

Социальная защита семьи, материнства, отцовства и детства в современной России. Материалы VII заочной научно-практической конференции с международным участием. г. Саранск, 21 ноября 2016 г. – Саранск 2016. (Электронный ресурс). URL: <http://13rusprint.ru/books/2016/SocialProtection/>

5. Sizikova V.V., Anikeeva O.A. Lifelong learning in social education receiving. // Contemporary Problems of Social Work. 2017. Т. 3. № 3 (11). С. 33-41.

6. Сизикова В.В., Смирнова О.В. Самоконтроль в управлении жизненными ситуациями. // Особенности организационного проектирования социальной работы – М., 2016. – С. 94-96.

7. Никитина Н.И., Сизикова В.В., Васильева Т.В., Горлова Н.И., Старовойтова Л.И., Прохорова Л.В., Фомина С.Н. Методические рекомендации по формированию жизнеспособных студенческих объединений и организаций – М.: Изд-во РГСУ, 2014.

8. Шипилов В. Перечень навыков soft-skills и способы их развития (Электронная версия) URL: https://www.cfin.ru/management/people/dev_val/soft-skills.shtml

9. WorldSkillsRussia. Официальный сайт (Электронный ресурс) URL: <https://worldskills.ru/o-nas/dvizhenie-worldskills/>

*V.V. Sizikova.,
Dean of the faculty of social work
Russian state social University,
Moscow
sizikovavv@rgsu.net*

*O.A. Anikeeva,
scientific Secretary of the educational and methodological Association,
associate Professor of the Department of social work
Russian state social University,
Moscow
anikeevaao@rgsu.net*

SOFT-SKILLS COMPETENCIES IN PROFESSIONAL TRAINING OF STUDENTS

Annotation. The article analyzes the content and structure of professional competencies, first of all, "soft professional competencies" (SoftSkills), which act as universal competencies for all students of higher education, formulated in the new FSES 3++; analyzes the main approaches to determining the content of these competencies, as well as ways of their formation in various types of educational and extracurricular activities; raises the problem of assessing the level of formation of SoftSkills competencies.

Keywords: professional competences, content and ways of forming SoftSkills, professional education, FSES 3++, universal competences.

УДК 364.6

*С.Н. Фомина,
доктор педагогических наук,
профессор ФГБОУ ВО Российский государственный
социальный университет, г. Москва
fomina-sn@mail.ru*

*О.Б. Волжина,
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры социальный технологий*

ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МУЛЬТИДИСЦИПЛИНАРНОЙ КОМАНДЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Аннотация. В статье раскрываются принципы формирования и функционирования мультидисциплинарной команды в организациях социальной сферы. Выявлено, что благодаря деятельности мультидисциплинарных команд повышается эффективность работы организации в целом, решаются задачи с минимальными затратами времени. Трудовая деятельность, основанная на принципах функционирования мультидисциплинарных команд, характеризует организацию с особой культурой и ценностями взаимодействия, коммуникации и координации. Сотрудник любого уровня осознает себя частью целого и свою принадлежность к созданию коллективного продукта.

Ключевые слова: Командная работа, взаимодействие, координация, коммуникация, мультидисциплинарная команда, трудовая деятельность, социальная сфера, социальная работа, социальное обслуживание.

Мультидисциплинарная команда - это группа специалистов, которые объединены достижением одной цели на совместно согласованных принципах.

Под понятием «команда» подразумевается небольшая группа профессионалов с комплементарными навыками, объединенная общей целью, общим подходом и взаимной ответственностью для реализации общих задач. Следует заметить, что простое объединение людей с различными профессиональными знаниями и навыками не дает в результате команды [1, с. 23].

Чтобы сформировать команду, необходимо внутри каждой группы добиться согласия относительно целей (приоритетов), средств (методов и подходов), а также роли и ответственности каждого члена будущей команды. В практике зарубежной социальной работы существуют три основные модели командной работы: мультидисциплинарная, междисциплинарная (межпрофессиональная) и трансдисциплинарная. Все эти три модели являются как бы эволюционным продолжением друг друга, но в то же время каждая из них используется в практике социальной работы как отдельная и самодостаточная.

Мультидисциплинарная команда (МДК) характеризуется как совокупность независимых экспертов из различных дисциплинарных областей, которые руководствуются отдельным планом развития и определенных заданий. Внутренние взаимосвязи в мультидисциплинарной команде нередко сравниваются с взаимоотношениями между детьми: бок о бок, но порознь.

Модель мультидисциплинарной команды является первой эволюционной ступенькой в концепции командной работы. Поэтому в ней существует довольно много неясностей и пробелов. Негативные моменты сосредоточены главным образом в проблеме организации и управления. Рекомендации по услугам, которые предлагаются мультидисциплинарной командой, часто изолированы и не скоординированы, при этом они имеют вид меню с различными опциями. План предлагаемых услуг состоит из случайных и противоречивых действий, что увеличивает стоимость услуг и делает их нелIMITИРУЕМЫМИ. Похоже, что именно по этой модели построена деятельность большинства отечественных социальных служб, в штат которых входят специалисты разного профиля (социальные работники, педагоги, психологи, юристы, медицинские работники и др.).

При работе с человеком междисциплинарные группы чаще всего проходят следующие этапы: рассмотрение случая, обмен мнениями, распределение обязанностей между членами, оценка ситуации и планирование вмешательства, вмешательство, анализ проделанной работы, завершение работы. Некоторые команды придерживаются одной

стратегии при работе с клиентами, другие разрабатывают разные для определенных групп клиентов.

Но, тем не менее, существуют наиболее общие типы стратегий работы с клиентами:

1. Стратегия параллельных действий. Каждый член команды имеет собственную стратегию, деятельность профессионалов координируется с помощью встреч членов команды.

2. Стратегия "почтового ящика". Члены группы собираются для совместной работы, получая приглашение от лидера команды, который, в свою очередь, получил запрос от клиента. Далее случай может вести один из профессионалов, не обращаясь за помощью к группе.

3. Стратегия приема и распределения. Команда вырабатывает решение, основываясь на первичном анализе ситуации, и переадресует решение проблемы одному из членов команды.

4. Стратегия приема, обследования и распределения. Перед тем, как решить, необходимо ли вмешательство в ситуацию клиента и если необходимо, то какое, группа проводит полное обследование случая. Далее на уровне группы решается вопрос о том, кто из членов группы будет вести данный случай.

5. Стратегия приема, обследования, распределения и анализа. При использовании данной стратегии после этапа вмешательства включается этап анализа. Анализ проблемы заключается в отчете члена группы, ответственного за данный случай, о достигнутых результатах, потребностях клиента и рекомендациях на будущее; затем группа решает, стоит ли продолжить работу по данной проблеме.

6. Смешанная параллельная модель. Взаимодействие междисциплинарной команды и независимых профессионалов, которые могут включаться в общую деятельность на различных этапах. Основным этапом работы любой междисциплинарной группы является этап принятия решений. На основе того, насколько эффективным является то или иное решение, можно сделать вывод о качестве работы данной группы. Поэтому вопрос принятия решений является одним из наиболее важных при анализе деятельности междисциплинарных групп [8].

Мультидисциплинарная команда отличается от междисциплинарной тем, что в нее включаются специалисты с разных уровней управленческой лестницы. Примером междисциплинарной команды является консилиум врачей разного профиля, собранный для постановки диагноза и выбора курса лечения. Примером мультидисциплинарной команды является коллектив из врача-гериатра, медицинской сестры, социального координатора, инструктора лфк, психолога и помощника по уходу собранный для составления и реализации программы ухода для конкретного больного.

Выбор данного формата обосновывается тем, что в рамках своих повседневных действий в разное время с разными людьми, взаимодействуют разные специалисты, отсутствие согласованности действий и ориентации на общий результат создает риски неэффективности программы ухода, реабилитации и предоставления услуг. Для того чтобы программа ухода, реабилитации, предоставления услуг была наиболее эффективна, она составляется и реализуется с включением команды. Команда даёт наиболее полную картину получателя, т.к. обладает непосредственной информацией из всех источников. Согласованность действий в свою очередь приводит к комплексному эффекту в части профилактики утраты функциональности, сохранения текущего уровня функциональности, или реабилитации ранее утраченных функций.

Практика организации мультидисциплинарных команд включает следующий алгоритм запуска. Члены МДК должны хорошо знать профессиональные роли друг друга и быть готовыми заменить на время отсутствующих при необходимости. Так как каждая команда уникальна и включает определенных людей с разным опытом и знаниями, то не существует четкой формулы построения команды. Но есть шесть ключевых задач, помогающих осознать структуру данной команды:

- 1) Идентификация навыков каждого члена.
- 2) Выявления пробелов в навыках, ощущаемых командой.
- 3) Определение наиболее важных профессиональных навыков для данной команды.
- 4) Определение областей, в которых пересекаются навыки нескольких членов.
- 5) Определение сети конкретных помощников за пределами команды.
- 6) Определение случаев, в которых будет привлекаться дополнительная помощь.

Помимо общего алгоритма создания команды, так же стоит обратить внимание на ряд принципов успешной командной работы.

Принципы работы междисциплинарной команды. Несмотря на присутствие определенных особенностей, междисциплинарные группы создаются и строят свою работу по одним и тем же принципам. Данными принципами можно считать:

- 1) Принцип членства;
- 2) Принцип интеграции;
- 3) Принцип личной зоны ответственности;
- 4) Принцип коллективной ответственности.
- 5) Принцип непрерывности коммуникации
- 6) Принцип рефлексивности (самоанализ)

Принцип членства. Членом междисциплинарной группы считается профессионал, независимо от того, является ли работа в команде его основной деятельностью. Требования к научной и практической компетенции сотрудников, а также количество представителей различных профессий, представленных в команде, определяются менеджером группы при ее создании.

Принцип интеграции. Данный принцип основывается на том, что междисциплинарную группу составляют представители различных профессий, чьи знания и профессиональный опыт призваны помочь в достижении единой цели. По степени интеграции выделяются следующие типы групп:

Группы, созданные специально для обсуждения конкретного случая. Представители различных профессий приглашаются в такого типа группы для того, чтобы обсудить проблему, поделиться информацией, которой они обладают в рамках своего профессионального опыта, найти пути решения данной проблемы, а также выбрать человека, ответственного за выполнение этого решения. Члены группы могут быть созваны вновь для обсуждения достигнутого прогресса в решении данной проблемы, а также определения дальнейших действий в рамках конкретного случая.

Группы, созданные для решения сходных проблем. Члены группы чаще всего не участвуют в систематических совещаниях, а используют телефонные переговоры или консультации между двумя профессионалами.

Междисциплинарная группа, работающая регулярно (чаще всего раз в неделю) в специально установленное время, созданная для решения проблем, относящихся к различным областям социальной работы [2 с. 191].

Принцип личной зоны ответственности. Каждый участник команды ответственен за свою зону, в которой он компетентен. Идентификация навыков каждого члена команды. В рамках системы долговременного ухода используется понятие «зона личной ответственности» обозначающее спектр процедур, действий и результатов за которое отвечает отдельно взятый участник команды.

Принцип коллективной ответственности. Члены группы ответственны за использование коллективных ресурсов наиболее эффективным путем для удовлетворения социальных нужд клиентов. Такими ресурсами являются финансирование работы группы и ее рабочее время (даже те члены команды, которые работают в ней по совместительству, обязаны рассматривать свое рабочее время как коллективный ресурс). Каждый участник работы группы профессионально и юридически ответственен за собственные и групповые

решения. Данные принципы являются своего рода методологической базой для работы междисциплинарных команд.

Ключевым процессом, в практике создания и функционирование команды является процесс профессиональной коммуникации. Мультидисциплинарные команды предполагают гибкий подход к лидерству, в зависимости от этапа ухода, реабилитации или рассматриваемого происшествия тот или иной участник может выступить лидером, инициировать сбор команды, обозначить проблем требующего коллективного решения и согласованного подхода. Данный подход к лидерству может быть реализован, только на принципах одноранговости, готовности воспринимать вклад/инициативу участника как значимую вне зависимости от его места в управленческой иерархии учреждения. В ходе общения в команде необходимо проявлять эмпатию, сохранять осознанность, поддерживать благоприятный эмоциональный климат в команде, в т.ч. для профилактики профессионального выгорания.

Письменная коммуникация тоже регламентируется рядом требований: непрерывность (информация передается между сменами), доступна при необходимости, использовать понятный язык, избегать нестандартных сокращений. Информация должна быть релевантна (коротко и по существу, без лишних подробностей), но при этом должна отражать полную картину состояния пациента от поступления в учреждение до выхода из него, отражать динамику изменений его состояния, в т.ч. происшествия. Информация представляет особую ценность в ситуации, когда участник команды сам не в силах оказать необходимую помощь, т.к. от умения кратко и доходчиво донести ситуацию до профильного специалиста часто зависит успех и оперативность необходимого вмешательства.

Работа по сбору и фиксации релевантной информации, предоставления доступа к ней входит в зону личной ответственности всех членов мультидисциплинарной команды. С целью сокращения временных затрат имеет смысл разрабатывать единые для учреждения протоколы взаимодействия (например, метод SPOR – донесение информации в следующем порядке ситуация, предыстория, оценка/сестринский анамнез, рекомендации) образцы журналов ухода, в некоторых случаях знаковые системы – пиктограммы, обозначения. В рамках обучения по системе долговременного ухода предполагается освоение шкал. Сообщение показателей пациентов по шкалам, при условии наличия необходимых знаний у персонала, значительно сокращает время необходимое на описание состояния пациента, в связи с чем рекомендуется в обязательном порядке освоить набор шкал входящих в комплексную гериатрическую оценку (Norton, Lawton, Bartell, MMSE и т.п.)

Принцип рефлексивности (командный самоанализ). Самоанализ представляется очень полезным инструментом. Обычно он фокусируется на стиле работы команды, ее целях и задачах, способности планировать и организовывать, на степени интеллектуальной открытости и возможностях решения проблем, способности отслеживать и улучшать работу.

Стандарты хорошо сработавшейся команды обычно включают на практике взаимное уважение и знание ограничений, консенсус относительно предпочтительного стиля работы, в т.ч. при принятии групповых решений, чувствительность к уровню комфорта членов команды при выраженной центрированности на клиенте, осознание важности групповых процессов и обязательств постоянного обучения через формальный и неформальный обмен идеями. Основа успеха МДК - осознание и принятие различий в навыках и подходах; осознание собственных пределов и желание обращаться к другим за помощью и информацией, а также создание не подавляющей атмосферы, которая поддерживала бы дискуссии.

Конфликты - неизбежная реальность МДК, они могут быть и источником коллективного роста. Конфликты, особенно контролируемые, могут обострять существенные вопросы обслуживания, продуцировать инновации, повышать чувство командной идентификации и обеспечивать возможность выявлять скрытые тенденции. В разрешении конфликтов и использовании их энергетики важная роль принадлежит координатору в

группе, для чего ему необходимы специальные знания и умения. От него будет зависеть, достигнут ли все игроки согласия и восстановится ли внутригрупповое равновесие.

Включение получателей услуг и членов семей в работу МДК создает достаточно эффективное профессиональное объединение, задачей которого является выявление стратегических приоритетов, практические выводы и поступательное движение.

Литература

1. Групповая психотерапия / Под ред. Б. Д. Карвасарского, С. Ледера. — М., 1990.
2. Доуэл М., Шадлоу С. Практика социальной работы. — М., 1995.
3. Кричевский Р. Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. — М., 1991.
4. Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г.М.Андреевой, А.И.Донцова. М., 1981.
5. Миддлмэн Р., Гольдберг Г. Социальная работа с группой // Энциклопедия социальной работы: В 3 т. — М., 1994. — Т. 3.
6. Робер М.А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. — М., 1988.
7. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. — М., 2000.
8. Basic Principles for Long-term Care. Documentation/ AFMC inc. 2015 [www.afmc.org/aipp]
9. PV.Borca, M.A. Ferreira Action plan for communication process in a nursing team/ Acta Scientatum. Health Sciences. Maringa, v. 38 n.1, p. 23-31, Jan.-June, 2016.

*S.N. Fomina.,
Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Department of Social Pedagogy and
Organization of Work with Youth Russian State Social University, Moscow
fomina-sn@mail.ru*

*O.B. Volzhina,
PhD in Pedagogy, associate Professor of the Department of social technologies of the
Moscow state Autonomous institution «Institute for advanced training of social workers»
Department of labor and social protection of the population of Moscow.
oxanavolzhina@gmail.com*

PRINCIPLES OF FORMATION AND FUNCTIONING MULTIDISCIPLINARY TEAM IN THE SOCIAL SPHERE

Annotation. The article describes the principles of formation and functioning of a multidisciplinary team in social organizations. Thanks to the work of multidisciplinary teams, the efficiency of the organization as a whole increases, tasks are solved more efficiently with minimal time spent. Each case is reviewed by a multidisciplinary team that approaches the problem in a comprehensive manner. Work based on the principles of functioning of multidisciplinary teams characterizes an organization with a special culture and values of interaction, communication and coordination. An employee of any level is aware of himself as a part of the whole and his belonging to the creation of a collective product.

Keywords: Teamwork, interaction, coordination, communication, multidisciplinary team, work, social sphere, social work, social service.

УДК 316

*Т.И. Черняева,
доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры экономической психологии
и психологии государственной службы,*