

Утверждаю  
Директор ГБУ «КИСОН  
г. Каменска-Уральского»  
*И. С. Гапанович*  
« 31 » 2014 г.



**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»**

**Программа по организации наставничества для вновь устроившихся социальных работников**

**«Стажер»**

**Содержание:**

Пояснительная записка.

1.Цели и задачи программы.

2.Научно – методическое обоснование Программы

2.1.Сущность и содержание социальной адаптации.

2.2.Технология социальной работы по регулированию адаптивных процессов.

2.3.Технология консультирования и наставничества.

3.Организационное обеспечение и механизмы реализации Программы

3.1.Организация, руководство и контроль наставнической деятельности.

3.2.Качества хороших наставников.

4.Прогнозируемый результат.

## Пояснительная записка

Новичку, который поступил на работу, информацию о характере работы может дать отдел кадров.

А вот обучать новичка особенностям работы на конкретной должности, возлагается на наставников. Сотрудник, за которым закреплены функции наставника, должен пользоваться авторитетом у коллег или хорошо разбираться в специфике профессиональных обязанностей.

Личные качества наставников:

- Лояльность;
- Способность убеждать, заражать окружение собственными идеями;
- Способность понимать психологические особенности других людей.

Чтобы на этапе испытательного срока нового сотрудника, поступившего на работу не возникло «отторжение», необходима «поддерживающая терапия» в форме наставничества.

Очень важно как выстраивать отношения в паре «наставник – ученик». Основное требование – сопровождать каждое теоретическое положение практическими примерами и рекомендациями.

Очень важен для новеньких процесс адаптации. Практика показывает, что 90% людей, уволившихся с работы в течение первого года, приняли свое решение уже в первый день своего пребывания в новой организации. Как правило, новичок в организации сталкивается с большим количеством трудностей, основная масса которых порождается именно отсутствием информации о порядке работы, месте расположения, особенностях подопечных и т.д. То есть специальная процедура введения нового сотрудника в организацию может способствовать снятию большого количества проблем, возникающих в начале работы.

Если сотрудник имеет не только специальную подготовку, но и опыт работы в аналогичных подразделениях, период его адаптации будет минимальным, Однако надо учитывать, что даже в этих случаях возможны непривычные для него варианты решения уже известных задач.

Адаптация занимает существенное место в содержании социальной работы. Она характеризует, с одной стороны, процесс взаимодействия объекта социальной работы с социальной средой, а с другой – является отражением определенного результата социальной работы, который может выступать критерием ее эффективности. Поэтому понимание сущности адаптивных процессов, их механизма – необходимое условие профессионализма социального работника. Адаптивные процессы обеспечиваются соответствующей технологией.

## Цели и задачи Программы

Цель: Улучшение качества социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами.

Задачи:

1. По повышению профессионализма – овладение профессией, повышение квалификации и совершенствование профессионального мастерства, устойчивое и качественное выполнение должностных обязанностей.
2. По соблюдению норм жизни трудового коллектива – дисциплинированность и организованность, отсутствие нарушений дисциплины, правил техники безопасности.

## Сущность и содержание социальной адаптации.

Социальная адаптация представляет собой не только состояние человека, но и процесс, в течение которого социальный организм приобретает равновесие и устойчивость к влиянию и воздействию социальной среды.

Социальная адаптация приобретает исключительную актуальность в переломные периоды как жизнедеятельности человека, так и в периоды радикальных экономических и социальных реформ.

В настоящее время усиленное внимание к разработке этой проблемы детерминировано потребностями решения практических задач, связанных с ускорением процесса адаптации человека к новым условиям в различных сферах жизнедеятельности, в том числе и профессиональной. Воздействие на ход включения личности в новую социальную среду с целью оптимизации этого противоречивого процесса, возможно лишь в том случае, если познана сущность, структура и механизмы, а также специфика его протекания в различных областях социальной жизни.

Под социальной адаптацией понимается процесс активного приспособления человека к новым для него социальным условиям жизнедеятельности. В процессе адаптации человек выступает объектом воздействия социальной среды и активным субъектом, осознающим влияние этой среды. Процесс адаптации – это широкая полифония усвоения социальных ценностей через механизмы социализации. Человек как активный субъект осваивает и использует в своей жизнедеятельности продукты человеческой цивилизации, к которым относятся управленческие, экономические, психологические, педагогические технологии и методы освоения социального пространства. Фактически все элементы человеческой культуры участвуют в формировании личности через механизм адаптации, которая является неотъемлемой составной частью, необходимой доминантой социального развития.

Все виды адаптации взаимосвязаны между собой, но доминирующим здесь является социальная. Полная социальная адаптация человека включает физиологическую, управленческую, экономическую, педагогическую, психологическую и профессиональную адаптацию.

1. Управленческая (организационная) адаптация. Без управления невозможно предоставить человеку благоприятные условия (на работе, в быту), создать предпосылки для развития его социальной роли, влиять на него, обеспечивать деятельность, отвечающую интересам общества и личности.

Социальная адаптация – процесс управляемый. Управление им может осуществляться не только в русле воздействия социальных институтов на личность в ходе ее производственной, внепроизводственной, допроизводственной, постпроизводственной жизнедеятельности, но и в русле самоуправления. Последнее предполагает требовательное, самокритичное отношение человека к самому себе, к своим мыслям и поступкам.

2. Экономическая адаптация. Это самый сложный процесс усвоения новых социально-экономических норм и принципов экономических отношений индивидов, субъектов. Для технологии социальной работы здесь важен так называемый «социальный блок», включающий адаптацию к реальной социальной действительности размеров по уровню заработной платы. Она должна отвечать не только физиологическим, но и социокультурным потребностям человека. Нельзя говорить о полноценной социальной адаптации человека, если он беден или влечет нищенское существование.
3. Педагогическая адаптация. Это приспособление к системе обучения и воспитания, которые формируют систему ценностных ориентиров индивида. Следует указать и на то, что адаптация человека зависит от комплексного воздействия на него природных, наследственных, географических факторов, хотя последние и не играют решающей роли в его социализации.

Адаптационные изменения представляют собой более или менее сознательные изменения, через которые проходит личность в результате трансформации, перемены ситуации. Изменения постоянно сопровождают жизнь человека, поэтому для каждого индивида важно быть готовым к критическим периодам, поворотным моментам, сознательному пересмотру своей жизненной позиции в новых обстоятельствах. Это создает реальные предпосылки готовности к полноценной, активной адаптации.

4. Психологическая адаптация. В психологии адаптацию рассматривают как процесс приспособления органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их лучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней нагрузки. Процесс психологической адаптации человека происходит непрерывно, поскольку постоянно изменяются социально-экономические условия жизни, политические и морально-этические ориентации, экологическая обстановка и т.д.

Стресс- неотъемлемый спутник жизни. Он может не только снизить, но и повысить устойчивость организма к вредным болезнетворным факторам. Стрессом, в широком понимании, являются и любовь, и творчество, безусловно приносящие удовлетворение и защищенность от внезапных «ударов» жизни.

Нормальная жизнедеятельность человека немыслима без определенной степени физического и нервно-психического напряжения. Человеку свойственен определенный оптимальный тонус напряжения. Каждый человек должен изучить себя и найти тот уровень напряжения, при котором он чувствует себя наиболее «комфортно», какое бы занятие он ни избрал. В противном случае может развиваться дистресс безделья.

Психологическая поддержка является частью более широкой программы социальной помощи индивидам по ликвидации кризисных ситуаций и оказанию помощи человеку или группе. Главные усилия наставника должны быть направлены на содействие социальной адаптации в новых социальных условиях.

Профессиональная адаптация- это приспособление индивида к новому виду профессиональной деятельности, новому социальному окружению, условиям труда и особенностям конкретной специальности. Успех профессиональной адаптации к конкретной профессиональной деятельности, совпадения общественной и личной мотивации труда и других причин. Адаптация включает широкий круг понятий: от элементарного опыта приспособления живого организма к среде до сложнейшей социально-психологической адаптации личности в процессе ее социализации. Человека-субъекта деятельности необходимо рассматривать как сложную, многомерную социопсихологическую- биофизиологическую систему.

### **Технология социальной работы по регулированию адаптивных процессов.**

Адаптационные процессы проявляются в трех формах, характеризующихся различным соотношением стихийных и сознательных приспособительных механизмов:

1. Преимущественно стихийное протекание адаптационных процессов проявляется в неудовлетворенности человека условиями его самореализации без достаточного осознания путей выхода из существующего положения. В этом случае завершением адаптационных процессов чаще всего является отказ (полный или частичный) от общественно- полезной деятельности, перемещение центра активности личности в сферу досуга или самореализация человека в альтернативных группах, не входящих в социальную структуру общества. В современных условиях эти процессы находят свое отражение в переориентации человека на самого себя: всевозможные оздоровительные системы, нетрадиционные способы психологической и физиологической самореализации, развитие «экстрасенсорных» способностей, стремление к мистическим и оккультным переживаниям и т.д.
2. Другая форма, характеризующая примерно равным соотношением стихийных и сознательных элементов, проявляется в конструировании идеальных моделей воображаемой деятельности без реального их воплощения. Результат этой формы адаптации личности- создание различных социальных утопий и их пропаганда.

Третья форма адаптационных процессов связана с преобладанием сознательных элементов и выражается в формировании жизненных планов личности, целенаправленной жизнедеятельности. При прочих равных условиях эта форма адаптации в наибольшей степени способствует действительной самореализации личности и ее превращению в субъект общественного развития.

Поскольку социальная адаптация представляет собой не одномоментное изменение системы, а протекающий во времени процесс, то возникает вопрос о его стадиях. Здесь можно говорить о четырех качественных стадиях социальной адаптации:

1. Первая (начальная) стадия, когда адаптирующийся индивид улавливает лишь правила поведения, но система ценностей социума внутренне им не признается;
2. Вторая стадия (терпимость), когда как социальная среда, так и индивид признают равноценность эталонов поведения в отношении друг друга;
3. Третья стадия- приспособления, «аккомодации»- связана со взаимными уступками; индивид признает и принимает систему ценностей среды, но и представители этой среды признают некоторые его ценности;
4. Четвертая стадия- полной адаптации, «ассимиляции», когда индивид отказывается от прежних образцов и ценностей и полностью принимает новые.

Специфические моменты технологии социальной адаптации:

- только человеку свойственно создавать специальные «приспособления», определенные социальные институты, нормы, традиции, облегчающие процесс его адаптации в данной социальной среде;
- только человек обладает способностью сознательно готовить к процессу адаптации молодое поколение, используя для этого все средства воспитания;
- процесс «принятия» или «непринятия» индивидами существующих отношений зависит как от социальной принадлежности, мировоззрения, так и от направленности воспитания;
- человек сознательно выступает как субъект социальной адаптации, меняя под влиянием обстоятельств свои взгляды, установки, ценностные ориентации.

Итак, только человек способен с помощью особой технологии целенаправленно контролировать и регулировать процесс социальной адаптации, только для человека характерна относительная способность варьировать свое поведение при изменении условий и обстоятельств.



## **Технология консультирования и наставничества.**

**Наставничество-** одна из функций социальной работы. Существуют определенные организационные, методические, психологические и нравственные условия, при которых необходимо наставничество и обеспечение результативности совместных действий.

Консультирование- это вид социальной работы, в ходе которого наставник помогает новому работнику изучить и понять суть существующей работы и дать необходимые советы, которые могут быть использованы им в работе.

В практике социальной работы встречаются и широко используются несколько типов консультирования, а именно:

1. Общее консультирование новых работников специалистами социальной работы.
2. Обучающее консультирование новых работников наставником, которого выбрали в учреждении по каким- либо критериям. Оно включает работу с персоналом, разъяснение содержания законов, социальной политики, программ, процедур, направленных на улучшение социального обслуживания населения.
3. Договорное консультирование специалистами социальных организаций по различным организационным, экономическим, профессиональным и иным вопросам.

По своей технологии и форме консультация представляет собой взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого наставник передает специальные знания и соответствующую информацию новому работнику с целью помочь ему в решении назревших проблем, а также помочь адаптироваться к новым условиям работы.

Информация наставника может реализовывать различные функции консультирования: быть катализатором, ускоряющим и облегчающим работу, выступить средством мобилизации ресурсов личности, средством, формирующим мотивацию действий. Информация, вовремя полученная новым работником, может предупреждать последствия его альтернативных действий. И главное, в большинстве своем консультации помогают консультируемому комплексно и объективно оценить стоящие перед ним проблемы, глубже их уяснить и осуществить оптимальный выбор варианта действий, поведения. Наставник способствует ликвидации дефицита информации о новой работе, вооружает клиента новыми подходами, инновационной информацией и технологией.

По форме различают групповое и индивидуальное консультирование, по содержанию- конкретное и программное. В практике наставнической работы находят применение все формы и виды консультирования, а в соответствии с возникающими проблемами может быть использовано и их сочетание.

Конкретное консультирование осуществляется в тех случаях, когда речь идет об узкоспециальной проблеме социального работника. При этом, как правило, происходит не только передача дополнительной информации, которая помогает консультируемому по- новому увидеть волнующую его проблему, но и осуществить поддержку клиенту. На практике нередко случается, что клиент

нуждается именно в морально- психологической помощи для воплощения уже имеющегося у него в практическое действие.

Что касается программного консультирования, то его можно определить как двухсторонний процесс решения проблем, в ходе которого наставник помогает социальному работнику объективно проанализировать их деятельность, устранить налет субъективизма в оценках и на этой основе повысить качество социальных услуг.

**Результат консультирования во многом зависит от достижения взаимопонимания между наставником и социальным работником. Для этого следует соблюдать следующие технологические условия.**

1. Необходимо, чтобы позиция наставника не противоречила взглядам клиента.

2. Необходимо наглядно показать социальному работнику, что действия, которые от него ожидаются, будут способствовать и соответствовать удовлетворению его потребностей и интересов.

3. При всех равных условиях, люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоциональное положительное отношение, и отвергают позицию того, к кому испытывают отрицательные эмоции.

## **Организация, руководство и контроль наставнической деятельности.**

Французский специалист в области административного управления А.Файоль писал: «Управлять – это значит предвидеть, организовать, руководить, координировать и контролировать. Предвидеть- значит исследовать будущее и набрасывать программу действий. Организовать- значит создавать двойной организм предприятия, материальный и социальный. Руководить- значит заставлять функционировать личный состав. Координировать- значит связывать, объединять, гармонизировать все акты и все усилия. Контролировать- значит наблюдать за тем, чтобы все происходило сообразно устроенным правилам и приказам.

Каждое учреждение заинтересовано в том, чтобы коллектив пополнялся молодыми специалистами, чтобы вновь принятые работники как можно быстрее и лучше адаптировались. Для этого необходима такая форма работы с новичками как наставничество.

Совет Наставников начинает работать на основании Положения, председатель Совета наставников назначается Приказом руководителя учреждения.

В план- программу работы с новичком включают ряд лекций, экскурсий, практикумов по следующим вопросам:

### **1.Общее представление об учреждении:**

- цели, приоритеты, проблемы;
- традиции, нормы, стандарты;
- разнообразие видов деятельности;
- организация, структура, связи учреждения;
- информация о клиентах;
- информация о руководителях.

### **2. Политика учреждения:**

- принципы кадровой политики;
- принципы подбора персонала;
- направления профессиональной подготовки и повышения квалификации;
- правила пользования телефоном внутри предприятия;
- правила использования различных режимов рабочего времени;
- правила неразглашения и конфиденциальности;

### **3.Оплата труда:**

- нормы и формы оплаты труда;
- оплата выходных и сверхурочных.

#### 4.Дополнительные льготы:

- страхование, учет стажа работы;
- пособия по временной нетрудоспособности, выходные пособия, пособия по болезням в семье, в случае тяжелых утрат, пособия по материнству;
- поддержка в случае увольнения или ухода на пенсию;
- возможности обучения на работе;
- другие услуги учреждения своим сотрудникам.

#### 5.Охрана труда и соблюдение техники безопасности:

- меры оказания первой медицинской помощи;
- меры предосторожности;
- предупреждение о возможных опасностях на работе;
- правила противопожарной безопасности;
- правила поведения при несчастных случаях и порядок оповещения о них.

#### 6.Работник и его отношения с учреждением:

- сроки и условия найма;
- назначения, перемещения, передвижения;
- испытательный срок;
- руководство работой;
- информирование о неудачах на работе и опозданиях на работу;
- права и обязанности работника;
- права непосредственного руководства;
- руководство и оценка исполнения работы;
- дисциплина и взыскания, оформление жалоб;

#### 7. Функции подразделения:

- цели и приоритеты, организация и структура;
- направления деятельности;
- взаимоотношения с другими подразделениями;
- взаимоотношения внутри подразделения.

#### 8.Требуемая отчетность:

- виды помощи, которая может быть оказана, когда и как просить о ней;
- отношения с местными и государственными инспекциями.

#### 9.Продцедуры, правила, предписания:

- правила, характерные только для данного вида работы или данного подразделения;
- поведение в случае аварий, правила техники безопасности;
- информирование о несчастных случаях и опасности;
- гигиенические стандарты;
- охрана и проблемы, связанные с воровством;
- отношения с работниками, не принадлежащими к данному подразделению;
- правила поведения на рабочем месте;
- контроль за нарушениями;
- телефонные переговоры личного характера в рабочее время;
- использование оборудования;
- контроль и оценка исполнения.

#### 10. Представление сотрудников подразделения.

Занятия с вновь принятыми социальными работниками проводит руководитель Совета Наставников.

За молодым работником закрепляется наставник. Наставником является работник отделения Учреждения, имеющий определенный стаж работы.

#### Полномочия наставников:

1. Наставник наделяется следующими полномочиями, позволяющими ему выполнять функции по трудовому воспитанию молодых работников:

- контролирует обеспеченность молодого работника материалами, необходимыми для выполнения им должностных обязанностей, совместно с работодателем создает ему благоприятные условия труда и условия для повышения профессионального уровня;
- контролирует предоставление молодому работнику льгот согласно законодательства о труде и нормативным документам Учреждения;
- вносит предложения работодателю о поощрении молодого работника за достижение высоких показателей в работе.

3. Наставник имеет право вносить предложения работодателю по решению возникших проблем и недостатков в работе с молодежью.

Работа по Наставничеству продолжается не более трех месяцев. По окончании срока взаимодействия наставника и молодого специалиста, молодой работник сдает экзамен. Перечень вопросов к экзамену утверждается Советом Наставников.

Хороший наставник должен обладать такими качествами:

1. Эмпатией, или способностью видеть мир глазами другого человека;
2. Уважением к социальному работнику, способностью реагировать на проблему социального работника таким образом, чтобы передать ему уверенность в том, что он может справиться с ней;
3. Конкретностью, четкостью;
4. Знанием самого себя и умением оказывать другим помощь в самопознании;
5. Искренностью, умением вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.

### **Прогнозируемый результат:**

Работа Совета Наставников с вновь принятыми социальными работниками предполагает приобретение ими необходимых теоретических и практических знаний и умений, помогает облегчить вхождение в жизнь организации.

Кроме того, способы включения новых сотрудников в жизнь организации могут существенно активизировать творческий потенциал уже работающих сотрудников и усилить их включенность в корпоративную культуру организации.

Для руководителя же информация о том, как организован в его подразделении процесс адаптации новых работников, может многое сказать о степени развития коллектива, уровне его сплоченности и внутренней интеграции.