

**И. В. Бурцева**

### **Формирование управленческой компетентности бакалавра социальной работы**

В статье рассматривается подготовка бакалавра социальной работы к организационно-управленческой деятельности с позиции компетентностного подхода. Обосновываются подходы к понятию «компетентность». Организационно-управленческая компетентность характеризуется как ключевая в структуре профессиональной компетентности, приводится структура организационно-управленческой компетентности.

**Ключевые слова:** компетентность, организационно-управленческая компетентность, социальная работа, профессиональная деятельность, социальный работник, бакалавр, социальная служба, клиент, социальная проблема, системный подход, профессиональная подготовка, менеджер.

**I. V. Burtseva**

### **Formation of the Administrative Competence of the Bachelor of Social Work**

In clause the preparation of the bachelor of social work for administrative activity from a position of consideration of concept «competence» is considered. The approaches to concept "competence" are proved. The administrative competence is characterized as key in structure of professional competence, the structure of administrative competence is resulted.

**Keywords:** competence, administrative competence, social work, professional activity, social worker, bachelor, social service, client, social problem, system approach, professional training, manager.

Большинство авторов, исследующих социальную работу как вид профессиональной деятельности, отмечают, что основным ее содержанием является оказание помощи клиенту в достижении социально-приемлемого или социально-привлекательного уровня жизни, позитивное изменение его общественной ситуации, его общественных связей (Г. Бернер, А.Н. Гончарова, С.И. Григорьев, Л.Г. Гуслякова, И.А. Зимняя, Ш. Рамон, В.И. Рузанова, Е.Г. Студенова, М.В. Фирсов, Т. Шанин, Е.И. Холостова, Л. Юнсон и др.). Основная цель и ценность социальной работы – конкретный человек и его индивидуальность. Профессиональная социальная работа носит гуманитарный характер, она призвана сохранять комфортное, достойное, правовое существование человека как субъекта общества, а также адаптировать личность в социуме.

В основе деятельности всех социальных служб – работа профессионалов, которая направлена на оказание помощи в решении социальных проблем индивидов и групп общества. Она проводится на личностном уровне, когда происходит непосредственное взаимодействие с конкретной личностью. Объектом социальной работы является человек. Субъектом социальной работы вы-

ступает тоже человек. Поэтому доминирующими были и остаются отношения «специалист социальной работы – клиент». С точки зрения теории систем процесс оказания помощи клиенту можно рассматривать как систему. «Системный подход – направление методологии научного исследования, в основе которого лежит рассмотрение сложного объекта как целостного множества элементов в совокупности отношений и связей между ними» [7].

Процесс оказания помощи клиенту – это система, включающая в себя множество взаимосвязанных структур и функциональных компонентов, подчиненных целям социальной работы. В качестве основных элементов этой системы можно выделить субъект управления (специалист социальной работы), объект управления (клиент), проблема (трудная ситуация жизнедеятельности клиента, которую надо разрешить), взаимодействие с ближайшим окружением клиента, технологии помощи (поддержка, консультирование, реабилитация, патронаж), создание сети сотрудничества.

С позиции управленческой науки профессионал социальной работы взаимодействует со всеми указанными компонентами и, по сути, вы-

ступает как организатор процесса оказания помощи клиенту. На значение менеджмента как одной из важнейших сфер деятельности в профессиональной социальной работы указывают А.М. Панов, Е.И. Холостова, Н.С. Румянцева [5; 4].

Можно сказать, что специалист социальной работы является менеджером, который организует процесс оказания помощи клиенту и управляет, используя при этом все имеющиеся ресурсы: ресурсы организации (финансовые, материально-технические, информационные, правовые), собственные профессионально-личностные ресурсы (интеллектуальные, технологические, ценностные, лидерские, креативные), а также ресурсы клиента (личностные: интеллектуальные, коммуникативные, деятельностные - и ресурсы его ближайшего окружения). Для этого он должен уметь мыслить стратегически, принимать управленческие решения, налаживать эффективную коммуникационную связь с клиентами, коллегами, администрацией, партнерами, уметь работать с информацией, владеть основами маркетинга, администрирования, деловой этики.

Осуществление политических и социально-экономических реформ в стране кардинальным образом изменило смысл и содержание организационно-управленческой деятельности в социальной сфере, способствовало необычайному усложнению задач, стоящих перед этими специалистами. Социальная служба нуждается в новом типе профессионала социальной работы, способного осуществлять организационно-управленческую деятельность. Свообразие и контекст условий будущей профессиональной деятельности должны лежать в основе организации процесса обучения в вузе. Профессионализация социальной работы в условиях новых социально-экономических отношений требует усиленного внимания к организационно-управленческой подготовке будущего бакалавра социальной работы.

Подготовку в вузе бакалавра социальной работы к организационно-управленческой деятельности мы рассматриваем с позиции компетентностного подхода.

Необходимо отметить, что в современных условиях изменения в характере образования все более явно ориентируют его на «свободное развитие человека», его высокую культуру, творческую инициативу, самостоятельность, конкурентоспособность, мобильность будущих специалистов, что требует качественно нового подхода к формированию будущего профессионала. Изме-

нения в области педагогических целей, связанные с масштабным освоением личностно-ориентированного образования, вызвали необходимость постановки вопроса определения более полного, лично и социально-интегрированного результата. В качестве общего определения такого интегрального социально-лично-поведенческого феномена как результат образования в совокупности мотивационно-ценностных, когнитивных, мировоззренческих, коммуникативных составляющих выступило понятие *компетентность*. «В целом в результате дискуссий деятелей образования и работодателя стала проявляться необходимость описания нового типа образовательного результата, не сводимого к простой комбинации сведений и навыков, а ориентированного на решение реальных задач. Этот тип образовательных результатов и стал называться компетентностями» [2, с. 30].

Компетентностный подход во всех своих смыслах и аспектах наиболее глубоко отражает основные аспекты процесса модернизации образования, то есть обеспечение его соответствия запросам и возможностям общества. В рамках этого делаются следующие утверждения:

- компетентностный подход дает ответы на запросы производственной сферы (Т.М. Ковалева);
- компетентностный подход проявляется как обновление содержания образования в ответ на изменяющуюся социально-экономическую реальность (И.Д. Фрумин);
- компетентностный подход выступает как обобщенное условие способности человека эффективно действовать за пределами учебных сюжетов и учебных ситуаций (В.А. Болотов);
- компетентность представляется радикальным средством модернизации (Б.Д. Эльконин).

Компетентностный подход – это подход, акцентирующий внимание на результатах образования, причём в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных проблемных ситуациях. Тип (набор) этих ситуаций зависит от видов деятельности, определяемых стандартом специальности будущих специалистов.

Любая профессиональная компетентность рассматривается как способность к решению задач и готовность к своей профессиональной роли в той или иной области деятельности. Соответственно, компетенция предъясняется, в первую очередь, работодателями и обществом в виде некоторых специфических ожиданий, связанных с

профессиональной деятельностью выпускника. Более того, именно уровень соответствия индивидуальных показателей – ожиданиям работодателя и общества - и полагается в качестве основного показателя компетентности.

Проведенное нами исследование в социальных службах г. Ставрополя выявило устойчивую тенденцию в усилении организационно-управленческого компонента в деятельности специалиста социальной работы. Из 211 опрошенных социальных работников на вопрос: «Какую роль играет организационно-управленческая деятельность в вашей работе?» 87 % респондентов ответили, что умение «организовать и управлять процессом оказания помощи клиенту» влияет на достижение цели профессиональной деятельности. На вопрос: «Считаете ли вы достаточной свою организационно-управленческую подготовку?» 91 % респондентов отметили, что им не хватает организационно-управленческих знаний и умений, например, таких, как умение работать с информацией, осуществлять некоммерческую маркетинговую деятельность, осуществлять функцию контроля, вести документацию и др. Из 9 опрошенных руководителей социальных служб 89 % указали на то, что считают эффективным способом развития организации привлечение специалистов социальной работы к принятию управленческих решений.

Применительно к системе профессиональной подготовки мы опираемся на следующий подход к понятию компетентность: «готовность специалиста включиться в определенную деятельность» (А.М. Аронов).

Организационно-управленческую компетентность бакалавра социальной работы мы понимаем как индивидуально-личностный результат образования, отражающий возможность индивида самостоятельно решать комплекс организационно-управленческих задач в различных ситуациях профессиональной деятельности.

С позиций компетентностного подхода уровень организационно-управленческой образованности определяется способностью решать проблемы различной сложности на основе имеющихся знаний. Компетентностный подход не отрицает значения знаний в области теории и практики управления, но он акцентирует внимание на способности использовать полученные знания.

Применительно к профессиональному образованию выделяют ключевые, базовые и предметные компетентности [3].

Ключевые компетентности могут быть определены как наиболее общие (универсальные) способы действия, позволяющие человеку понимать ситуацию, достигать результатов в личной и профессиональной жизни в конкретных условиях профессионального или общественного сообщества.

А.И. Суббето выделяет 8 родов деятельности, через которые реализуется гармоничное развитие личности и его деятельностное отношение к миру вне мира человека – к Универсуму и отношению к миру внутри мира человека: экономические хозяйственные компетенции; экологические компетенции; научные (исследовательские) компетенции; художественные (искусствоведческие) компетенции; физкультурные компетенции – компетенции физического развития; здоровьесберегающие компетенции – медицинские компетенции; управленческие компетенции; педагогические компетенции. Здесь через категорию компетенции/компетентности выражаются роды деятельности, то есть те виды деятельности, которые характерны для любого человека, они определяют содержание гармоничного развития личности. «Профессиональная деятельность, – отмечает он, – вырастает из того или иного рода деятельности, обрастает соответствующими профессиональными компетенциями, но, углубляя тот или иной род деятельности, она не отрицает другие роды деятельности как необходимые для жизнедеятельности личности, для восходящего воспроизводства ее жизненных сил» [6, с. 50–51].

Мы рассматриваем организационно-управленческую компетентность как ключевую в структуре профессиональной компетентности бакалавра социальной работы.

Ключевой организационно-управленческой компетентностью становится, по нашему мнению, для профессий, связанных с решением целого ряда организационно-управленческих задач, которые не составляют основной смысл профессиональной деятельности, но в то же время являются ее существенным элементом, оказывающим значительное влияние как на сам процесс профессиональной деятельности, так и на его результаты.

Совет по образованию США разработал 10 критериев компетентности социального работника общего профиля, который должен уметь выполнять следующее: 1) идентифицировать и оценить ситуацию в тех случаях, когда требуется начать (или прекратить), усилить, восстановить, защитить отношения между людьми и социаль-

ными институтами; 2) разработать план, основанный на оценке проблемы и изучении достигаемых целей и адекватных выборов, и обеспечить его выполнение с целью улучшения благополучия человека; 3) развивать способности человека в решении проблем, в преодолении стрессов; 4) связать людей с системами, которые обеспечивают их (людей) ресурсами, услугами и возможностями; 5) эффективно защищать наиболее дискриминируемых и уязвимых членов сообществ; 6) способствовать эффективному и гуманному действию систем, обеспечивающих людей услугами, ресурсами и возможностями; 7) активно участвовать в создании новых, модифицированных, или усовершенствованных систем услуг, ресурсов и возможностей, которые являются более справедливыми, обоснованными и чувствительными к запросам потребителей услуг, и в устранении тех систем, которые не являются справедливыми; 8) оценить эффективность проделанной работы; 9) постоянно совершенствоваться в профессии, расширяя базу профессиональных знаний и соблюдая стандарты и этические нормы профессии; 10) содействовать совершенствованию службы [4]. Анализ указанных компетентностей позволяет сделать вывод о том, что большинство из них можно охарактеризовать как организационно-управленческие (пункты 2-4 и 6-10 касаются организационно-управленческих умений специалиста). Это свидетельствует о том, что организационно-управленческая компетентность имеет важнейшее значение в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

Главным основанием для выделения ключевых компетенций в профессиональном образовании становятся общественные потребности, или социальный заказ. Подчеркнем, что в гражданском, демократическом обществе социальный заказ, как правило, отвечает не только интересам государства и общества, но и самой личности.

В личностном аспекте организационно-управленческая компетентность бакалавра социальной работы создает наличие у индивида внутренней мотивации к качественному осуществлению своей профессиональной деятельности, создает предпосылки, при которых бакалавр социальной работы способен выходить за рамки предмета своей профессии, он обладает неким творческим потенциалом саморазвития. В основе организационно-управленческой компетентности бакалавра социальной работы лежит культура самоопределения (способность и готовность са-

моопределяться, самореализоваться, саморазвиваться). Профессионально развиваясь, такой специалист создает нечто новое в своей профессии, пусть даже в малых масштабах (новый прием, метод и т.д.). Он несет самостоятельную ответственность за принятое решение, определяет цели, исходя из собственных ценностных оснований.

Исследования компетентности свидетельствуют о том, что, независимо от ее типа и вида, можно ставить вопрос об общей структуре компетентности как таковой, которая важна в первую очередь с точки зрения образования, то есть о ее целенаправленном формировании и развитии образовательными средствами.

Сопоставление разных точек зрения (В.А. Болотов, А.В. Хуторской, В.В. Краевский, В.В. Сериков, А.А. Пинский, И.А. Зимняя, И.Д. Фруммин, А.В. Макаров и др.) вполне позволяет определить структурные элементы компетентности как интегративного качества личности, которые можно считать бесспорными, а именно: когнитивный (совокупность знаний предметной сферы, на основе которых формируется компетентность); деятельностный (практический опыт); операционно-технологический (совокупность умений и навыков практического решения задач); личностный (совокупность важных для данной предметной деятельности индивидуально-психологических качеств и способностей, направленность личности); ценностно-мотивационный (совокупность ценностных ориентаций, мотивов, адекватных целям и задачам деятельности, мировоззренческая позиция); рефлексивный (способность осмысливать, оценивать, прогнозировать деятельность и ее результаты).

Применительно к организационно-управленческой компетентности бакалавра социальной работы данная структура будет заключаться в следующем: когнитивный (совокупность знаний по теории и практике управления); деятельностный (практический опыт использования организационных и управленческих знаний и умений во всех видах квазипрофессиональной деятельности, например, в волонтерской деятельности); операционно-технологический (совокупность умений и навыков практического решения организационно-управленческих задач. В этом компоненте мы выделяем следующие умения и навыки: организация управленческого цикла (планирование, организация, стимулирование, контроль); умение принимать решения; работа с информацией; организация коммуникаций; адми-

нистративная работа; умение применять некоммерческий маркетинг, умения и навыки деловой этики); личностный (совокупность важных для осуществления организационно-управленческой деятельности индивидуально-психологических качеств и способностей, таких, например, как лидерские и креативные качества, стрессоустойчивость, организованность и др.); ценностно-мотивационный (осознание ценности организационно-управленческой компетентности для профессиональной деятельности и саморазвития); рефлексивный (способность осмысливать, оценивать, прогнозировать организационно-управленческие аспекты деятельности и ее результаты).

Мы разделяем позицию А. Петрова [1], который предлагает рассматривать структурные компоненты компетентности в их иерархической, разноуровневой взаимосвязи. Он выделяет три уровня: базовый, который включает когнитивный, личностный и деятельностный компоненты, обеспечивающие саму возможность формирования компетентности; инструментальный, включающий ценностно-мотивационный компонент, обеспечивающий определенную направленность, ориентированность личности, и рефлексивно-креативный, способствующий формированию динамичности и адаптивной компетентности; собственно операционно-технологический, то есть те практические умения и навыки, которые выражают сущность компетенции как готовность личности к осуществлению деятельности.

Реализация современных требований к профессиональной подготовке будущих бакалавров социальной работы предполагает достижение интегрированного конечного результата образования, в качестве которого может рассматриваться сформированность у выпускников профессиональной компетентности как единства обобщенных знаний и умений, универсальных способностей и готовности к решению больших групп задач (от личностных до социальных и профессиональных) и специальных ключевых компетентностей, к которым мы относим и организационно-управленческую, определяющих владение собственно профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне, готовность к инновациям в профессиональной деятельности.

### Библиографический список

1. Петров, А. Основные концепты компетентностного подхода как методологической категории // Вестник высшей школы. – 2005. – № 2. – С. 31–38.
2. Проблемы модернизации системы образования для новой экономики России [Текст] / Препринт WP5/2002/04. – М.: ГУ ВШЭ, 2002. – 63 с.
3. Селевко, Г. Компетентности и их классификация // Народное образование. – 2004. – № 4. – С. 138–143.
4. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность [Текст] / отв. ред. А. А. Козлов. – М.: Логос, 2004. – 368 с.
5. Словарь-справочник по социальной работе [Текст] / под ред. Е. И. Холостовой. – М.: Юрист, 2000. – 424 с.
6. Суббето, А. И. Онтология и эпистемология компетентностного подхода, классификация и квалиметрия компетенций [Текст] / А. И. Суббетто. – СПб.; М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72 с.
7. Фирсов, М. В., Студенова, Е. Г. Теория социальной работы [Текст] / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М.: Академический проект, 2005. – 512 с.

### Bibliograficheskiy spisok

1. Petrov, A. Osnovnye kontsepty kompetentnostnogo podkhoda kak metodologicheskoy kategorii // Vestnik vysshej shkoly. – 2005. - № 2. - S. 31-38.
2. Problemy modernizatsii sistemy obrazovaniya dlya novej ehkonomiki Rossii [Tekst]/ Preprint WP5/2002/04. – M.: GU VSHEH, 2002. – 63s.
3. Selevko, G. Kompetentnosti i ikh klassifikatsiya // Narodnoe obrazovanie. – 2004. - № 4. – S. 138-143.
4. Sotsial'naya rabota: Vvedenie v professional'nyu deyatelnost' [Tekst]/Otv. red. prof. A.A.Kozlov. – M.: Logos, 2004. – 368s.
5. Slovar'-spravochnik po sotsial'noj rabote [Tekst]/Pod red. E.I.KHolostovoj. – M.: YUrist, 2000. – 424s.
6. Subbeto, A.I. Ontologiya i ehpistemologiya kompetentnostnogo podkhoda, klassifikatsiya i kvalimetriya kompetentsij [Tekst]/A.I.Subetto. – Spb. – M.: Issledovatel'skij tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov, 2006.- 72 s.
7. Firsov, M.V., Studenova, E.G. Teoriya sotsial'noj raboty [Tekst]/M.V.Firsov, E.G.Studenova. – M.: Akademicheskij proekt, 2005. – 512 s.