мерлин и В.Н. Мясичев. Согласно их взглядам, успешность формируется при условии активного положительного отношения индивида к своей деятельности [15, 16].

Вопрос о взаимосвязи успешности профессиональной деятельности и отношения к ней пока ещё мало изучен. Но на основе немногочисленных исследований, изучающих не только профессиональную, но и учебную деятельность студентов, можно сделать вывод о том, что отношение к деятельности оказывает непосредственное влияние на успешность этой деятельности [23].

В нашем исследовании изучается профессиональная деятельность социальных работников.

Социальные работники – представители особой, деликатной и гуманной профессии. Они выступают в роли посредника между государством и человеком (группой людей). Деятельность социальных работников направлена на оказание помощи человеку, семье, группе лиц, находящимся в трудной жизненной ситуации, посредством материально-финансовой, морально-правовой поддержки, консультирования и обслуживания.

Теоретико-методологические аспекты социальной работы как научной теории, учебной дисциплины и профессиональной деятельности нашли отражение в исследованиях А.Г. Асмолова, И.А. Зимней, В.А. Мальцева, П.Д. Павлёнка, Ш. Рамона, Р. Сари, Н.Б. Шмелёвой и др.

В работах этих авторов выделены основные компоненты, характеризующие деятельность социальных работников: объект, субъект, содержание, функции, средства, цели, управление и ценности.

В качестве объекта социальной деятельности выступают отдельные личности и группы, нуждающиеся в посторонней помощи. Это пенсионеры, инвалиды, люди, попавшие в беду, испытывающие сильный стресс, матери и отцы, воспитывающие в одиночку детей, дети-сироты, лица с девиантным поведением, безработные, беженцы, военнослужащие из «горячих точек» [13], а также их сферы жизнедеятельности (производство, городские и сельские формы расселения, здравоохранение, образование, культура, силовые структуры общества, культурно-досуговая, социально-этническая и сфера бытового обслуживания) [28].

Субъектом социальной работы являются государство со своими структурами, благотворительные организации и учреждения, профессиональные социальные работники и люди, оказывающие помощь по собственному желанию и инициативе [13].

К функциям социальной работы относятся: информационная, диагностическая, прогностическая,

организационная, психолого-педагогическая, управленческая и оказание практической помощи [19].

Основной целью деятельности социальной организации является оказание государственных услуг в целях обеспечения реализации полномочий органов государственной власти в сфере социальной защиты [26]. Отсюда вытекают задачи профессиональной деятельности социальных работников:

- оказание семьям, детям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации их законных прав и интересов;
- содействие в улучшении их материального и социального положения, а также психологического статуса;
- участие в работе по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав [22, 26].

Основными видами деятельности социальных организаций являются: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические и социально-правовые услуги [26].

Социальная работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где наряду с профессиональными знаниями и навыками большую роль играют личностные качества специалиста. На основе этого изучались профессионально-личностное развитие социальных работников [28], их конкурентоспособность [25], система ценностей [13], личностно-профессиональное становление [24], стратегии борьбы с эмоциональным выгоранием [18].

Ряд авторов выделяют компоненты личности социальных работников, способствующие эффективность их профессиональной деятельности: профессиональное самосознание, социальную активность, готовность и систему ценностей [28]. В ходе исследований по выявлению доминирующих у социальных работников ценностей были выделены общечеловеческие ценности, к которым относятся: забота о ближнем, гуманное и справедливое отношение к людям [28], самоопределение в профессии и личности [18], стремление к социальным изменениям, к социальной справедливости, готовность действовать от имени подопечного [25] и др.

Проведено очень мало теоретических и эмпирических исследований, изучающих успешность профессиональной деятельности специалистов социальной сферы, не определены критерии оценки профессиональной успешности социальных работников [24].

В работе М.В. Теплинских малоизученность проблемы успешности профессиональной деятельности социальных работников объясняется тем, что в качестве одного из критериев успешности профессио-

нальной деятельности в обществе выступает стереотип о материальном преуспевании специалиста в профессиональной деятельности, достичь которого социальным работникам практически невозможно. Вследствие этого у социальных работников незначительно выражено стремление к профессиональной реализации и характерно проявление синдрома эмоционального выгорания [24].

Под успешностью профессиональной деятельности социальных работников мы будем понимать устойчивую динамическую систему субъективных и объективных оценок деятельности социального работника, основанных на продуктивности, результативности, качестве, скорости и безошибочности предоставляемых услуг, а также на самооценке и уровне самореализации личности.

Ряд авторов, коснувшихся вопроса об успешности профессиональной деятельности социальных работников, делают вывод о том, что успешность в этой профессиональной сфере в основном определена индивидуально-психологическими факторами, которые выражены в наличии у социального работника необходимых профессионально значимых качеств, сформированной системы ценностей, имеющей профессиональную направленность [13], целеустремленности, уверенности в своих силах и активном отношении к своей профессиональной деятельности [24].

К необходимым профессионально значимым качествам, определяющим успешность работников социальной сферы, относят: активность жизненной стратегии, мотивацию достижения, креативность, активную жизненную позицию, толерантность, владение эффективными стратегиями совладания, позитивное мышление, стремление к саморазвитию, внутреннюю свободу и компетентность [24].

В результате проведенного теоретического анализа научной литературы в области успешности профессиональной деятельности мы видим, что успешность профессиональной деятельности зависит от продолжительности деятельности, от её характера, здоровья специалиста, его личностных особенностей, уровня образования, от отношения специалиста к своей профессиональной деятельности. На основе этого мы можем выделить показатели успешности профессиональной деятельности социальных работников. К ним относятся:

- безошибочность в предоставлении услуг;
- соответствие выполняемого количества услуг нормативным показателям;
- минимальное количество прогулов и опозданий на работу, жалоб и административных взысканий со стороны руководства;
- соответствие выполняемых услуг годовому плану учреждения;

- наличие дополнительных дипломов и сертификатов за счёт посещения семинаров и курсов по повышению квалификации;
- знание и ориентировка в государственных законах и новых постановлениях;
- преобладание благодарственных отзывов над жалобами от клиентов за предоставленные услуги;
- участие в городских и районных конкурсах и грантах, связанных с профессиональной деятельностью;
- наличие грамот, дипломов, благодарственных писем, а также дополнительные выплаты, премии к заработной плате со стороны руководства за добросовестное выполнение трудовых обязанностей;
- наличие постоянных клиентов.

Из представленных показателей наиболее значимыми, по мнению руководителей социальных организаций г. Азова Ростовской области («Центр социальной помощи семье и детям – Дом семьи г. Азова», Центр занятости населения г. Азова, Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Азова, Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей, Образовательная школа-интернат № 10), являются знание и ориентировка в государственных законах и новых постановлениях РФ, а также безошибочность и качество в предоставлении услуг.

Итак, в настоящее время вопрос об успешности профессиональной деятельности социальных работников практически не исследован. На основе проведённого теоретического анализа эмпирических работ мы можем говорить о взаимосвязи успешности профессиональной деятельности социальных работников с их личностными особенностями, профессионально значимыми качествами и системой ценностей. В соответствии с особенностями профессиональной деятельности и преобладающими ценностями социальных работников нами выделены показатели успешности их профессиональной деятельности. Учитывая тот факт, что отношение к деятельности оказывает непосредственное влияние на успешность этой деятельности, мы можем предполагать о существующей взаимосвязи отношения к профессиональной деятельности и её успешностью у социальных работников.

В перспективе нашего исследования лежит дальнейшее изучение успешности профессиональной деятельности социальных работников, выявление соотношения успешных и неуспешных социальных работников, реализующих различные типы ценностно-смысловых отношений к выполняемой ими деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анцыферова Л.И. О динамическом подходе к психологическому изучению личности // Психологический журнал. – 1981. – Т. 2. – № 2. – С. 8–18.
2. Астапенко Е.В. Субъективные акмеологические детерминанты в условиях эффективной профессиональной деятельности менеджеров: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Ростов н/Д, 2011. – 23 с.
3. Баринов В.В. Влияние индивидуальных особенностей личности баскетболиста на успешность соревновательной деятельности: дис. ... канд. пед. наук. – М., 2001. – 171 с.
4. Бережная Н.И. Психофизиологические и психологические факторы профессиональной успешности оперативных сотрудников таможенных органов: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Ростов н/Д, 2005. – 24 с.
5. Демиденко Н.Н. Мотивационно-потребностная сфера личности как компонент психологической готовности и её влияние на успешность педагогической деятельности: дис. ... канд. психол. наук. – Тверь, 1996. – 202 с.
6. Деркач А.А., Селезнёва Е.В. Акмеологическая культура личности: содержание, закономерности, механизмы развития. – М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2006. – 496 с.
7. Джанерьян С.Т. Психологические факторы успешности деятельности инструктора летной подготовки: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Л., 1989. – 15 с.
8. Желтова Е.В. Психологические детерминанты успешности профессионального становления студентов вуза: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Ростов н/Д, 2008. – 23 с.
9. Захарова Е.Я. Влияние нормативно-ценностных ориентаций педагогов на успешность их деятельности: автореферат дис. ... канд. пед. наук. – Л., 1989. – 16 с.
10. Зеер З.Ф. Психология профессий. – М.: Академический проект, 2003. – 330 с.
11. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 382 с.
12. Клейменова Ю.Э. Влияние социально-психологических факторов на успешность карьеры в малом бизнесе: дис. ... канд. психол. наук. – М., 2007. – 184 с.
13. Мальцев В.А. Система ценностей социального работника и психологические основания её эффективного становления: дис. ... канд. психол. наук. – Кемерово, 2001. – 178 с.
14. Мацкевич О.А. Взаимосвязь индивидуально-психологических особенностей сотрудников рекламного агентства с продуктивностью их

- профессиональной деятельности: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – М., 2009. – 24 с.
15. Мерлин В.С. Структура личности: характер, способности, самосознание: учебное пособие к спецкурсу «Основы психологии личности». – Пермь: ПГПИ, 1990. – 110 с.
 16. Мясищев В.Н. Психология отношений. – М.: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 400 с.
 17. Николаев А. Что изменил во мне успех? // Психология. – 2007. – № 12. – С. 56–61.
 18. Обучение практике социальной работы. Международный взгляд и перспективы / пер. с англ. Ю.Б. Шапиро / под ред. М. Доэла, С. Шардлоу. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 223 с.
 19. Павлёнок П.Д. Введение в профессию «Социальная работа»: курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 174 с.
 20. Петров А.А. Общекультурная компетенция и её влияние на успешность педагогической деятельности: на примере учителей естественно-математических предметов: дис. ... канд. пед. наук. – Пенза, 1999. – 191 с.
 21. Родина О.Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. – 1996. – № 3. – С. 60–67.
 22. Структура государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям – Дом семьи г. Азова».
 23. Теленков Д.В. Влияние отношения к учебной и спортивной деятельности на их успешность у студентов вузов физической культуры: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – СПб, 2009. – 24 с.
 24. Теплинских М.В. Успешность профессиональной деятельности специалиста социальной сферы // Ползуновский вестник. – 2006. – № 3. – С. 252–257.
 25. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Академия, 2002. – 192 с.
 26. Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям – Дом семьи г. Азова».
 27. Шаповалова В.А. Индивидуальная профессиональная успешность менеджеров энергетического комплекса: автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Ростов н/Д, 2009. – 23 с.
 28. Шмельёва Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2004. – 196 с.
 29. Super D. The Psychology of Careers. An introduction to vocational development. – N.Y., 1975. – 347 p.