

Корнилова О. А.

**РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РЕФЛЕКСИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2007/5/50.html](http://www.gramota.net/materials/1/2007/5/50.html)

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

**Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2007. № 5 (5). С. 112-114. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2007/5/](http://www.gramota.net/materials/1/2007/5/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

тельности, может быть как травмирующим, так и нейтральным. Другими словами, определение продавцом клиентов как «трудный контингент» может быть вызвано влиянием уже сформировавшегося эмоционального выгорания. В то же время люди, которых приходится обслуживать продавцам, действительно в большинстве своем могут быть «трудными» - грубыми, придирчивыми, непонятливыми, под алкогольным и наркотическим опьянением и т.д. Решающую роль в отнесении этого явления к факторам выгорания сыграло определение «трудного контингента» испытуемыми (продавцами), у которых не было выявлено эмоциональное выгорание, а, следовательно, отсутствовали его симптомы и их влияние.

У группы сетевых агентов наблюдались несколько иные результаты. В 100% случаев преобладали факторы: «хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность» и «повышенная ответственность за исполняемые функции». Действительно, присутствие этих факторов вполне оправдано. Ведь для того, чтобы привлечь клиента необходимо применить все свои знания и умения, но обязательно, придав им необходимую эмоциональную окраску. А работа в большинстве случаев с нездоровыми (физически) людьми (распространение биологически-активных добавок) и стремление помочь им объясняет и присутствие фактора «повышенная ответственность за исполняемые функции». Также как и у продавцов в 60% случаев наблюдался фактор «психологически трудный контингент».

В результате сравнительного анализа групп испытуемых (продавцов и сетевых агентов) мы выяснили, что факторы, влияющие на формирование эмоционального выгорания и симптомы, определяющие этот синдром, в обеих группах доминируют одинаковые. В процентном выражении показатели доминирующих факторов в группе сетевых агентов выше, чем в контрольной группе продавцов, а симптомы, сложившиеся в результате воздействия травмирующих факторов, в группе сетевых агентов ниже, чем в контрольной группе. В группе продавцов эмоциональное выгорание присутствует в большем количестве случаев и на более глубоких фазах. Возникает вопрос, почему при более интенсивном воздействии психотравмирующих факторов в группе сетевых агентов наблюдается гораздо меньший уровень развития эмоционального выгорания, чем в контрольной группе продавцов? Мы можем выделить несколько аспектов профессиональной деятельности сетевых агентов, которые препятствуют формированию у них эмоционального выгорания:

*Возраст и уровень образования.* Большинство испытуемых старше 30 лет и имеют высшее образование. Это предполагает наличие у них устойчивой системы ценностей и взглядов на жизнь, умения самоактуализации и самообразования;

*Проведение семинаров и школ маркетинга.* В наше время профессия продавца очень востребована, но не распространено обучение ей. Напротив, развитие сетевого бизнеса в условиях здоровой конкуренции повлекло за собой необходимость привлечения к работе настоящих профессионалов и соответственно их обучение. Проведение семинаров и школ маркетинга способствует профессиональному и личностному росту представителей компании, позволяет им находить всё более оптимальные, эмоционально-сберегающие технологии для эффективной работы;

*Интерес к работе.* Стимулирование работников (моральное и материальное) способствует постоянному присутствию у них интереса к своей деятельности вообще и к себе как профессионалу в частности. Также большую роль играет возможность профессионального роста, в большинстве случаев независимого от высшего начальства.

*Формула успеха.* Направленность работников на помощь людям и на собственный успех играет ведущую роль в любой профессии. Представители сетевой компании утверждают, что эта установка не дает им забыть о своем главном предназначении - помощи людям - и собственном успехе.

Все это помогает сетевым агентам приблизиться к высшей планке профессионализма и тем самым защитить себя от воздействия травмирующих факторов и развития эмоционального выгорания. А положительные результаты этой защиты мы выявили в ходе нашего исследования, подтвердив теоретические обоснования данными, полученными эмпирическим путем.

## РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РЕФЛЕКСИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Корнилова О. А.*

*Сибирский государственный технологический университет*

Динамизм социально-экономического, научно-технического и духовного развития общества предопределяет переход к новым технологиям социальной работы, ориентированным на вариативность, творческую индивидуальность, личный потенциал специалиста. Происходящие преобразования определяют необходимость изменения имеющихся систем профессиональной подготовки специалиста социальной работы, который выступает носителем перемен в социальной сфере, обеспечивает успешную интеграцию человека в общество.

В соответствии с законом РФ «Об образовании», Национально доктриной образования в Российской Федерации, целью современного образования становится воспитание личности, способной к самостоятельному принятию решений в ситуации выбора, отличающейся мобильностью, конструктивностью, динамизмом, а содержание образования ориентируется на создание условий для самосовершенствования и самореализации. Государственный образовательный стандарт по специальности «социальная работа» и профилированная

социального работника подчеркивают необходимость владения навыками анализа, умения чувствовать, переживать, понимать ситуацию, быстро переосмысливать, перепрогнозировать общественные процессы, на уровне как социума, так и отдельной личности, в том числе и самого себя. Это требует переосмысления приоритетов в подготовке будущих специалистов социальной работы, выдвижения в качестве ведущей цели - профессионала, отличающимся высоким уровнем сформированности профессиональной рефлексии.

Осознание будущими специалистами социальной работы себя субъектами профессиональной рефлексии, предполагает понимание роли данного феномена в профессиональной деятельности специалиста. Анализ понятия «профессиональная деятельность социальных работников» показал, что оно рассматривается как вид профессиональной деятельности, которая способствует общественным изменениям, решению проблем человеческих взаимоотношений; содействует укреплению способностей к функциональному существованию в обществе и освобождению людей в целях повышения их уровня благополучия [Козлов 2004: 91]. Таким образом, профессиональная деятельность специалиста социальной работы направлена на решение проблем и достижение общественных изменений. Основными объектами социальной работы являются «кризисные» личности - люди, переживающие трудности в осуществлении жизнедеятельности. Взаимодействуя с клиентом, социальный работник непрерывно сталкивается с новыми проблемами, требующими быстрого и эффективного решения. Профессиональная рефлексия обеспечивает более глубокое их осознание, критический анализ, конструктивное разрешение и организацию совместной практической деятельности.

Изучая роль профессиональной рефлексии в деятельности специалиста социальной работы, мы обратились к трех уровневой модели существования специалиста в профессии А.Р. Фонарева. Взяв за основу изложенные идеи [Фонарев 2004], мы попытались выделить уровни существования специалиста социальной работы в профессии. Так на первом, исполнительском уровне, происходит копирование образцов, стереотипов выполнения профессиональной деятельности, специалист социальной работы действует репродуктивно, выполняет заученные алгоритмы поведения, но как только ситуация меняется, его деятельность нарушается. Специалист первого уровня больше подвержен синдрому эмоционального выгорания. Профессия для него является лишь средством достижения материального благополучия, поскольку его деятельность лишена своих ценностных качеств, отсутствуют мотивы и целесообразность профессиональных действий.

На втором уровне планирования, происходит попытка вырваться за пределы ситуативно необходимых для данной деятельности рамок, такому специалисту характерно стремление к достижению определенного социального статуса, превосходства над другими людьми. В итоге происходит частичная дезадаптация, поскольку он понимает, что способы осуществления деятельности, применяемые им, далеко не лучшие, а изменить что-либо в своей деятельности он зачастую еще не может. Далеко не каждый специалист социальной работы преодолевает дезадаптацию, находит в профессиональной деятельности новые смыслы, меняет отношение к ней, стремится изменить себя и свою деятельность. В результате, возможен переход специалиста на первый уровень осуществления профессиональной деятельности, это приводит к дезадаптации и препятствует личностному развитию профессионала.

На третьем уровне деятельность специалиста социальной работы осуществляется на уровне проектирования, моделирования, планирования, складывается системное представление о деятельности, работа из обязанности превращается в потребность, происходит превращение труда в культуру, появляется радость творчества, чувство хозяина труда. Специалист впервые предстает как целостный субъект, осознает сопричастность ко всему происходящему на Земле. Основными компонентами профессиональной деятельности такого специалиста являются рефлексивная регуляция, перепланирование и конструктивное управление осуществляемой деятельностью. Переход к третьему уровню существования в профессии возможен в случае овладения специалистом приемами осуществления профессиональной рефлексии, способствующей регуляции и саморегуляции деятельности, позволяющей соотнести полученный результат с целью, понять причины профессиональных затруднений.

Значимость профессиональной рефлексии в деятельности специалиста подчеркивается многими учеными, в том числе В.А. Попковым, А.В. Коржуевым, по их мнению «одним из главных компонентов профессиональной рефлексии является осознание как уже действующим, так и будущим специалистом того, что для успешной работы ему необходимо приобретать новые знания и двигаться вперед, выбирая оптимальные пути» [Попков 2004: 126]. Ученые отмечают, что профессиональная рефлексия в большей мере упорядочена содержанием и обстоятельствами деятельности специалиста. Для подготовки специалиста любого профиля имеет значение развитие у него профессиональной рефлексии как свойства личности, мышления и условия, необходимого для его творческой самореализации и достижения высокого уровня профессионального мастерства (Б.Ф. Вульфова, В.В. Давыдов, А.К. Маркова, Л.М. Митина, И.Н. Семенов, Л.Ф. Спиркин и другие).

При характеристике семантического содержания понятия «профессиональная рефлексия» обратимся к работам ученых Л.Н. Борисова, Б.З. Вульfoва, М.А. Косовой, В.Ф. Орлов, Е.Е. Рукавишниковой, В.Н. Харьковина, Н.Б. Шмелевой. Изучая профессиональную рефлексию, как потенциал развития специалиста в профессии, ученые рассматривают ее как: механизм самосовершенствования и самоактуализации; процесс соотнесение своих возможностей с тем, чего требует избранная профессия; качество личности; атрибут профессионального мышления; выход из поглощенности профессиональной деятельностью. На основе анализа исследований ученых был сделан вывод, что профессиональная рефлексия специалиста - это механизм профессионального самосовершенствования и самоактуализации, позволяющий выйти из поглощенности профессией.

Импульсом для возникновения профессиональной рефлексии будущего специалиста социальной работы являются препятствия в виде: невозможности осуществления деятельности в соответствии с существующими требованиями профессии; неуспех в деятельности; несоответствие результатов поставленным целям; неудовлетворенность деятельностью и другие. Активизация профессиональной рефлексии способствует осознанию будущим специалистом социальной работы собственной профессиональной деятельности, ее корректировке и преобразованию для устранения препятствия. Именно в ситуации неизвестности, проблемности возникает несоответствие, разбалансированность программ, планов, средств, целей, неэффективность средств. Преодолению проблемности способствует профессиональная рефлексия, как средство регуляции профессиональной деятельности, в виде самостоятельного построения плана деятельности, проектирования профессионального будущего в соответствии с выбранным направлением (целями) в деятельности. Основными действиями специалиста при осуществлении профессиональной рефлексии являются: самоорганизация и самокоррекция; выявление несоответствий, разбалансированности программ, планов, целей и средств; переориентация, смена направления, перепланирование деятельности; конструирование новых содержательных целей; переосмысление стереотипов планирования и организации профессиональной деятельности; реализация вновь спланированной деятельности и сопоставление происходящего с прогнозируемым; анализ деятельности в виде поиска, оценки и выбора альтернативных подходов.

Таким образом, применение приемов осуществления профессиональной рефлексии в деятельности специалиста социальной работы позволяет разносторонне и критически оценивать свой профессиональный опыт, свои конкретные действия, их эффективность, лучше осознавать причины трудностей в общении с клиентами и коллегами, свои чувства и переживания, помогает своевременно распознавать и правильно оценивать неблагоприятные симптомы. Профессиональная рефлексия является механизмом регуляции и саморегуляции профессиональной деятельности. Осознание законов происходящего дает возможность специалисту социальной работы моделировать свои действия, создавать ситуации «на свое усмотрение», осуществлять вариативность поведения, принимать себя как активную творческую личность.

#### *Список использованной литературы*

1. **Попков, В.А.** Дидактика высшей школы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Попков, А.В. Коржуев. - М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 192 с.
2. **Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность** [Текст]: учеб. пособие / Отв. ред. проф. А.А. Козлов. - М.: Логос, 2004. - 368 с.
3. **Фонарев, А.Р.** Развитие личности в процессе профессионализации [Текст] / А.Р. Фонарев // Вопросы психологии. - 2004. - №6. С. 72-83.

## ДИАГНОСТИКА В ОБРАЗОВАНИИ: ПРОБЛЕМА ИНТЕГРАЦИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО И ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ

*Костромина С. Н.*

*Санкт-Петербургский государственный университет*

Диагностическая работа школьного психолога - одно из наиболее разработанных направлений практической психологии. Достижения в области разработки новых методов, обобщения полученных результатов, создания систем мониторинга постоянно публикуются в печати и докладываются на различных конференциях. Но каждый раз при знакомстве с ними охватывает одно и то же чувство. Диагностика в образовании: для кого она? Дети (педагоги, родители) для диагностики? Или наоборот, диагностика для них. Мы можем задать этот вопрос себе. Людям достаточно глубоко разбирающихся в психологической диагностике, в отличие от тех же учащихся и их родителей. Хотели бы мы, чтобы нас и нашего ребенка подвергали диагностированию. И если нет, то почему?

Эти мысли вызывает общая тенденция представляемых результатов: обследовано столько-то учащихся, выявлены такие-то закономерности, зафиксированы следующие особенности или различия. И практически полное отсутствие итогов подлинного предназначения диагностики в сфере образования: скольким детям ты помог, выявив реальные психологические причины их неудач, неуспешности, недисциплинированности, конфликтности, профессиональной направленности и т.д.

Однако диагностика - это не статистическая процедура. Это особая область психологического знания, которая как говорил Б.Ф. Ломов [Ломов 1984], обеспечивает связь между наукой и практикой, возможность применения психологических знаний в конкретной практической сфере, для решения реальных задач. Она является неотъемлемой частью всех остальных видов психологической помощи (коррекции, развития, профилактики, прогноза). На ее основе, замечал Б.Г. Ананьев [Ананьев 1980], строится практическая работа с каждым отдельным человеком в целях его воспитания, обучения и развития.

Почему же четко очерченный выдающимися учеными, потенциал психологической диагностики не реализуется в полном объеме, почему все чаще раздаются мнения о ненужности и бесполезности диагностики в образовании, и, одновременно, с этим, почему так настойчиво и активно (можно сказать агрессивно) психодиагностические методы, инструментарий внедряются в практику педагога, идет их обучение психометрическим технологиям.