

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

(Н И У «БелГУ»)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА
СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛЕНИЙ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
заочной формы обучения
3 курса группы 87001452
Посоховой Надежды Сергеевны

Научный руководитель
старший преподаватель
кафедры социальной работы
Свищева И.К.

Рецензент
Начальник УПФР в г. Валуйки и
Валуйскому району
Сенаторова Е.Н.

БЕЛГОРОД 2017

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. Развитие социокультурного пространства современного общества предполагает широкое применение во всех сферах жизнедеятельности все новых технологий распространения и использование информации, то есть информационно-коммуникативных технологий, которые через систему социальных отношений, ведут к образованию информационно-коммуникативной среды организации. Развитие этой среды является фактором трансформации профессиональной деятельности современного специалиста, так как возрастает потребность практически постоянно получать новые знания посредством информационно-коммуникативных технологий, непрерывно усваивать и обрабатывать большие объемы информации в процессе выполнения профессиональной деятельности.

Информационно-коммуникативная среда предъявляет качественно новые требования к личности специалиста, к уровню его профессиональной культуры, важнейшей составляющей которой является информационно-коммуникативная культура, которая позволит работнику соответствовать условиям функционирования современных организаций.

Вопросы пенсионного обеспечения являются приоритетным направлением государственной политики российского государства. Использование в настоящее время информационно-коммуникативных технологий в деятельности специалистов отделений Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР) направлено на: предоставление необходимой информации социально уязвимым группам населения; организации информационных сетей взаимопомощи и поддержки использования информационно-коммуникативных технологий пожилыми людьми и инвалидами; информационное взаимодействие пользователей фонда с

сотрудниками различных служб: пенсионной, социального обеспечения, страхования и др.; создание центров доступа пользователей к информационно-коммуникативным технологиям.

Необходимость повышения качества услуг предоставляемых отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации требует постоянного совершенствования форм и методов работы с населением, а в связи с этим особую актуальность приобретает проблема развития информационно-коммуникативной культуры самих специалистов, проявляющиеся в специфической самоорганизации профессионального пространства, выработке индивидуального эффективного стиля взаимодействия с клиентом.

Вышесказанное обуславливает необходимость проведения исследований процесса формирования и повышения уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов в отделениях Пенсионного Фонда Российской Федерации.

Степень научной разработанности проблемы исследования.

Концепция информационного общества раскрывается в работах З. Бжезинского, У. Дайзарда, М. Кастельса, Ф. Махлупа, Й. Масуды, Т. Стоуньера, О. Тоффлера, которая стала результатом развития идей о вступлении общества в постиндустриальный период, предложенных Д. Беллом, К. Кларком, Д. Рисменом в середине XX века. Проблематику информатизации общества раскрывали отечественные ученые такие, как В.М. Глушков, А.П. Ершов, Н. Н. Моисеев, А. И. Ракитов, А.В. Соколов, А. Д. Урсул.

В этом контексте большой интерес представляют исследования Д.В. Иванова, И.А. Мальковской, В.А. Михайлова, В.Н. Щербины, раскрывающие особенности социального пространства и социальных коммуникаций, в условиях информатизации общества. Социальные коммуникации, осуществляемые с помощью новых информационно-коммуникационных технологий, характеризуются в работах Е.П. Белинской.

С увеличением объема информационных потоков и разветвлением системы коммуникации актуальным становится изучение Н.Б. Зиновьевой, Ю.Г. Коротенковым, С.Д. Каракозовым, М.А. Холодной информационно-коммуникативной компетентности специалистов социальной сферы.. Специфика информационно-технологической культуры раскрыта в публикациях Т. П. Ворониной, А. Н. Дулатовой, В.П. Кашицина, А. М. Молчановой, Г. Л. Ильина и др..

В трудах М.С. Дмитриева, В.В. Куликова, М. К. Мамотина, Т. А. Малевой, А.И. Семенова, А. Д. Чернова подробно анализируются проблемы формирования кадров пенсионных фондов, раскрываются роль и предназначение этих фондов в обеспечении социальной защищенности граждан. Значительный вклад в исследование проблем использования информационно-коммуникативных технологий в пенсионном деле внесли такие ученые, как: И.В. Большакова, В.И. Вдовин, Л. Вульф, Ю.В. Дюжев, А.В. Кондратьева, А.К. Соловьев, О.В. Хмыз и др.

В настоящее время периодически появляются некоторое количество публикаций по рассматриваемой проблеме на страницах журналов «Пенсия», «Пенсионное обеспечение», «Пенсионные фонды и инвестиции», «Социальная защита», «Трудовые отношения», «Вопросы экономики» и др. Вместе с тем остается много дискуссионных проблем, расширяющих поле научного поиска в области повышения информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации. Профессиональные стандарты постоянно выдвигают новые задачи, ощущается настоятельная необходимость теоретико-методологического обобщения накопленных фактов, анализа проблем повышения уровня информационно-коммуникативной культуры сотрудников Пенсионного Фонда Российской Федерации. Указанные обстоятельства обуславливают объект, предмет, цель и задачи дипломного исследования.

Объект исследования – информационно-коммуникативная культура.

Предмет исследования – структура и содержание информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации.

Цель исследования – раскрыть сущность и специфику информационно-коммуникативной культуры и разработать структурно-функциональную модель формирования информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации.

Исходя из цели, были сформулированы **задачи исследования**:

- раскрыть теоретические основы исследования информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации;

- определить проблемы и перспективы повышения уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов Управления Пенсионного Фонда Российской Федерации по г. Валуйки и Валуйскому району.

Теоретико-методологическую базу исследования составляют концептуальные положения философии, социологии, психологии, этики, теории социальной работы, общенаучные принципы системного, деятельностного и культурологического подходов.

В теоретическом плане исследование опирается на анализ теорий, представленных в концепциях информационного общества Д. Белла, М. Кастельса; идеи системности и комплексности социальных явлений М.Я.Басова, М.В.Кларина; концепции профессиональной коммуникации С.И. Архангельского, А.А. Вербицкого; на работы о роли и значении современных информационных и коммуникативных технологий в профессиональном образовании В.П. Беспалько, Е.С. Полата; теория общесоциального и профессионального становления личности Э.Ф. Зеер, Л.В. Мардахаева, А.М. Егорычева, Н.С. Пряжникова.

Для характеристики структуры и функций информационно-коммуникативной культуры использовались структурно-функциональный и системный подходы. Для достижения цели и решения задач исследования учитывались научные достижения школы социологии управления Белгородского государственного национального исследовательского университета в области технологизации формирования социально-технологической культуры (Л.Я. Дятченко).

Методы исследования включают в себя комплексное использование методов:

- теоретический междисциплинарный анализ и синтез (при исследовании и обобщении научных источников);
- комплекс эмпирических методов, включая: - наблюдение, опросные методы (анкетирование, экспертный опрос, интервьюирование) для определения уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов Управления Пенсионного Фонда Российской Федерации в г. Валуйки и Валуйском районе);
- моделирование, количественные методы обработки результатов социологического исследования.

Эмпирическая база исследования. Информационным источником дипломного исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых по проблеме исследования, теоретические разработки ученых Российской академии наук и работы прикладного характера специалистов в области пенсионного обеспечения, опубликованные в периодической печати, специальных журналах по вопросам пенсионного обеспечения и проблемам социальной защиты нетрудоспособных категорий граждан.

А также результаты социологического исследования, проведенного автором на базе Управления Пенсионного фонда России по г. Валуйки. Основную генеральную выборочную совокупность составили 78 респондентов. Из них 42 сотрудника Управления Пенсионного фонда России по г. Валуйки и Валуйскому району, 26 клиентов, участвовавших в

экспертном опросе и 10 руководителей структурных подразделений. Репрезентативность данной выборки подтверждается для данной группы исследуемых.

Исследование проводилось в два этапа: первый этап включал теоретический анализ проблемы, сбор первичного эмпирического материала, разработку программы социологического исследования; второй этап включал проведение социологического исследования, обработку и анализ полученных результатов.

Теоретико-практическая значимость исследования. Уточнены понятия - информационная культура, коммуникативная культура, информационно-коммуникативная культура специалистов отделений ПФР, её место и роль в структуре профессиональной компетентности специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации; разработан критериально-оценочный материал, позволяющий выявить проявление информационно-коммуникативной компетенции и уровень информационно-коммуникативной культуры специалиста УПФР по г. Валуйки.

Практическая значимость исследования: теоретические положения и материалы социологического исследования, разработанное содержательно-технологическое обеспечение интегративной модели повышения уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений ПФР получило практическое внедрение на базе Управления Пенсионного Фонда Российской Федерации в г. Валуйки и Валуйском районе. Материалы исследования могут быть использованы при аттестации специалистов данных учреждений.

Апробация результатов исследования проходила в ходе преддипломной практики и профессиональной деятельности в УПФР в г. Валуйки и приняты к сведению. Результаты дипломного исследования были обсуждены на рабочем семинаре УПФР в г. Валуйки и Валуйском районе. Выпускная квалификационная работа выполнена по заказу данного учреждения.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛЕНИЙ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1.1. Основы информационно-коммуникативной культуры специалистов пенсионных фондов в условиях развития информационной среды

Современный мир характеризуется всевозрастающей значимостью информации, многообразной и обширной, так как представляет собой совокупность интеллектуальных ресурсов, информационных технологий и коммуникативной инфраструктуры. Потребность в информации входит в число основных потребностей, предваряющих всякое действие, что обуславливает ее особую значимость в профессиональной деятельности человека. В начале XXI века профессиональная деятельность стала осуществляться в новых условиях становления информационно-коммуникативной среды. Исследование процесса становления данной среды является развитием научных изысканий, осуществляемых в рамках концепции информационного общества. В этих условиях культура становится и целью и основанием и средством информационно-коммуникативных процессов [6].

Следует отметить, что современный мир характеризуется всевозрастающей значимостью информационных технологий и коммуникативной инфраструктуры. Современная информационно-коммуникативная среда способствует, с одной стороны, эффективности процесса информатизации, охватывающей все сферы общественной жизни, в особенности, профессиональную, меняя социально-значимую деятельность, повышая ее эффективность. С другой стороны, информационно-коммуникативная среда в условиях современного общества способствует

преодолению негативных последствий информатизации посредством социокультурной и профессиональной деятельности человека.

В настоящее время выделены пять критериев определения информационной среды, связанных с параметрами идентификации новизны: технологический, экономический, социально-трудовой, пространственный и культурный. Основой всех этих дефиниций становится убеждение, что количественные изменения в сфере информации привели к возникновению качественно нового типа социального устройства – информационной среды. Таким образом, не информация, а коммуникация в ее новых формах оказывается «смыслообразующим стержнем» современного общества, задавая и трансформируя социокультурное пространство [9].

В условиях модернизации общества и развития информационной среды перед специалистами пенсионных фондов стоят задачи повышения качества и доступности социальных услуг, конкурентоспособности на рынке услуг. Сегодня помимо того, что специалисты пенсионных фондов, должны овладеть профессиональными требованиями, и иметь подготовку и знания в различных областях, они также должны обладать достаточно высокой информационно-коммуникативной культурой, владеть информацией о современных политических, экономических и социальных процессах, обладать определенной социальной приспособленностью. Им необходимо уметь контактировать и располагать к себе клиентов. Специалисты пенсионных фондов обязаны иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у клиентов, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатными – одним словом, они должны уметь общаться.

В связи со становлением информационно-коммуникативной среды профессиональная деятельность специалистов пенсионных фондов претерпевает процесс интеллектуализации, который в свою очередь связан с трансформацией личности специалиста. Данные изменения направлены в первую очередь на формирование у специалистов пенсионных фондов таких

качеств, как стремление к саморазвитию, самореализации, превращение умения принимать нестандартные решения [75].

Для осуществления качественной и эффективной профессиональной деятельности в условиях становления информационно-коммуникативной среды специалистам пенсионных фондов необходимо обладать определенными знаниями, умениями и навыками оперирования информацией, а также постоянно их совершенствовать в соответствии с современными информационными технологиями. Интеллектуализацию профессиональной деятельности, прежде всего, следует соотнести с повышением ее качества и эффективности. Достигнуть этого можно путем *формирования информационно-коммуникативной культуры*, соответствующей требованиям, предъявляемым к современному специалисту, условиям работы в информационно-коммуникативной среде.

Следует отметить, что современное общество требует от специалистов пенсионных фондов определенного уровня информационной компетентности, позволяющей им эффективно участвовать во всех видах работы с информацией: получении, накоплении, переработке, а также в создании на этой основе качественно новой информации, ее передаче и практическом использовании. Специалисты, использующие возможности новых информационных технологий в сфере коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности, являются более адаптированными к условиям становления информационно-коммуникативной среды [45].

В современных условиях специалистам пенсионных фондов необходимо осваивать новое, в том числе новые информационные технологии. Информационно-коммуникативная культура служит не просто необходимым условием эффективного функционирования организации, но активно способствует трансформации системы управления, одной из основных задач которой является формирование профессиональной

культуры специалиста, отвечающей особенностям современной профессиональной деятельности.

Таким образом, информационно-коммуникативная культура специалистов пенсионных фондов включает в себя такие показатели как: знания об источниках информации; технологические умения, которые обеспечивают быстрое и надежное получение необходимой информации на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и коммуникационных систем; достаточно высокий уровень развития индивидуальных коммуникативных способностей, таких как восприятия, мышления, воображения.[45].

Следует заметить, что становление информационно-коммуникативной культуры специалистов пенсионных фондов обуславливает трансформацию профессиональной деятельности, которая влечет за собой: во-первых, формирование профессиональных качеств, соответствующей условиям деятельности в информационно-коммуникативной среде; во-вторых, изменение процесса деятельности как перехода компонентов отдельных действий и операций с информационно-коммуникационными технологиями на уровень навыков, обеспечивающих формирование информационно-коммуникативной компетентности.

Поэтому, для того чтоб лучше определить сущность понятия «информационно-коммуникативная культура», нам представляется необходимым дать определение понятию «культура».

Философский словарь дает следующее определение культуры. Культура - (лат. cultura) возделывание, воспитание, образование, развитие, почитание, специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материального и духовного труда; в системе социальных норм и учреждений; в духовных ценностях; в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе [79].

Категория «культура» привлекала и привлекает многих исследователей глубиной своего содержания и значимостью для каждого аспекта

человеческой жизни и деятельности. Широта охватываемых ею общественных явлений вызывает эффект закрепления за этим понятием множества смысловых оттенков, что в свою очередь накладывает свой отпечаток на понимание и употребление термина «культура». В отечественной культурологии доминируют два исследовательских направления.

С середины 60-х годов культура рассматривалась как совокупность материальных и духовных ценностей, созданных человеком. Аксиологическая интерпретация культуры заключается в вычислении той сферы бытия человека, которую можно назвать миром ценностей. Именно к этому миру, с точки зрения сторонников этой концепции, и применимо понятие культуры. Оно предстаёт как итог предшествующей деятельности человека, являющий собою сложную иерархию значимых для конкретного общественного организма духовных и материальных образований.

Вторая трактовка понятия культуры основывается на деятельностном подходе. Культура рассматривается как специфический (культурный) способ деятельности, как качественная характеристика способов жизнедеятельности человека - как общественной, так и индивидуальной. Поиски содержательного определения культуры привели к пониманию родового способа бытия человека в мире, а именно, к человеческой деятельности как подлинной субстанции человеческой истории. С этой точки зрения культура понимается как система внебиологически выработанных механизмов, благодаря которым стимулируется, программируется и реализуется активность людей в обществе, другими словами, как способ, или технологический контекст деятельности [21].

Бочарникова Н.А называет третий - личностный - подход к определению понятия «культура». Этот подход состоит в рассмотрении культуры как среды, растящей и питающей развитие личности [6].

В этих концепциях под культурой понимаются все проявления человеческой субъективности, свойства и качества, характеризующие меру

культурности общества, культурно-исторической эпохи в её человеческом измерении: уровень свободы, образованности, нравственности, духовности людей, их способностей к культурному саморазвитию. Человек выступает здесь как истинный творец культуры.

Б.С. Ерасов выделяет следующие функции культуры [21]:

- 1) производство новых знаний, норм, ценностей, ориентации и значений;
- 2) накопление, хранение и распространение (трансляция) знаний, норм, ценностей и значений;
- 3) воспроизводство духовного процесса через поддержание его преемственности;
- 4) коммуникативная функция, обеспечивающая знаковое взаимодействие между субъектами деятельности, их дифференциацию и единство;
- 5) социализация общества через создание структуры отношений, опосредованных культурными компонентами;
- 6) рекреативная, или игровая, культура, действующая в отведённой для неё сфере.

Таким образом, культура - это сложный сплав ценностных, деятельностных и личностных аспектов, не имеющий однозначного и универсального определения, который, вместе с тем, можно, проанализировать и определить в контексте той или иной области человеческой жизни.

Термин «коммуникация» (лат. *communicatio* - делать общим; связывать; общаться) в наши дни используется в трёх значениях:

- 1) путь сообщения;
- 2) форма связи;
- 3) акт общения, сообщения информации.

Применяется это понятие в самых различных областях человеческой деятельности, где есть процесс циркуляции информации [71].

Коммуникацию можно определить как: 1) пути сообщения, транспорта, связи, сети коммунального хозяйства; 2) общение - передача информации от человека к человеку в процессе деятельности [63].

Толковый словарь русского языка также даёт определение коммуникации. Коммуникация - 1. Путь сообщения, связь одного места с другим. 2. Общение, сообщение [47].

Более полно определено понятия «коммуникация» дано в философском словаре. Коммуникация (лат. *communicatio* - связь, сообщение), то же, что и общение; процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом аспекте [79].

Психологический словарь трактует общение как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека [52].

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле того слова, состоит в обмене информацией между партнерами по общению: передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств. Интерактивная сторона общения заключается в обмене действиями между общающимися сторонами, то есть организации межличностного взаимодействия. Перцептивная сторона общения есть процесс воспитания и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

Проанализировав все эти определения, мы пришли к выводу, что точного единого определения понятию «коммуникация» нет. Но существуют два подхода к этому термину.

Коммуникация в узком смысле как передача информации с использованием различных каналов и знаковых систем, как аспект общения.

Коммуникации в широком смысле - это общение между людьми.

На уровне человеческого общения средствами коммуникации становятся различные социально выработанные и фиксированные в данной культуре знаковые системы; важнейшая из них - язык (речь устная и письменная). Значительную информационную нагрузку могут нести системы пара - и экстралингвистической коммуникации (интонации, паузы), оптико-кинетических знаков (жесты, мимика, пантомимика) и т.д.

Выделяются следующие основные *функции коммуникации*[63]:

- побудительная (убеждение, внушение, приказ, просьба);
- информативная (передача истинных или ложных сведений);
- экспрессивная (возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний);
- фатическая (установление или поддержка возможности коммуникативного контакта).

Таким образом, обобщая все вышесказанное, можно сказать, что *культура* – это и специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленной в продуктах материального и духовного труда, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самому себе.

С точки зрения информационной среды, нам интересна трактовка понятия «культура», данное Ю.М. Лотманом. Он определяет понятие «культура» как совокупность всей ненаследственной информации, способов ее организации и хранения. Суть его подхода выражается в следующем - культура создана из коммуникационных процессов, а все формы коммуникаций основаны на производстве и потреблении знаков [37].

Таким образом, культура, по Ю.М. Лотману, есть форма общения между людьми и возможна лишь в такой группе, в которой люди общаются. Культура образует определённую систему знаков. Знак представляет собой материальное выражение (слова, рисунки, вещи), которое имеет значение и,

таким образом, может служить средством передачи смысла. Назначение знаков осуществление коммуникативной функции [37].

Следовательно, культура имеет информационную природу. А информация - это ресурс культуры, посредством которого обеспечивается целенаправленность и упорядоченность социального развития и использования самой информации, производимой людьми, а также информации, заключенной в их социальной памяти или в искусственных системах. Другими словами, культура современного общества характеризуется не только расширением возможности накопления и переработки информации, но и разнообразными формами коммуникации.

Анализируя все вышесказанное, культура существует только через человека, то есть предполагает общество. Общество в свою очередь является коммуникативным по своей природе. На это указывает этимологическая близость слов «общность», «община», «общество», «общение». Соединение двух концептов «культура» и «информация» проясняется непосредственно в процессе коммуникации. Согласно положению Н. Лумана, культура развивается благодаря изменениям в технике коммуникации в новых условиях [38].

Передача информации посредством символов и образов для дальнейшего декодирования придает процессу коммуникации характеристику феномена культуры, определяет характер культуры и выступает в качестве решающего фактора формирования общества.

Коммуникация обозначает как средство, так и процесс передачи информации от одного субъекта к другому, специфическую форму взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющуюся при помощи языка или знаковых систем. Сам термин «коммуникация» был введён Н. Винер, как синоним слова «связь». Сейчас этим термином обозначают контакты между членами и социальными слоями общества, при котором реализуется передача информации от одного адресата

к другому. Такая коммуникация имеет диалогический принцип и рассчитана на взаимопонимание.

Коммуникативная культура может быть представлена как [63]:

- способность к согласованию и соотнесению своих действий с другими, принятию и восприимчивости другого, подбору и предъявлению аргументов, выдвижению альтернативных объяснений, обсуждению проблемы, пониманию и уважению мнений других и на основе этого к регулированию отношений для создания общности обучающихся в достижении единой цели деятельности;
- потребность в другом, в расширении границ коммуникаций, сопоставлении точек зрения, умение стать на позицию обучающихся;
- готовность к гибкому тактичному взаимодействию с другим, к рефлексивной деятельности, к проектированию коммуникативных умений и применению их в новой ситуации.

Коммуникация есть процесс передачи кодированной информации от субъекта к объекту, и носит деятельный диалогический характер. Коммуникация, понимаемая как психический процесс, который затрагивает эмоционально-чувственную сферу и познавательные процессы: внимание, восприятие, память, мышление, воображение, выступает как единство коммуникативной культуры чувств и культуры мышления [45].

Таким образом, коммуникативная культура представляет собой совокупность норм, способов и форм взаимодействия и несет в себе лучшие образцы и ценности поведения. Культурный компонент коммуникации связан с системой эталонов и представлений личности, которые включаются в момент взаимодействия с другими субъектами.

В качестве *функций коммуникативной культуры* в аспекте профессиональной деятельности специалистов пенсионных фондов по отношению к человеку - клиенту мы выделяем [45]:

- 1) интегративную (коммуникативная культура делает специалиста ПФ членом профессионального сообщества, интегрирует его в

информационную среду: законодательства, документооборота, касающихся вопросов пенсионного обеспечения граждан РФ и профессионального общения с клиентами отделений ПФ);

2) дифференцирующую (специалист ПФ включается в процесс пенсионного обеспечения как индивидуальность, желающая и способная компетентно решать вопросы в рамках своей профессиональной компетенции);

3) социозащитную (с помощью коммуникативной культуры специалист выступает посредником между клиентом и государством защищая интересы и права на пенсионное обеспечение, максимально выгодное для клиента).

Теперь коснемся понятия «*информационная культура*». Существует несколько определений [20].

1) информационная культура – совокупность имеющихся знаний и умение применять их на практике для постановки и решения содержательных задач;

2) информационная культура – достигнутый уровень организации информационных процессов, степень удовлетворения потребности людей в информационном общении, уровень создания, сбора, хранения, переработки и передачи информации и в то же время как деятельность, направленная на оптимизацию всех видов информационного общения, создание наиболее благоприятных условий для того, чтобы ценности культуры были освоены человеком, вошли органично в его образ жизни;

3) информационная культура - область культуры, связанная с функционированием информации в обществе и формированием информационных качеств личности.

Таким образом, информационную культуру можно определить, как уровень достигнутого в развитии информационных связей в обществе за период информационного общения людей, а также характеристика

специфической сферы жизнедеятельности людей (информационной среды), в которой отмечается степень достигнутого, тенденции развития.

Можно выделить следующие основные *функции информационно-коммуникативной культуры* - гносеологическую, гуманистическую, нормативную, обучающую. Каждая функция отражает различные способы решения специалистом пенсионного фонда методологических, инновационных, исследовательских, технологических и других социальных задач [70].

Гносеологическая функция информационно-коммуникативной культуры проявляется в целенаправленном отборе и систематизации научных знаний о субъектах и объектах социального процесса. Это особенно важно сейчас при активном расширении и обновлении научно-технологических знаний, смене парадигм помощи, поиске новых альтернативных систем деятельности в сфере решения социальных проблем и оказания социальных услуг населению. Гносеологическая функция направлена не только на познание и анализ социальных явлений, но и на изучение и осознание специалистом самого себя, своих индивидуально-психологических особенностей, уровня профессионализма. Данная функция инициирует развитие таких видов информационно-коммуникативной культуры, как методологическая, исследовательская, интеллектуальная, технологическая и др.

Гуманистическая функция информационно-коммуникативной культуры утверждает в своей деятельности человеческие ценности, создает условия для развития способностей и дарований человека, служит укреплению сотрудничества, равенства, справедливости, гуманности в совместной деятельности. Реализация гуманистической функции объединяет противоположные, но тесно связанные между собой процессы социализации и индивидуализации личности. Гуманистическая функция информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ способствует развитию таких

составляющих, как нравственная культура, духовная культура личности специалиста.

Обучающая функция информационно-коммуникативной культуры реализуется в деятельности специалистов направленной на овладение ими определенной системой знаний, умений, навыков, социальным опытом, на развитие его интеллекта и способностей. Современное российское общество нуждается в элитных специалистах, способных к осуществлению глобальных социально-экономических преобразований на основе возрождения и развития отечественного и зарубежного опыта пенсионного обеспечения. Специалист пенсионного фонда должен обладать высоким уровнем обучаемости, т.е. быть открытым к инновационному опыту, обладать способностью к быстрому освоению новых способов обучения и приобретением новых знаний, применяемых в профессиональной деятельности.

Нормативная функция информационно-коммуникативной культуры поддерживает равновесие в системе деятельности специалистов. Любое регулирование деятельности исходит из определенных требований, норм, которые устанавливаются ее участниками. Нормы деятельности специалистов направлены на разрешение противоречий, возникающих в процессе взаимодействия клиента с окружающей средой, близкими людьми, с коллегами и администрацией, на обеспечение их сотрудничества и достижение совместных целей, социальной защиты, восстановлении и закреплении личности в правах, социальном и пенсионном статусах и т.д.

Таким образом, формирование информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений ПФ РФ в условиях становления глобальной информационной среды связано, прежде всего - с характером доступа, хранения и передачи информации; способов коммуникации, которые выражаются в их принципиальной интерактивности, способствующей раскрытию индивидуальности личности специалиста в сфере профессиональной деятельности по пенсионному обеспечению граждан Российской Федерации [5].

1.2. Структурно-содержательные и функциональные характеристики информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации

Информационно-коммуникативные технологии сегодня бурно развиваются, продолжая тенденции, заложенные в XX веке. В индустрии услуг наибольшими темпами прогрессируют отрасли информационных и коммуникационных технологий, формируются новые каналы и средства массовой коммуникации, которые стремительно вытесняют из информационного пространства традиционные и меняют сам характер общения. На смену эпохе бумажных носителей информации пришли современные информационные технологии, которые позволили вывести работу пенсионного фонда на качественно новый уровень, повысить эффективность работы специалистов и рост удовлетворенности клиентов [20].

Сегодня одной из основных задач отделений Пенсионного фонда является качественное улучшение организации пенсионного обслуживания граждан и создание новых видов сервисного обслуживания населения на основе совершенствования информационных и технологических процессов. Огромный объем постоянно растущей и обновляемой информации потребовал формирования и развития информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда.

Специалисты отделений Пенсионного Фонда выполняют следующие операции: назначение и выплата пенсий, средств материнского капитала, учет застрахованных лиц и учет поступления страховых взносов, создание и обеспечение функционирования единого государственного автоматизированного банка ведомостей о застрахованных лицах. Выполнение этих и многих других операций, было бы невозможным при

отсутствии современной информационной базы и навыков ее использования в профессиональных целях [75].

Программно-технологический комплекс системы *персонифицированного учета*, разработанный в связи с принятием Федерального закона № 27 – ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования», позволяет создать и вести централизованную базу данных лицевых счетов о стаже и заработке застрахованных лиц, являющихся основой для назначения пенсий застрахованным лицам [2]. Сегодня база архива персонифицированного учета находится в электронном виде. А отчеты и персонифицированные сведения передаются по телекоммуникационным каналам.

Информационные технологии позволяют сегодня в кратчайшие сроки решать следующие задачи – назначение, перерасчет, индексация всех видов пенсий. Современные информационно-коммуникативные технологии позволяют полностью осуществлять в автоматизированном режиме весь цикл работ по назначению, перерасчету, корректировке и выплатам пенсий и других социальных выплат, а так же формирование сопроводительных документов для выплаты пенсий через отделения банка. Современные технологии так же помогают создавать и пополнять базы данных на семьи, имеющие сертификат на материнский капитал.

С участием современных информационно-коммуникативных технологий автоматизированы такие процессы администрирования как обработка и контроль отчетности страхователей в части уплаты страховых взносов, взыскание задолженности по страховым взносам, пеней, штрафов, анализ и статистика поступления страховых взносов и другие.

Сегодня в информационно-коммуникативной среде происходит не только изменение технологии работы, но и принципиальная смена программного обеспечения, позволяющего объединить разрозненные базы

данных в единый программный комплекс и обеспечить удаленный доступ специалиста к ним [75].

Информационно-коммуникативные технологии позволили организовать высокоскоростной удаленный доступ с рабочих станций к программно-техническим комплексам, внедрить технологию *электронного документооборота* для оперативного информирования и принятия решений по многофункциональным направлениям работы Пенсионного Фонда [13].

Специалисты Пенсионных Фондов, используя информационные технологии, могут разрабатывать следующие программные продукты: «Обращение граждан», «Поиск пенсионеров», «Контроль за своевременностью назначения пенсий» и т.д., и их число может постоянно расти.

Также благодаря информационным технологиям появилась электронная универсальная карта (ЭУК), с ее помощью осуществляется доступ к услугам в системе обязательного медицинского и пенсионного страхования, банковские услуги. СНИЛС в системе индивидуального (персонифицированного) учета, который ведет Пенсионный Фонд, является единым идентификатором по ЭУК.

С развитием информационно-коммуникативных технологий также получили свое развитие – служба «Электронная приемная», подача сведений страхователей в электронном виде, получила широкое распространение электронная очередь в клиентских службах, электронный документооборот [80].

В сложном мире компьютерных информационных систем специалистам Пенсионного фонда требуется, прежде всего, эффективно использовать возможности серверных операционных систем, обеспечивающих высокую производительность, осуществляя тем самым деятельность направленную как на клиента, так и на работу организации в целом. Специалист и клиент могут обмениваться информацией на расстоянии от нескольких метров до нескольких тысяч километров, причем это может

происходить в реальном масштабе времени или асинхронно. Электронная почта позволяет хранить список контактов, расписание встреч и событий, календарь, список задач и т.д. [75].

Информационно-коммуникативные технологии обеспечивают согласованность, высокую производительность в оказании услуг и быстрое получение результатов. Внедрение современных информационных средств и технологий повышает эффективность работы Пенсионного фонда за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче данных, необходимых для принятия решений.

Документы, которые создаются и обрабатываются в рамках информационной системы, как правило, хранятся и обрабатываются в электронном виде. Подобная система позволяет в любой момент найти необходимый документ и узнать, в какой стадии обработки он находится. Так же при помощи информационной системы руководитель организации может анализировать производительность сотрудников (сколько документов он обрабатывает за день) и выявлять «узкие» места в системе документооборота (где документы задерживаются больше всего, где они «простаивают» в ожидании обработки и т.д.) [75].

Важную роль в работе Пенсионного Фонда занимают процессы коммуникации между сотрудниками, поскольку основная часть информации, циркулирующей в организации, передается без помощи формализованных средств интегрированных информационных систем. Это могут быть пояснения и дополнительная информация по обсуждаемому вопросу, информирование о событиях, встречах, согласование расписаний и т.д. Не всегда такой информационный обмен происходит оптимально, так как зачастую работника (в особенности руководителя) сложно застать на рабочем месте или оторвать от выполнения текущей работы. Происходит нерациональное использование времени, задержка выполнения технологических процессов [13].

Во многом эти проблемы можно решить при помощи системы электронной почты (как внутрифирменной, так и глобальной). Она предоставляет возможность сотрудникам организации обмениваться электронными сообщениями. Если в момент получения почты адресата нет на рабочем месте, она сохраняется в его электронном почтовом ящике. Почтовый ящик хранит копии всей входящей и исходящей почты, недописанных и неотправленных писем.

Система электронной почты более удобный и быстрый способ передачи информации, чем традиционная почта – сообщение отправляется одним нажатием кнопки и передается в любую точку планеты за несколько десятков минут.

Электронная почта позволяет рассылать копии нескольким адресатам, задавать маршрут прохождения письма (например, для согласования времени совещаний), отправлять письма в указанный момент времени, контролировать получение и прочтение писем.

Сегодня благодаря информационным технологиям, услуги Пенсионного Фонда можно получить не только в клиентских службах фонда, но и дистанционно.

С развитием информационных технологий и системы межведомственного электронного взаимодействия приоритетом становятся формы дистанционного взаимодействия с гражданами, обращающимися в Пенсионный фонд. Решение этих и многих других задач напрямую зависит не только от возможностей программного обеспечения и информационных технологий, но и уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов [75].

Профессиональная деятельность специалиста Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР), в независимости от вида деятельности, принадлежит классу профессии с повышенной ответственностью за благополучие, социальное самочувствие и защиту определенных категорий граждан и в целом общества. Особая специфика этого вида

профессиональной деятельности заключается в том, что, с одной стороны, находясь в центре социально-экономических процессов, специалист ПФР, обязан осуществлять социальную защиту и защиту интересов и соблюдение пенсионных прав граждан, а с другой стороны, осуществлять свои профессиональные функции в соответствии с федеральным законодательством, что в свою очередь строго регламентирует его деятельность и поведение.

Пенсионный фонд Российской Федерации - крупнейший и значимый социальный институт в России, который ориентирован на государственное управление финансами отечественной системы пенсионного обеспечения. В начале 1990-х годов ПФ России был выделен из сферы социального обеспечения, но сохранив в себе ее черты, но как самостоятельный фонд с делегированными от государства административными правами и осуществлением государственных функций, содержит в себе элементы и государственной службы. По роду своей деятельности, с одной стороны, специалисты ПФ России причисляются к социальным работникам, а с другой стороны, к государственным служащим. Это говорит о том, что деятельность специалиста Пенсионного Фонда носит полифункциональный характер [75].

Результат деятельности специалиста ПФ - это обеспечение благополучия незащищенных категорий граждан Российской Федерации и защита их пенсионных прав.

Круг задач, решаемых специалистами ПФ, постоянно расширяется: кроме назначения и выплат пенсий он финансирует программы социальной защиты пожилых и нетрудоспособных граждан, например, способствует реализации социальных программ по улучшению условий проживания престарелых граждан и инвалидов и предоставлении адресной помощи нуждающимся пенсионерам. Ширится круг и клиентов ПФР: граждане, достигшие пенсионного возраста, инвалиды, дети, потерявшие кормильца, рабочие и служащие, имеющие тяжелые условия труда, женщины, родившие второго и последующего ребенка (материнский капитал с 2007 г.).

Социальная сторона деятельности специалистов ПФ раскрывает аспекты организации взаимодействия с обществом: разъяснение пенсионных прав застрахованным лицам, информирование граждан о специфике деятельности ПФ, о намеченных мероприятиях и функционирующих социальных программах.

Коммуникативная сторона деятельности специалиста ПФ содержит в себе установление эмоционально-позитивного контакта с клиентами, работодателями - плательщиками страховых взносов, убеждение людей. В профессиональной деятельности специалиста ПФ особый акцент делается именно на взаимодействие с клиентами.

Конструктивная сторона деятельности специалистов ПФ содержит четкое планирование, моделирование процесса работы, наличие прогностической деятельности, со стороны вышестоящих сочетание стимулирования и контроля своих действий.

Организационная сторона деятельности специалистов ПФ выражается в организации совместной деятельности внутри организации, создание и соблюдение определенного ритма и режима работы, выполнение функциональных обязанностей в соответствии с нормативными актами, профессиональным стандартом и в строго указанные сроки [6].

Анализ специфики труда специалистов ПФ, позволяет утверждать, что деятельность специалистов ПФ по своей функциональной природе является одним из многоплановых и трудоемких видов деятельности типа: «человек – человек» и «человек – знаковая система», что позволяет обеспечивать эффективное функционирование системы пенсионного обеспечения и защиты, пенсионных прав для благополучия некоторых категорий граждан и общества в целом.

Таким образом, специалисты ПФ решают разноуровневые профессиональные задачи, успешность их решения зависит от профессиональных и личностных качеств сотрудников. Это говорит о том,

что к специалистам ПФ предъявляются особые требования как к субъекту труда, так и к личности.

Анализ Положения о порядке проведения аттестации работников ПФ показал, что каждое из предъявляемых к ним требований многоаспектно:

– глубокие, прочные и всесторонние профессиональные знания. В данном случае специалисту недостаточно просто обладать знаниями пенсионного законодательства, необходимо на их основе принимать правильные решения и разрешать сложные практические задачи, а также выступать консультантом и экспертом по пенсионным вопросам;

– высокоразвитые умения и навыки. К специалисту ПФ предъявляются серьезные требования к знанию делопроизводства, совершенного владения компьютерной техникой, информационными технологиями и средствами связи по причине перехода на электронный документооборот, обработку и хранение информации;

– коммуникативные требования: в связи с необходимостью постоянного взаимодействия с клиентами и представителями других организаций специалисту ПФ необходимо уметь устанавливать деловые и личностные отношения, правильно интерпретировать поведение и невербальные проявления собеседника, иметь высокую культуру речи; умение слушать, проявлять в общении доброжелательность, терпеливость;

– требования нравственного характера. Наиболее значимыми качествами специалистов ПФ являются: осознанность общественной и государственной значимости своей профессиональной деятельности, высокоразвитое чувство долга и чести, профессиональная ответственность, справедливость, неподкупность, добросовестность;

– качества, необходимые для эффективной деятельности: самоорганизация, самостоятельность, настойчивость, упорство, самообладание, самоконтроль, уверенность в себе;

– эмоционально-волевые особенности: увлеченность профессиональной деятельностью, эмоциональная устойчивость,

уравновешенность, способность сохранять целеустремленность, устойчивость к риску, опасности и неудачам, низкий уровень враждебности и агрессивности;

– требования к профессиональному развитию. [61]

Помимо наличия профильного высшего образования специалист ПФР должен постоянно самосовершенствоваться для наиболее полной и качественной реализации функций специалистов ПФ, деятельность которых направлена на решение социально значимых задач.

Безусловно, для осуществления эффективной деятельности ПФ надо, чтобы каждый специалист соответствовал этим требованиям, т.е. демонстрировал свою профессиональную компетентность. Характеристиками профессиональной компетентности выступают: многофункциональность (позволяет решать задачи в разных сферах жизни) и многомерность (позволяет действовать автономно и рефлексивно, используя интерактивно различные средства действий, входить в социально-гетерогенные группы и функционировать в них). Быть компетентным – значит уметь мобилизовать в конкретной ситуации полученные знания и опыт. Необходимо отметить, что в зависимости от характера деятельности внутри системы ПФ (взаимодействие с клиентами, организация пенсионного делопроизводства, контроль или координация и управление), особенностей организации трудового поста, а также профессиональной и социальной среды требования к специалисту имеют свою специфику [40].

Внутри Пенсионного фонда выделяются и группы социальных ролей: специалисты пенсионных отделов, специалисты клиентских служб, специалисты групп контроля, начальники отделов (управлений) и др.

Например, ежедневно ведут прием клиентов всех категорий граждан специалисты клиентских служб, тем самым являясь лицом организации. Рабочее место специалиста клиентской службы оборудовано компьютером, принтером, сканером, ксероксом и телефонами для внутренней и внешней связи. На специалиста ложится вся ответственность за разрешение вопросов

и обращений граждан, а специфической чертой деятельности специалистов клиентских служб является постоянное взаимодействие с клиентами и профессиональная компетентность в различных вопросах пенсионного и социального обеспечения, что говорит об обязательном уровне информационно-коммуникативной культуры. Основная масса клиентов – это особая категория граждан: пожилые люди и инвалиды.

Также специалистам клиентских служб приходится взаимодействовать с гражданами в момент обращения, находящимися в ситуации горя или утраты (выдача поручений на погребение, прием документов на назначение пенсии по случаю потери кормильца нетрудоспособным гражданам), все это требует эмоциональной устойчивости и эмоционального присутствия без аффективной вовлеченности в ситуацию взаимодействия, высокого такта и эмпатии [45].

По ряду долгосрочных вопросов клиентов, таких как назначение пенсии, перерасчет пенсии, назначение единовременной денежной выплаты и т.д., специалист клиентской службы выступает в роли посредника между гражданами и специалистами пенсионных отделов, принимая лишь соответствующие заявления и необходимые документы от клиента и передавая их в соответствующий отдел для дальнейшей работы.

Специалисты пенсионных отделов работают индивидуально, их контакты с клиентами сведены к минимуму. Рабочее место специалистов пенсионных отделов оборудовано оргтехникой и направлено на решение долгосрочных вопросов клиентов, принятых специалистами клиентских служб. Работая с документами клиента, специалисты пенсионных отделов оценивают пенсионные права граждан, производят соответствующие расчеты, ведут делопроизводство и электронный документооборот в установленные сроки (от 24 ч до 10 дней на каждое заявление в зависимости от характера заявления). Информационно-коммуникативная среда данных специалистов представлена коллегами-специалистами и вышестоящими – специалистами из группы контроля и руководителями отделов, призванными

проверить правильность расчетов и качество работы, а также информационно-коммуникативной базой данных ПФР. Таким образом, основными чертами деятельности этих специалистов также являются профессиональная информационно-коммуникативная компетентность и постоянная мобилизация когнитивной и волевой сфер [30].

Специалисты группы контроля и начальники отделов ориентированы на проверку соблюдения нормативных и законодательных актов специалистами пенсионных отделов в ходе выполнения деятельности. Их рабочее место и информационно-коммуникативная среда мало отличается от специалистов пенсионных отделов. Тем не менее, выполняя заключительный этап работы, эти специалисты несут ответственность за качество, эффективность, временные рамки и полноту всего процесса работы, начиная с момента обращения клиента в Пенсионный Фонд [23].

Такие особенности конкретизации деятельности и характер социальных ролей указывают на соподчиненность и иерархичность в деятельности работников ПФР, где каждый специалист отвечает не только за свой этап работы, но и за действия своих коллег в виде цепной системы.

Таким образом, проведенный анализ деятельности специалистов ПФ показывает наличие специфических значимых признаков труда, позволяющих утверждать, что это сложная нормативная и эмоционально насыщенная деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования предполагает высокий уровень их информационно-коммуникативной культуры.

Информационно-коммуникационные технологии создают новую информационно-коммуникативную среду отделений ПФ, в условиях которой трансформация профессиональной деятельности специалистов выступает в форме ее интеллектуализации, выражающейся в изменении личностных качеств специалиста в соответствии с развитием производственных отношений и условиями осуществления профессиональной деятельности. Повседневные практики использования информационно-коммуникационных

технологий обеспечивают переход компонентов отдельных умений и действий на уровень навыков и умений оперирования информацией, что находит выражение в формировании информационной компетентности. Информационная компетентность, в свою очередь, является показателем соответствия профессиональной культуры специалиста уровню развития информационно-коммуникативной среды отделений ПФ [31].

При этом понятие «информационно-коммуникативная культура» включает в себя такие показатели как знания об источниках информации (базах данных) по тем или иным вопросам профессионально-личностного развития индивида, технологические умения, обеспечивающие быстрое и надежное получение необходимой профессионально-значимой информации на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и коммуникационных систем, достаточно высокий уровень развития индивидуальных коммуникативных способностей (восприятия, мышления, воображения и др.) [38].

Названные отличительные признаки понятия «информационно-коммуникативная культура» оказывают существенное влияние на результаты профессиональной деятельности специалистов отделений Пенсионного фонда.

Информационно-коммуникативная культура как компонент профессиональной культуры специалиста Пенсионного фонда, включает в себя следующие составляющие [58]:

- деятельно-практические ориентации специалиста, его готовность к освоению профессиональных знаний, умений и навыков практического использования современных информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- нравственно-психологический компонент, отражающий ценностные ориентации специалиста, уровень развития его коммуникативно-эмпатийных способностей для работы с клиентом;

- ментальный компонент информационно-коммуникативной культуры как совокупность норм и ценностей, ориентирующих профессиональную деятельность в определенных социально-экономических условиях, видоизменяется лишь на уровне признания необходимости изменения ценностных ориентаций;

- содержательно-информационный компонент, раскрывающий представления специалиста о современных банках данных системы пенсионного обеспечения, информационных сетях и средствах программного обеспечения того или иного направления деятельности в системе пенсионного обеспечения населения и информационно-просветительской деятельности, обучению пенсионной грамотности населения;

- операционально-деятельностный компонент, дающий представление об уровне готовности специалиста к развитию и саморазвитию (самопознание, самоуправление, самокоррекция) не только в профессиональной деятельности, но и в личностном плане.

Таким образом, показателем информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФР является информационно-коммуникативная компетенция специалистов, представляющая собой интегральную характеристику личности специалиста, осознающего свою роль в системе социального обеспечения населения, владеющего информационно-коммуникативными технологиями, готового выявлять и оперативно решать необходимые проблемы профессиональной деятельности и обладающего способностью реализовать себя в работе с клиентами в соответствии с профессионально-этическими нормами; умеющего выработать стратегию, тактику и технику многоуровневого взаимодействия: «специалист-клиент» (непосредственное и опосредованное отношение с клиентом с целью решения оперативных задач через информационные технологии, программы и Интернет); «специалист-специалист» (взаимоотношение и взаимодействие с коллегами для осмысления и оперативного решения возникающих ситуаций, взаимоконсультирование и работа в команде); «специалист-

техника и информационные технологии» (формирование и использование банка информационных технологий по пенсионному обеспечению, ведение документации на электронных носителях).

Качественными характеристиками проявления информационно-коммуникативной компетенции специалистов Пенсионного Фонда являются [46]:

- ценностно-мотивационный (понимание важности информационно-технологического проявления в профессиональной деятельности и целесообразная самореализация);
- когнитивный (знание существа информационных технологий и возможностей их реализации в профессиональной сфере пенсионного обеспечения);
- операциональный (владение навыками операциональной информационно-технологической деятельности, необходимой для реализации их в сфере профессиональной коммуникации);
- коммуникативный (умение общаться с людьми, приспосабливаться к запросам клиента, воздействовать на других людей; иметь позитивный коммуникативный контакт с клиентом).

Уровнями сформированности информационно-коммуникативной компетенции являются исходно-элементарный (умения и навыки носят обобщенный характер); производно-адаптивный (знания, умения и навыки характеризуются специфичностью, большей сложностью, но ограниченностью области применения); профессионально-творческий (творческое мышление, гибкость, возможностью осуществлять анализ и синтез, комбинировать ранее освоенные знания, умения и навыки, принимать решения в нестандартных ситуациях, вести альтернативный поиск средств и способов решения задач) [76].

Информационно-коммуникативную культуру можно представить как интегративное, динамическое, структурно-уровневое образование, которое представлено совокупностью мотивационного компонента

профессиональной деятельности и коммуникативных знаний, умений и навыков, а так же коммуникативно-значимых качеств личности, обеспечивающих в своем взаимодействии продуктивную профессиональную деятельность.

Следует заметить, что, комплекс коммуникативных умений специалистов отделений Пенсионных Фондов может быть сформирован только при наличии определенных коммуникативно-значимых качеств личности: эмпатии, толерантности, уравновешенности, искренности, ответственности, вежливости, доброжелательности и других. Наличие совокупности коммуникативно-значимых качеств личности составляет личностный компонент коммуникативной культуры и обеспечивает результативность и эффективность коммуникативной деятельности [45].

В структуре информационно-коммуникативной культуры можно выделить следующие *подсистемы* [13]:

- этико-аксиологическая (проявляется в этико-коммуникативных ценностях и коммуникативных отношениях);
- процессуально-деятельностная (включает информационно-коммуникативные стратегии и информационно-коммуникативные технологии);
- информационно-семиотическая (представлена социальным интеллектом и семиотической компетентностью).

Следует отметить, что информационно-коммуникативная культура характеризуется как условие и предпосылка эффективности профессиональной деятельности и как цель профессионального самосовершенствования.

Мы рассматриваем *информационно-коммуникативную культуру специалистов отделений Пенсионного Фонда* как профессионально значимое, интегративное качество самой личности специалиста, обеспечивающее эффективное общение с клиентом, включающее в себя следующие компоненты: коммуникативные знания, умения, навыки;

коммуникативную направленность, гуманистическую позицию, коммуникативную креативность.

Так же профессионально важными качествами специалиста Пенсионного фонда являются следующие качества[61]:

Нравственные качества - это усвоенные нормы морали, выражающие общечеловеческие ценности в отношении к человеку, в общении, стремления помочь, поддержать клиента в решении его социальных проблем. Нравственные качества проявляются в таких чувствах специалиста, как долг, совесть, честь. Именно эти чувства способствуют формированию нравственных привычек.

Коммуникативные качества - способность быстро и правильно строить общение. Специалист Пенсионного фонда постоянно находится во взаимодействии, общении с клиентом. Действенность его деятельности зависит от искусства его общения с клиентом.

Социально-перцептивные качества (от лат. percipere - восприятие и socialis — общественный) — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп и т.п.). Социально-перцептивные качества специалиста Пенсионного Фонда отражают его способность видеть и понимать внутреннее состояние себя и клиента, с которым он работает.

Эмоциональные качества личности характеризуют переживания специалиста, которые он испытывает при встрече с социальными проблемами клиента в процессе своей работы и оказывающие существенное влияние на его профессиональную деятельность. К ним относятся:

- *эмоциональная устойчивость* - самообладание, способность к саморегуляции позволяет специалисту владеть собой в различных ситуациях профессиональной деятельности. Она выступает важным условием действенности усилий специалиста, так как позволяет ему управлять своим состоянием в различных условиях профессиональной деятельности и этим

помогает принимать взвешенные, осмысленные решения, добиваться достижения цели;

- *эмпатия* - способность эмоционально отзываться на переживания клиента, сопереживать с ним в процессе взаимодействия, общения. Эмпатия позволяет специалисту подбирать и использовать необходимые именно в данной ситуации средства и приемы взаимодействия, которые в большей степени помогут ему в работе с конкретным клиентом.

Информационно-коммуникативная культура специалистов отделений Пенсионных Фондов Российской Федерации является одним из важнейших компонентов профессиональной культуры, которая включает в себя [61]:

- *профессиональную компетентность*, которая, по мнению Ю. Сенько, включает: владение общими и специальными знаниями, умениями, навыками, исследовательскими методами диагностики и прогнозирования по специальности; овладение компьютерной грамотой, культурой ведения деловой документации; применение теоретических подходов на практике; эстетическое разрешение профессиональных ситуаций; ориентирование в социальных вопросах на глобальном, региональном, локальном уровнях; творческо-преобразующее отношение к действительности;

- *профессионализм* – это высокий и устойчивый уровень знаний, умения и навыков, позволяющих достигать наибольшей эффективности в профессиональной деятельности; это не только максимальное развитие способностей, но и глубокие и обширные знания в той области деятельности, в которой этот профессионализм проявляется, а также нестандартное владение умениями, которые необходимы для того, чтобы эта деятельность была успешной.

Необходимость совершенствования информационно-коммуникативной культуры обусловлена тем, что специалист постоянно включен в процесс общения, предусматривающий разнообразные и многоплановые отношения с теми, кто становится партнером по контакту:

клиенты, коллеги. Эти отношения возникают и развиваются в процессе совместной деятельности.

Таким образом, развитие и применение информационно-коммуникативных технологий ставит на качественно новый, более высокий уровень систему обслуживания в пенсионных фондах и позволяет обеспечить эффективность и устойчивость пенсионной системы. Увеличение информационного потока, дифференциация и интеграция научного знания потребуют от специалистов Пенсионного фонда специального умения обращаться с информацией, т.е. определенной информационно-коммуникативной культуры. Абстрактно-обобщенный способ передачи информации предполагает не простое воспроизведение, а индивидуально-творческое использование системы знаний, заложенной в информации, применение информационных технологий в профессиональной деятельности [75].

2. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ФОРМИРОВАНИЯ УРОВНЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ГОРОДЕ ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1. Диагностика уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов Управления пенсионного фонда Российской Федерации в г. Валуйки и Валуйском районе

Информационно-коммуникативная культура работника ПФ – это интегративное профессиональное качество личности, включающее *информационно-коммуникативную направленность* как совокупность осознанных потребностей и мотивов, определяющих отношение к информационно-коммуникативной деятельности, и *информационно-коммуникативную компетентность* как систему:

- *знаний* методов работы с информацией, использующихся в ходе профессиональной деятельности в работе с ПК, профессионального взаимодействия с клиентом; *умений* использовать способы трансформации информации в особый тип специфических знаний;

- *навыков* применения оптимальных способов использования информации для выполнения профессиональных функций и трансляции информации-знаний;

- *опыта* информационно-коммуникативной деятельности, которая определяет профессиональную готовность и позицию специалиста Пенсионного Фонда [20].

Основу любых процессов, осуществляемых человеком в профессии, составляет деятельность. А профессиональная деятельность невозможна без проявления компетентности, которая в свою очередь является основополагающим компонентом профессиональной культуры. Все это предполагает не только сформированные умения, но и постоянное обновление знаний, а также мобильность и готовность применить эти знания в конкретных ситуациях для того, чтобы успешно выполнять свои профессиональные функции. В условиях информатизации и внедрения новых информационных технологий в систему пенсионного обеспечения, мы выделили особый вид профессиональной компетентности – информационно-коммуникативную [23].

По нашему определению, *информационно-коммуникативная компетентность специалистов ПФ* представляет собой *способность специалиста аргументировано осуществлять выбор и применять в работе с*

информацией профессиональные знания, умения и навыки, обеспечивающую при этом эффективное общение, в том числе с применением средств виртуальной коммуникации, и использование информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности (авт.).

Информационно-коммуникативные направленность и компетентность выступают одновременно и интегративными компонентами исследуемой культуры и критериями оценки уровня сформированности информационно-коммуникативной культуры работника ПФ. Информационно-коммуникативная компетентность, как и любой другой вид профессиональной компетентности, имеет свою структуру. Нам структура информационно-коммуникативной компетентности специалиста ПФ представляется в виде трех взаимосвязанных компонентов [70]:

- *содержательно-процессуальный компонент.* В него входят когнитивный компонент (технические знания, знания технологий работы, компьютерная грамотность, осведомленность, знание коммуникативных стратегий и тактик) и деятельностный компонент (умения и навыки работы с информацией, ее представления и передачи, умение решать возникающие задачи с использованием программного обеспечения, навыки межличностного профессионального и виртуального общения с клиентами и коллегами, развитие коммуникативных умений, полученных на основе когнитивного компонента);

- *мотивационно-личностный компонент.* Он характеризует степень мотивационных побуждений, готовность и способность к использованию информационных технологий в своей деятельности, отношение специалиста ПФ к новым информационным технологиям, ценностные ориентации.

- *рефлексивный компонент.* Он заключается в осознании собственного уровня компетентности и проектирование его повышения, самооценке, самоорганизации и саморегуляции специалиста ПФ, самоуправлении собственным поведением, деятельностной рефлексии, а также в расширении самосознания, самореализации на службе.

Информационно-коммуникативная компетентность специалистов ПФ не статична, она социодинамична. «Важно осознать, что наряду со статическим, профессиональная компетентность нуждается в динамическом измерении, которое способно определить не только ее изменяющиеся характеристики, формы и уровни проявления, но и ее сущность»[46]. Именно поэтому необходимо обратить внимание на развитие компетентности.

Общий критерий развития информационно-коммуникативной компетентности специалистов ПФ можно выразить в следующих показателях [31]:

- система информационных и коммуникативных знаний, умений и навыков в необходимом объеме, ее постоянное обновление, эффективное использование информационно-коммуникативных технологий и налаженная коммуникация;

- наличие мотивации к применению в профессиональной деятельности информационно-коммуникативных технологий;

- личностная и деятельностная рефлексивность.

В целях диагностики состояния информационно-коммуникативной компетентности специалистов ПФ, условий и факторов, влияющих на это состояние, нами было проведено прикладное социальное исследование методами экспертного опроса и анкетирования специалистов ПФ. Экспертами (N=15) в нашем исследовании выступили две категории специалистов: ученые – кандидаты наук – преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ», руководители органов, органов муниципальной исполнительной власти, органов муниципального управления Валуйского района и г. Валуйки.

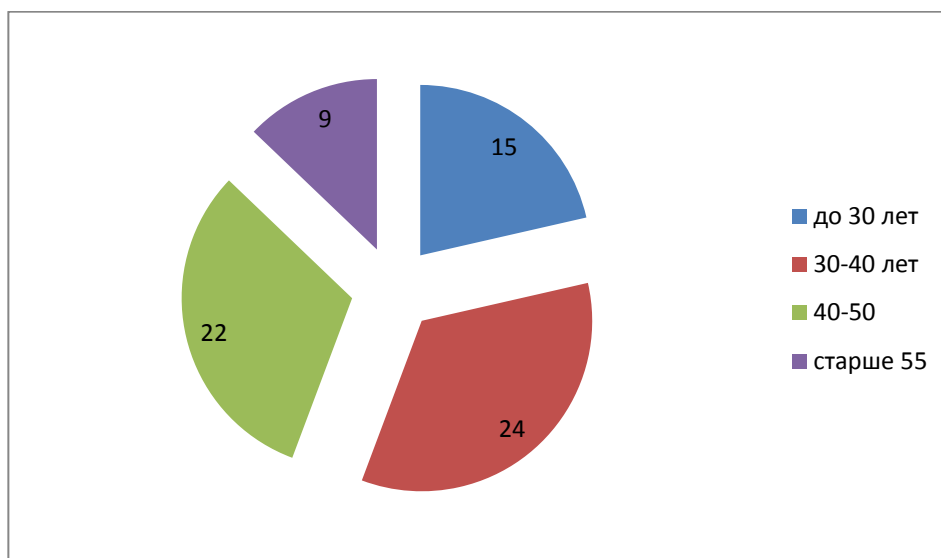


Рисунок 1. Возрастной состав сотрудников ПФ в г. Валуйки (Всего 70 специалистов)

Анкетирование проводилось среди специалистов УПФ в г. Валуйки и Валуйском районе Белгородской области. Всего было опрошено 38 сотрудников: 1 мужчина (1%) и 38 женщин (99%). Анкетирование специалистов ПФ предполагало оценку регулярности использования им современных информационных технологий в процессе работы, а так же степени владения ими; выявление уровня информационно-коммуникативной компетентности; определение условий и факторов развития информационно-коммуникативной компетентности специалистов ПФ; оценку удовлетворенности специалистов ПФ основными параметрами своей компетентности, мотивации.

По мнению экспертов наиболее серьезными проблемами развития информационно-коммуникативной культуры являются: невысокая мотивация, недостаточная информационно-коммуникативная компетенция, недостаточно высокая профессиональная подготовка специалистов ПФ и недостаточное теоретико-методическое сопровождение процесса становления и развития информационно-коммуникативной культуры.



Рисунок 2. Проблемы развития информационно-коммуникативной культуры специалистов УПФР в г. Валуйки и Валуйском районе (мнения экспертов)

Наличие этих проблем обусловлено в основном влиянием внутренних факторов, в большей степени, связанных со спецификой профессиональной деятельности, а в меньшей - с личностными особенностями работников. На повышение уровня информационно-коммуникативной культуры в основном влияют внешние объективные факторы и условия. На основании результатов опроса экспертов можно сделать вывод о том, что для деятельности с большой ответственностью, временными затратами, эмоциональной нагрузкой, связанной с работой с особенной категорией клиентов существует несоответствие уровня заработной платы затраченным усилиям (67%).

В процессе нашего исследования оценивались такие блоки показателей: содержательно-процессуальный, мотивационно-личностный и рефлексивный.

Индикаторы содержательно-процессуального блока показали, что специалистов ПФ условно можно разделить на две группы: половина имеет стаж работы в данной организации до 5 лет, а вторая половина – свыше 5 лет. В вопросе о стаже работы, респонденты разделились примерно пополам относительно отметки в пять лет, а в вопросе об опыте работы с компьютером отметкой выступает срок в десять лет. Из этих данных следует, что в УПФ приходят уже опытные компьютерные пользователи.

Специалисты УПФР в г. Валуйки хорошо владеют стандартным пакетом программ, однако сталкиваются с трудностями при работе со средствами создания презентаций и при использовании систем быстрого обмена сообщениями. Последнее является средством виртуальной коммуникации и трудности мы можем наблюдать у возрастной категории специалистов ПФ старше 45 лет. На стандартные операции специалистами затрачиваются разные усилия, так как менее половины выполняют работу автоматически, остальные либо задумываются, либо сосредоточенно выполняют действия.

Таблица 1

Варианты работы респондентов с компьютерными программами

Варианты ответов	Количество
	%
Задумываетесь о том, что и в какой последовательности необходимо сделать	12%
Сосредоточенно и уверенно выполняете необходимые действия	49%
Ваши действия доведены до автоматизма	40%
Затрудняюсь ответить	3%

Вполне предсказуем факт, что более 80% опрошенных, использующих умения и навыки при работе с компьютером, имеют опыт работы с ним более 5 лет. Примечательно то, что специалисты ПФ, руководствующиеся знаниями, тоже в свыше 70% имеют опыт работы за компьютером более 5 лет. Можно предположить, что данная категория специалистов ПФ реже работают за компьютером.

В УПФ очень развита внутренняя коммуникация, как горизонтальная, так и вертикальная. Специалистам ПФ в своей служебной деятельности довольно часто приходится осуществлять коммуникативные акты. Чаще всего общение происходит с коллегами и руководством, но и большое число специалистов ПФ общается с гражданами в процессе предоставления услуг по пенсионному обеспечению.

Но осуществляемая коммуникация не всегда является эффективной - треть респондентов отметила, что им часто приходится осуществлять поиск дополнительной информации, не поступившей от контрагентов, и также треть указала, что им приходится часто осуществлять дополнительную интерпретацию, уточнение, расшифровку полученной информации.

Диагностика показателей мотивационно-личностного блока обнаружила противоречие в развитии информационно-коммуникативной компетентности. По мнению специалистов ПФ, в первую очередь к повышению уровня владения информационными технологиями их может мотивировать повышение качества собственной работы - 60 %, а потом уже повышение заработной платы – 52 % (предлагалось выбрать не более 3 вариантов ответа).

Экспертами была отмечена обратная зависимость. По их мнению, в первую очередь, стимулировать специалистов ПФ может повышение заработной платы (68%), а потом уже возможность самосовершенствоваться (36%) и страх потерять должность (43%), в меньшей мере это могут быть желание быть компетентнее других сотрудников (по 21%) и похвала от руководства (13%). Нам кажется, что наиболее соответствующей реальности является точка зрения экспертов, объяснить этот феномен можно желанием специалистов ПФ сформировать положительное мнение о своей профессиональной группе. У специалистов ПФ велика как «внешняя мотивация» - ориентированность на материальные ценности, административные факторы, так и не менее важна и «внутренняя мотивация» - желание самосовершенствоваться, повышать качество работы. При этом

специалисты ПФ выделяли такие стимулы как: постоянное обновление программного обеспечения; семинары, курсы, тренинги. Нужно заметить, что на мотивацию специалистов практически не влияет опыт работы с компьютером.

Исследование рефлексивного блока показало, что специалисты ПФ в основном удовлетворены условиями своей профессиональной деятельности.

Таблица 2.

Удовлетворенность специалистов ПФ различными аспектами
информационно-коммуникативной культуры, в %

	Полностью удовлетворены	В основном удовлетворены	В основном не удовлетворены	Полностью не удовлетворены	Затрудняюсь ответить
Условиями работы	39	53	3	1	1
Компьютерной оснащенностью рабочего места	39	46	11,	2,	0,6
Коммуникацией	40	56	5	1,6	2,3
Своим профессиональным развитием	31	58	6	1	2,3
Своим уровнем знаний, умений и навыков	27	64	5	0,3	2
Своим уровнем подготовки в сфере ИТ	25	64	6	0,6	3
Информационным обеспечением профессиональной деятельности	30	57	9	0,3	3
Уровнем знаний, умений и навыков Ваших коллег	26	62	4	1,	5

Однако, как можно видеть, условиями, которые напрямую способствуют развитию информационно-коммуникативной компетентности, служащие наиболее не удовлетворены. То есть необходимо обратить особое внимание на компьютерную оснащенность и информационное обеспечение деятельности специалистов ПФ.

В рамках этого блока также выделена проблема самооценки специалистов ПФ: либо она является завышенной (что характерно для молодых специалистов), либо она вообще отсутствует.

Что касается построения карьеры и профессионального развития, то специалистам ПФ был задан вопрос о необходимости получения ими различных видов образования, а именно: профессиональной переподготовки, повышения квалификации, высшего профессионального образования, стажировки. Респонденты отмечают необходимость стажировок и повышения квалификации, но дальше этого планы многих не распространяются. Только небольшое количество респондентов положительно относятся к идее получения второго высшего специального образования и профессиональной переподготовке. Сегодня специалисты ПФ не готовы осуществлять большие временные и материальные затраты на получение дополнительного образования. Это обусловлено тем, что служебные обязанности не требуют от специалистов ПФ дополнительных знаний в смежных областях. При этом в основной массе специалисты ПФ, уже занимая должность, не мотивированы на получение высшего образования как конкурентного преимущества, в том числе и при поступлении на должность.

В ходе исследования выявлено, что наибольшее влияние на параметры информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ оказывают возраст, стаж работы в данной организации, опыт работы с компьютером и образование. Однако такой фактор как пол служащего, практически не важен для развития информационно-коммуникативной культуры.

Основываясь на результатах исследования, нами выделена группа социально-технологических факторов, определяющих развитие информационно-коммуникативной культуры: ориентация на достижения, стремление проявлять себя, способность к рефлексии, потребность познания нового и расширения сферы деятельности и общения, удовлетворенность условиями работы (рис.3).

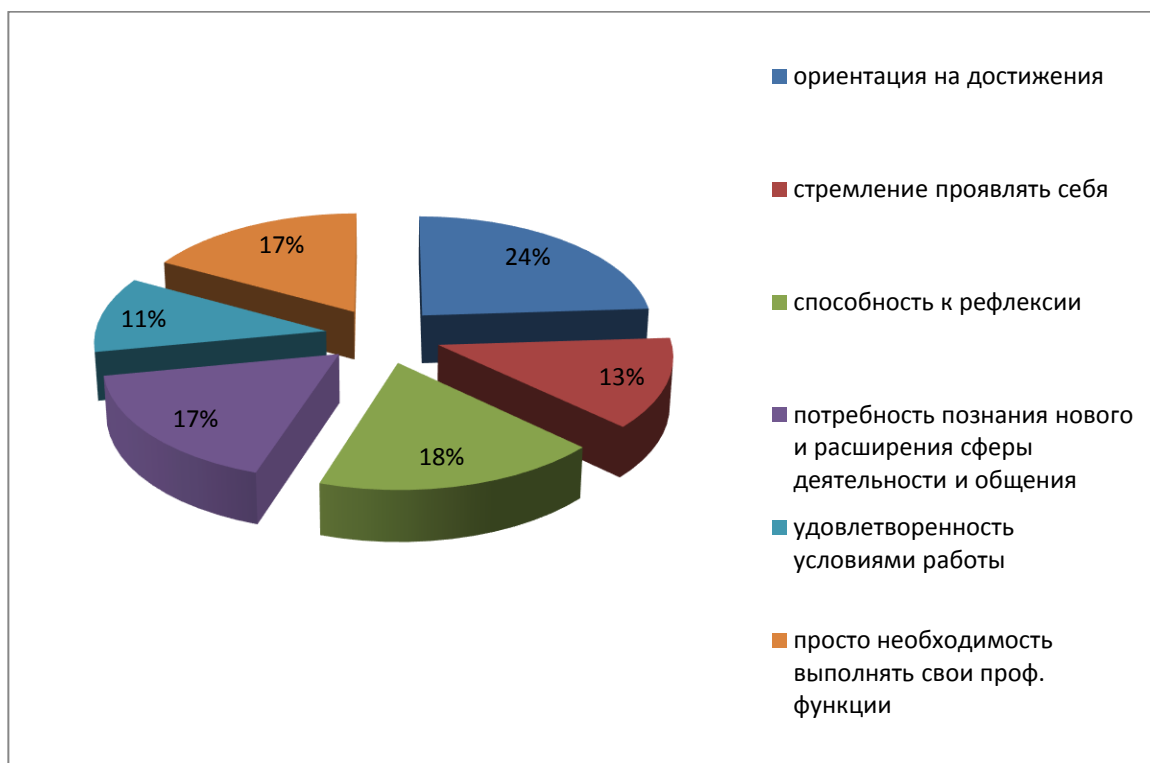


Рисунок 3. Социально-технологические факторы, определяющие развитие информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ

Это позволяет нам обосновать применение социальных технологий для развития информационно-коммуникативной культуры.

Мы полагаем, что технологии развития информационно-коммуникативной компетентности, а следовательно и повышение уровня информационно-коммуникативной культуры представляют собой упорядоченные рационально и научно обоснованные процедуры, направленные на организацию перехода с существующего уровня культуры на более высокий. Следовательно, это требует разработки алгоритма развития информационно-коммуникативной компетентности и культуры, представляющего собой последовательность операций, приводящих исходные данные к запланированному результату. Таким образом, необходима разработка ряд конкретных мероприятий для достижения запланированного уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ.

Для выявления уровня информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ в анкету нами были включены вопросы по использованию

новейших технологий в работе, умению ориентироваться в информационном потоке, использованию различных программ и Интернет в профессиональной деятельности.

Кроме этого, специалистам было предложено оценить уровень собственной информационно-коммуникативной культуры и предложить мероприятия для ее повышения.

На наше предложение указать текстовые, графические и табличные редакторы, используемые в процессе работы, ответы распределились следующим образом: больше всего респонденты пользуются текстовым редактором Microsoft Word. Используют его в ежедневной работе 89%. Больше половины участников опроса используют Microsoft Word в качестве печатной машинки (для создания, редактирования, форматирования, сохранения и распечатывания документов), остальная половина считает, что владеет программой в совершенстве. Далее идут Open Office и Excel (по 66%) и Power Point (50%) от общего числа респондентов. Входящее в Microsoft Office приложение Excel на сегодняшний день, широко применяется в делопроизводстве, формирует отчеты отделений, подразделений ПФ, позволяет осуществлять математические расчеты. Свободно данной программой владеют лишь 36%.

Среди остальных представленных редакторов наиболее популярным является Photoshop – 13%. Остальные редакторы только единично упоминаются: Pagemaker, Microsoft Publisher (по 11%). Таким образом, уровень владения текстовыми, табличными, графическими редакторами достаточно высок. Результаты ответов респондентов на вопрос: «Пользуетесь ли Вы электронной почтой?» – показали, что 100% респондентов считают, что e-mail является важным условием повседневной профессиональной деятельности. На предложение указать на ее конкретное использование были получены следующие результаты: 56% электронная почта используется для переписки с начальством, подразделениями ПФ, учреждениями, организациями, 67% – для профессионального общения с коллегами, 33% – в

обслуживании клиентов, 97% – для приема и отправки корреспонденции. Наш взгляд, электронная почта предоставляет сотрудникам ПФ большие возможности: общаться со своими коллегами по работе из других районов области и регионов России, советоваться, обмениваться опытом, даёт возможность проведения семинаров, вебинаров, видео-конференций, мероприятий.

Следующие вопросы анкеты касались уровня информационно-коммуникативной культуры при обслуживании клиентов: умение ориентироваться в информационном потоке, произвести информационный поиск, в т. ч. с использованием сети Интернет, СПС «КонсультантПлюс».

На вопрос: «Используете ли Вы ресурсы Интернет при обслуживании клиентов?» были получены следующие ответы: постоянно – 82%, редко – 18%, к СПС «КонсультантПлюс» обращаются 71%.

В заключение респондентам было предложено оценить свою компетентность в области информационных технологий и изложить в свободной форме свои пожелания по повышению информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ.

Оценивают свои профессиональные качества средне и считают, что необходимо совершенствоваться – 47%, достаточно высоко – 53%. Предложения сотрудников ПФ в г. Валуйки по повышению собственной информационно-коммуникативной культуры – очень важный пункт анкеты. Большинство специалистов желают выезжать по обмену опытом в отделения ПФ области (83%), закончить курсы по обучению компьютерных программ – 72%, образовательные курсы с приглашением специалистов (67%), семинары по повышению квалификации, мастер-классы – 50%, затем предлагают пополнить фонд литературой по пенсионному делу, проводить информационные часы, обзоры профессиональной печати, сайтов ПФ и блогов, участвовать региональных и всероссийских мероприятиях (рис.4).

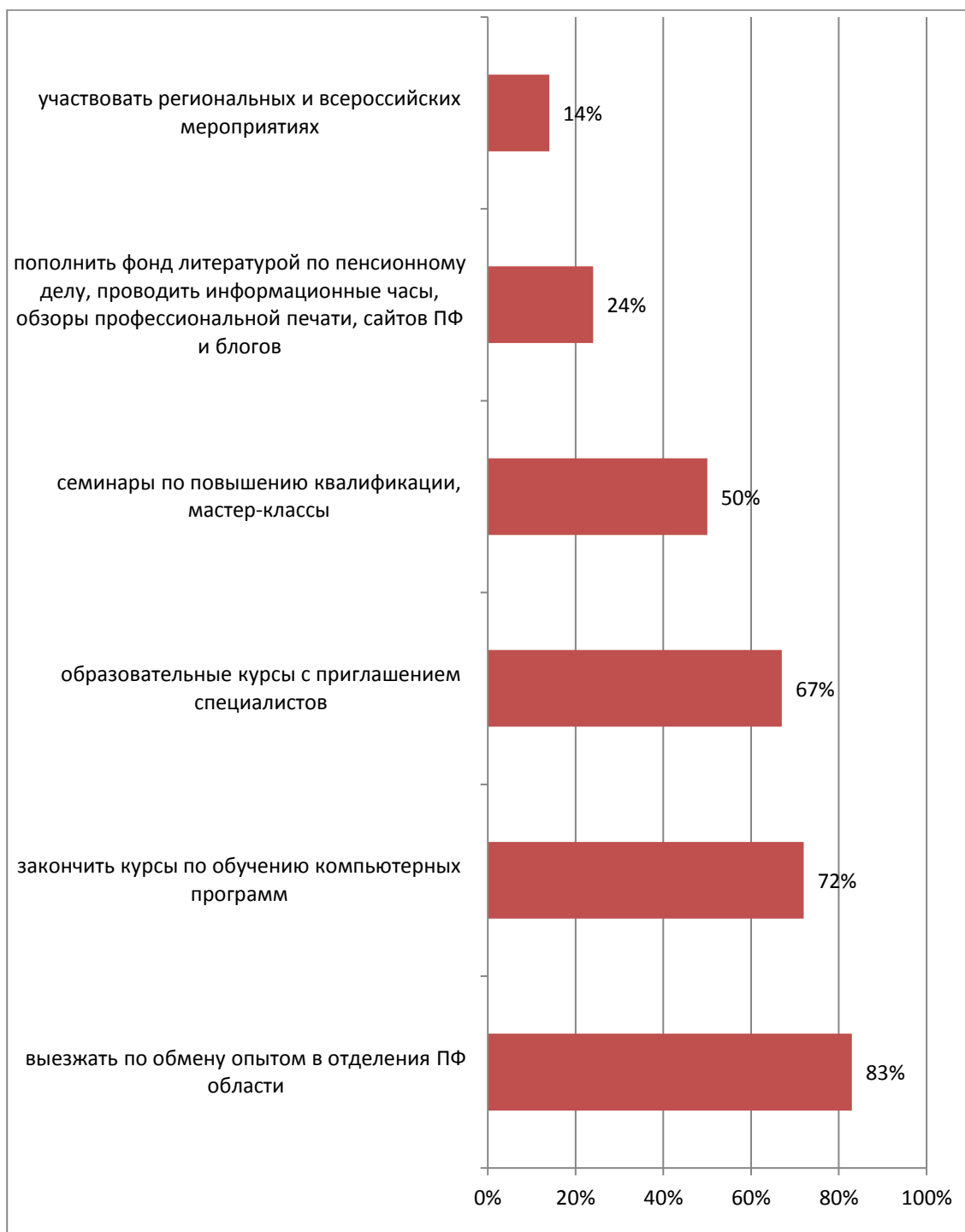


Рисунок 4. Предложения сотрудников ПФ в г. Валуйки по повышению собственной информационно-коммуникативной культуры

Специалисты ПФ по г. Валуйки и Валуйскому району наглядно показали желание повысить в той или иной форме квалификацию (100% положительных ответов, причем суммарно отмечено 111 единиц позиций).

Среди профессиональных качеств, необходимых современному специалисту Пенсионного Фонда названы: профессиональная

компетентность (97%), информационно-коммуникативная грамотность (67%), доброжелательность (83%), коммуникативность (67%), эрудиция (56%), инициативность (44%). Два респондента ответили, что «необходимы все качества». На последний открытый вопрос «Информационно-коммуникативная культура – это...» было получено 15 ответов (83%).

Респонденты представили свое видение понятия в различных кратких и пространных формулировках: «комплекс знаний», «совокупность знаний, умений и навыков», «уровень подготовки, позволяющий ориентироваться в информационном пространстве», «умение ориентироваться в потоке информации», «умение найти, оценить и рекомендовать информацию пользователю», «правильно определить сферу информационных потребностей», «найти корректную информацию», «профессиональная компетентность», «имидж специалиста ПФ». Анализ вариантов ответа позволил сделать вывод о том, что респонденты осмыслили понятие «информационно-коммуникативная культура» и во главу угла ставят не только знания, но и умения работы с информацией с использованием компьютерных технологий и умения общаться с клиентами.

Определено, что информационно-коммуникативная культура – многоаспектное понятие, включающее в себя: возможность и способность ориентироваться в информационном пространстве, эффективно использовать информационные ресурсы и средства информационных коммуникаций, а также применять для этих целей передовые достижения в области развития средств информатизации и информационных технологий и способность строить эффективную коммуникацию с клиентами и коллегами.

Результаты анкетирования обозначили актуальную проблему формирования кадрового резерва и должны способствовать выработке рекомендаций для принятия управленческих решений по привлечению в отделения ПФ молодых квалифицированных кадров. Уровень информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ в г. Валуйки и Валуйскому району можно оценить как достаточно высокий,

соответствующий статусу данной организации. Сегодня требования к профессиональным знаниям специалистов ПФ сводятся к необходимости постоянного их обновления. Положительным фактором, характеризующим высокий уровень информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ, является то, что они осознают уровень своей компетентности в области информационно-коммуникативной деятельности, представляют ценность специальных знаний и умений в области информационного обслуживания и самообслуживания, понимают, какую реальную помощь эти знания и умения могут оказать им в различных сферах практической деятельности, выражают готовность к повышению квалификации. Определяя перспективы дальнейшей деятельности, подчеркнем, что развитие коллектива в области информационно-коммуникативной культуры, с нашей точки зрения, должно быть направлено на повышение компетентности в области информационных технологий различных категорий персонала: углубление теоретических знаний, выработку практических умений и навыков по различным отражающих операциональные, технологические знания в сфере работы с информацией, в частности, связанных с созданием разнообразных информационных продуктов в целях защиты и реализации пенсионных прав и интересов граждан РФ. В целях повышения квалификации и развития профессиональных знаний работникам ПФ необходимо активнее использовать чтение профессиональных изданий, в том числе в сети Интернет; использовать профессиональные сайты и др. Мы глубоко убеждены, что результативность этой деятельности возрастет, если инициативы отдельных специалистов ПФ будут подкреплены наличием четких целей и ориентиров, опорой на информационные технологии, систему рациональных методов и средств информационно-коммуникативной подготовки.

Информационно-коммуникативная культура определяется преимущественно с точки зрения ее информационно-коммуникативной составляющей, когда ведущим в словосочетании «информационно-

коммуникативная культура» выбирается слово «информация» и уточняется объем знаний, умений и навыков работы с ней. Вместе с тем, речь идет о смыслах и нормах информационно-коммуникативной деятельности специалиста ПФ, мировоззренческом аспекте, освоении способа информационно-коммуникативного поведения, связанного с ответственностью и гуманистической направленностью. К числу направлений, требующих своей глубокой проработки в целях обеспечения целостности и продуктивности формирования информационно-коммуникативной культуры, на наш взгляд, следует отнести все вышеупомянутые основные составляющие, а также культуру и теорию восприятия различных видов информации и выстраивание межличностной коммуникации[20].

Таким образом, информационно-коммуникативная культура специалиста ПФ – это профессионально значимое интегративное качество личности, включающее в себя информационно-коммуникативную направленность и информационно-коммуникативную компетентность, раскрывающие свою сущность через систему компонентов: мотивационно-аксиологический, когнитивный, технологический, рефлексивно-оценочный.

Заложенные в содержании понятия интегративный синтез информационно-коммуникативной и коммуникативной составляющей обеспечивает единство общей, профессиональной, коммуникативной и информационно-коммуникативной культур, определяет способность субъекта включаться в информационно-коммуникативную деятельность и ориентироваться в современном информационно-коммуникативном пространстве.

2.2. Интегративная модель повышения информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда Российской Федерации

Анализ специальной литературы и результатов проведенного нами социального исследования позволяет сделать вывод о многозначности современного толкования понятия «информационно-коммуникативная культура». Значимыми признаками данного понятия являются: информационный кругозор, теоретические знания в области информатики, совокупность знаний, умений и навыков по поиску, анализу и использованию информации в системе пенсионного обеспечения, практические умения и навыки использования современных информационных технологий, выраженность активной социальной позиции и мотивации субъектов информационно-коммуникативной среды учреждения, практические умения и навыки построения межличностной коммуникации [22].

Разработанная нами структурно-функциональная модель формирования информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ представляется в виде целостной, достаточно динамичной системы (обоснованы цель, этапы, содержательно-технологическое обеспечение процесса, результат, критерии оценки эффективности процесса) и является открытой для постоянного обновления. Структурно-функциональная модель процесса формирования и развития информационно-коммуникативной культуры мы рассматриваем как одну из приоритетных задач совершенствования профессиональной деятельности и повышения профессиональной компетентности специалистов ПФ, усвоения ими современных информационно-коммуникативных технологий, умением перерабатывать, трансформировать и генерировать информацию в профессиональных целях, вырабатывать, принимать, прогнозировать и реализовывать оптимальные решения в различных сферах профессиональной

деятельности и совершенствовать информационно-коммуникативную среду учреждения.

Информационно-коммуникационная среда – особая среда учреждения (ПФ), базирующаяся на широком использовании информационных технологий, это сложная система, включающая следующие главные компоненты: интеллектуальные, культурные, программно-методические ресурсы, содержащие знания и технологии работы с ними (поиск, хранение, обработка, применение), зафиксированные на соответствующих носителях информации; организационные структуры, обеспечивающие функционирование и развитие среды в ходе профессиональной деятельности; средства коммуникационных технологий, обеспечивающие взаимодействие субъектов пенсионного обслуживания и открывающие доступ к ресурсам среды» [13].

Каждый показатель сформированности информационно-коммуникативной культуры имеет определённую степень проявления: не проявляется совсем или проявляется очень слабо; проявляется не в полном объёме; проявляется полно. В данном случае правомерно говорить об уровне подходе к исследуемому явлению.

Механизмом перевода данных качественных показателей в количественные в нашем исследовании выступают уровни сформированности различных компонентов информационно-коммуникативной культуры у специалистов ПФ. Разработанные критерии позволяют выделить три уровня сформированности культуры: высокий (профессионально-творческий), средний (производно-адаптивный) и базовый (элементарно-исходный).

Поскольку специалист ПФ выполняет множество функций, связанных с информационно-коммуникативной и коммуникативной деятельностью, предъявляются высокие требования к уровню его информационно-коммуникативной культуры. Для определения уровня информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ нами была разработана анкета, в

структуру которой входят восемь функциональных компонентов информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ: мотивационный, нормативно-ценностный, познавательно-операционный, коммуникативный, информационный, критический, креативный и образовательный.

В приведенной ниже таблице представлены вопросы, способствующие выявлению уровня информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ с группировкой их по ее компонентам.

Респондент должен оценить степень выраженности у себя каждого из указанных в таблице качеств по шестибальной шкале (от 0 до 5), отметив в таблице выбранный балл удобным способом, например, выделением цветом.

Шкала оценки качеств имеет следующий вид:

- 0 – полное отсутствие качества;
- 1 – низкая степень проявления качества;
- 2 – степень проявления качества ниже среднего;
- 3 – средняя степень проявления качества;
- 4 – степень проявления качества выше среднего;
- 5 – высокая степень проявления качества.

1. Мотивационный компонент	
1.1. Наличие интереса к профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
1.2. Наличие мотивации на достижение результата в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
1.3. Понимание необходимости повышения своего общекультурного, общеобразовательного и профессионального кругозора	0 1 2 3 4 5
1.4. Положительный настрой на самосовершенствование и самообразование	0 1 2 3 4 5
1.5. Наличие интереса к новым информационным технологиям и использования их в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
2. Нормативно-ценностный компонент	
2.1. Понимание ценности информации в процессе принятия решений в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
2.2. Знание и соблюдение норм и правил информационно-коммуникативной и коммуникативной этики	0 1 2 3 4 5
2.3. Понятие об эргономических основах автоматизированного рабочего места и способность организовать его в соответствии с нормативными требованиями	0 1 2 3 4 5
2.4. Понимание ценности и значимости информации для развития личности	0 1 2 3 4 5
2.5. Знание и соблюдение нормативно-правовых актов в	0 1 2 3 4 5

профессиональной деятельности образовательного менеджера	
3. Познавательный-операционный компонент	
3.1. Уровень профессиональных знаний в области пенсионного обеспечения и защиты пенсионных прав граждан	0 1 2 3 4 5
3.2. Знания о видах и источниках информации в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
3.3. Умение организовать информационную деятельность (сбор, обработку, хранение, поиск и распространение информации)	0 1 2 3 4 5
3.4. Умение наладить взаимодействие с клиентом, с группой клиентов, с общественностью	0 1 2 3 4 5
3.5. Владение информационными и коммуникационными технологиями на уровне уверенного пользователя и консультанта в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
4. Коммуникативный компонент	
4.1. Культура речи	0 1 2 3 4 5
4.2. Владение навыками делового общения и готовность к деловой коммуникации	0 1 2 3 4 5
4.3. Владение навыками консультирования	0 1 2 3 4 5
4.4. Способность отстаивать свою точку зрения и убеждать других, избегая конфликтов	0 1 2 3 4 5
4.5. Способность работать в команде, к сотрудничеству и сотворчеству в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
5. Информационный компонент	
5.1. Осознание неизбежности перехода к информационному обществу, выделение его характерных особенностей	0 1 2 3 4 5
5.2. Понимание роли информации в информационном обществе и в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
5.3. Понимание информации как фактора управления общественным развитием и сферой профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
5.4. Осознание необходимости управления информационными потоками посредством новых информационных технологий в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
6. Критический (рефлексивный) компонент	
6.1. Владение навыком аналитической обработки информации (анализ, систематизация, структурирование, выделение главного, интерпретация)	0 1 2 3 4 5
6.2. Способность ставить под сомнения поступающую информацию и собственные убеждения	0 1 2 3 4 5
6.3. Самостоятельная оценка своих возможностей, достоинств и недостатков как специалиста области в профессиональной компетентности	0 1 2 3 4 5
6.4. Способность и готовность к анализу результатов профессиональной деятельности, в том числе и самоанализу	0 1 2 3 4 5
6.5. Осознание себя как творческой личности, способной изменить профессиональную среду, окружающий мир	0 1 2 3 4 5
7. Креативный компонент	
7.1. Способность к распознаванию проблем, определению их возможных причин и путей решения	0 1 2 3 4 5
7.2. Способность к творческому поиску решений профессиональных проблем, умение генерировать идеи	0 1 2 3 4 5

7.3. Умение составить текущий и перспективный план профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
7.4. Способность использовать профессиональные знания, сформированные умения, навыки и опыт деятельности для получения объективно новой информации в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5
7.5. Способность легко ориентироваться в различных предметных областях, используя информационную деятельность (сбор, обработку, хранение, поиск и распространение информации)	0 1 2 3 4 5
8. Образовательный компонент	
8.1. Способность аккумулировать и использовать опыт деятельности коллег	0 1 2 3 4 5
8.2. Готовность и способность к обучению в течение всей жизни	0 1 2 3 4 5
8.3. Готовность к обеспечению процесса приобретения сотрудниками новых знаний и навыков	0 1 2 3 4 5
8.4. Готовность к организации проектно-исследовательской деятельности и оформлению её результатов	0 1 2 3 4 5
8.5. Способность к контролю и координации деятельности	0 1 2 3 4 5

При анализе итоговых результатов вычислялся средний балл по анкете. Если средний балл от 0 до 2, это соответствует адаптивному уровню информационно-коммуникативной культуры респондента; средний балл от 2 (включительно) до 4 – эвристический уровень информационно-коммуникативной культуры; средний балл от 4 (включительно) до 5 – креативный уровень информационно-коммуникативной культуры.

В целом все опрошенные показали креативный уровень информационно-коммуникативной культуры, средний балл по выборке составляет 4,2. По компонентам средние баллы распределились следующим образом:

- мотивационный – 4,7 балла;
- нормативно-ценностный – 4,3 балла;
- познавательно-операционный – 4 балла;
- коммуникативный – 3,7 балла;
- информационный – 4,5 балла;
- критический – 4,1 балла;
- креативный – 4,1 балла;
- образовательный – 4,3 балла.

Таким образом, специалисты УПФР в г. Валуйки демонстрируют высокий уровень сформированности мотивационного компонента (4,7 балла). Это говорит о том, что респонденты имеют интерес к своей профессиональной деятельности и к использованию в ней новых информационных технологий, ярко выраженную мотивацию к достижению результата, стремятся к самосовершенствованию и самообразованию.

Также на высоком, креативном уровне сформировано большинство компонентов информационно-коммуникативной культуры специалистов, принимавших участие в опросе. Средние баллы по этим компонентам от четырех и выше.

При обработке материалов анкеты было выявлено, что самый низкий балл имеет коммуникативный компонент информационно-коммуникативной культуры – 3,7 балла, что соответствует эвристическому уровню сформированности данного компонента. Это связано с отсутствием готовности опрошенных к деловому общению индивидуально с клиентом (средний балл по этому вопросу – 1,13), в отдельных случаях с неспособностью избегания конфликтов и аргументированного отстаивания своей точки зрения. Общая негативная тенденция была выявлена и в ответе на вопрос об уровне профессиональных знаний в области пенсионного обеспечения, а также в ответе на вопрос о готовности к организации проектно-исследовательской деятельности и оформлению её результатов.

Покомпонентный анализ результатов опроса показал некоторые проблемы в формировании информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ. При рассмотрении индивидуальных ответов на конкретные вопросы можно выявить тех специалистов, уровень информационно-коммуникативной культуры которых находится на эвристическом (среднем) уровне. В дальнейшем нами будет предложена система мероприятий, направленных на повышение уровня информационно-коммуникативной культуры специалистов УПФР в г. Валуйки и Валуйском районе.

Исследование проводилось в двух направлениях. С одной стороны, на основе предложенной модели разрабатывались интегративные критерии сформированности информационно-коммуникативной культуры и соответствующие обобщенные характеристики уровневых групп, включающие в себя наблюдаемые в профессиональной деятельности специалиста.

На данном этапе каждый специалист проводил самоанализ своей профессиональной деятельности, определял самооценку профессиональных компетенций, главным из которых было наличие информационно-коммуникативной компетенции, что имеет особое значение для развития способности к личностно-профессиональному самоопределению у специалистов ПФ.

Наша исследовательская работа подтвердила выдвинутую нами гипотезу о том, что уровень информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ значительно повысится, если будут созданы необходимые организационно-управленческие условия, обеспечивающие поэтапную, последовательную целенаправленную реализацию профессионально ориентированных техник и технологий на основе использования активных методов повышения компьютерной и информационно-коммуникативной грамотности, совершенствование клиентской практики с личностно-ориентированной и социально-нравственной направленностью, с учетом индивидуальных потребностей, интересов и способностей личности специалиста.

Опираясь на работы различных авторов, выявим основные составляющие информационно-коммуникативной культуры [20,22,45]:

– информационно-коммуникативная грамотность, т.е. владение системой знаков и их значений, способами деятельности, в частности способами информационного познания, а также их применение в профессиональной деятельности, умение ориентироваться в

информационных потоках и владения навыками построения межличностной коммуникации в системе специалист – клиент - специалист;

– информационно-коммуникативная компетентность - владение электронной почтой, интернет-технологиями; опыт и готовность работать с информационным потоком в устной и письменной, печатной и электронной формах; принятие ценности профессионального виртуального мира; готовность и способность к разумному использованию информационных и коммуникативных технологий в профессиональной деятельности;

– информационно-коммуникативная рефлексия представляет собой отслеживание специалистом целей, процесса и результатов своей профессиональной деятельности по присвоению информационно-коммуникативной культуры, а также осознание тех внутренних изменений, которые в нем происходят, себя как изменяющейся личности, субъекта деятельности и отношений). Рефлексия человека как субъекта информационно-коммуникативной культуры охватывает все перечисленные ее компоненты: осмысление собственного уровня информационной грамотности и компетентности, особенностей ценностно-смысловой сферы и других вопросов.

Мы считаем, что информационно-коммуникативная культура является показателем профессиональной культуры, так реализуется именно в профессиональной деятельности. Овладение информационно-коммуникативной культурой является процессом универсализации личностных и профессиональных качеств человека, который стимулирует осознание человеком самого себя, своего места и своей роли в окружающем мире [30].

Содержание информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ, ее сознательное и целенаправленное формирование включает в себя несколько уровней, лежащих в разных плоскостях.

В мировоззренческой плоскости гармонизация внутреннего мира человека может осуществляться путем осознания сущности происходящих

явлений, познания законов и закономерностей распространения информации в обществе, воздействия ее на личность, теоретического осмысления роли информации в контексте культуры.

В психологической плоскости информационно-коммуникативная культура специалиста заключается в выработке оптимальной реакции на поступающую информацию и адекватное поведение личности, формирование умения действовать в условиях избыточной информации, оценивать качественную сторону информации, отбирать из массы сведений достоверные, соотносить с уже имеющейся информацией, критически переосмысливать, свертывать и развертывать, вырабатывать навыки психогигиены восприятия информации, рациональные привычки, свойства личности для защиты от профессиональных рисков и деформаций.

В социальной плоскости информационно-коммуникативная культура специалиста заключается в формировании у личности социально необходимого уровня информированности и коммуникативности, выступающего обязательным условием социализации личности и выполнения ее многообразных функций в обществе и профессиональной деятельности.

В технологической плоскости информационно-коммуникативная культура заключается в овладении информационно-коммуникативными технологиями, знакомстве с информационными ресурсами системы пенсионного обеспечения, навыками поиска нужной информации, ее хранения и использования и овладение навыками построения эффективной межличностной коммуникации [14].

Для профессиональной деятельности специалиста ПФ важно рассмотрение информационно-коммуникативной культуры как необходимого условия для нахождения верных методов защиты пенсионных прав клиентов. В этой связи отметим, что информационно-коммуникативная культура важна для специалиста ПФ, поскольку использовании информационно-коммуникативных технологий в профессиональной

деятельности повышает оперативность планирования, стратегического и тактического управления, контроля результатов деятельности; улучшает учет проблем и потребностей клиентов; способствует быстрому учету возможностей клиентов ПФ и «наложению» ресурсов ПФ и клиента в реализации и защите пенсионных прав последнего; позволяет проводить объединение информационных ресурсов о клиенте, хранимых в разных учреждениях и ведомствах, что делает более достоверной информацию о клиенте и ресурсах учреждений; обеспечивает возможности обработки и обобщения больших массивов информации о профессиональной деятельности или социальной ситуации клиента, что облегчает планирование эффективной помощи клиентам, повышает достоверность прогнозов; способствует формированию новой «технологической» культуры специалистов ПФ [75].

Дополнительно к вышеперечисленному, говоря о специалисте ПФ, обладающем развитой информационно-коммуникативной культурой, мы охарактеризуем его как личность, обладающую целым комплексом знаний и умений.

Во-первых, это владение профессиональным тезаурусом. Во-вторых, наличие у него умения грамотно формулировать не только свои информационные потребности и запросы, но и своего клиента. В-третьих, владение способностью эффективно и оперативно осуществлять самостоятельный поиск профессионально-ориентированной информации с помощью как традиционных, так и нетрадиционных, в первую очередь, компьютерных поисковых систем. В-четвертых, способность рационально хранить и оперативно перерабатывать большие потоки и массивы профессиональной информации. В-пятых, знание норм и правил «информационной этики» и умение вести информационно-коммуникационный диалог в системе: специалист – клиент – специалист – социальный институт [61].

Информационно-коммуникативная культура работника ПФ – это профессионально значимая интегративная характеристика личности, включающая в себя информационно-коммуникативную направленность и информационно-коммуникативную компетентность, раскрывающие свою сущность через систему компонентов: мотивационно-аксиологический, когнитивный, технологический, рефлексивно-оценочный. Заложенные в содержании понятия интегративный синтез информационной и коммуникативной составляющей обеспечивает единство общей, профессиональной, коммуникативной и информационной культур, определяет способность субъекта включаться в информационно-коммуникативную деятельность и ориентироваться в современном информационно-коммуникативном пространстве [23].

Информационная культура специалиста ПФ – уровень информатизации, степень ее освоения и качество использования сотрудником ПФ; владение средствами и методами информатики в профессиональной деятельности.

Коммуникативная культура специалиста ПФ - это совокупность личностных коммуникативных качеств и коммуникативных умений, которая характеризуется наличием коммуникативного идеала, знанием норм и правил профессионального общения, ценностным отношением к клиенту, знанием собственных коммуникативных качеств и умением владеть ситуацией, складывающейся в процессе профессионального общения.

Рассматривая структуру информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ, мы выделяем культуру использования информационно-коммуникативных технологий через средства информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности сотрудников ПФ. Поскольку коммуникация предстает определяющим фактором человеческого существования, то ведущей характеристикой культуры личности является умение общаться, строить коммуникативное

сетевое взаимодействие, что крайне необходимо в профессиональной деятельности сотрудников ПФ. [45].

Понятие «информационно-коммуникативная культура», в нашем понимании выступает как подсистема понятия «культура» и рассматривается с точки зрения технико-технологических и информационных феноменов культуры. Техника рассматривается нами, как посредник коммуникации, где передается, получается и обрабатывается информация.

За счет интегрированного синтеза информационной и коммуникативной культуры формируется понятие информационно-коммуникативной культуры.

Исследуя формирование информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ, мы уточнили понятие «информационно-коммуникативной культуры», как части не только общей культуры человека, но и главной составляющей профессиональной культуры, которая формируется под влиянием информационно-коммуникативных технологий в системе пенсионного обеспечения, представляет совокупность теоретических знаний и практических навыков работы с информацией с целью реализации информационных и коммуникативных функций в профессиональной деятельности специалистов ПФ. [6].

Таблица 1

Структура информационно-коммуникативной культуры специалиста Пенсионного Фонда

Компоненты философской категории «культура»	Компоненты коммуникативной культуры специалиста ПФ	Компоненты информационной культуры специалиста ПФ
1. Система социальных норм и правил.	1. Знание коммуникативных норм и правил.	1. Знание методов работы с информацией, использующихся в ходе профессиональной деятельности в работе с ПК, умений использовать способы трансформации информации в особый тип специфических знаний
2. Совокупность отношений	2. Знание индивидуальных	Умение грамотно формулировать не только свои информационные

людей к природе;	особенностей клиентов	потребности и запросы, но и своего клиента
отношений к себе	.Знание собственных коммуникативных качеств.	применения оптимальных способов использования информации для выполнения профессиональных функций и трансляции информации-знаний,
отношений между собой	Умение владеть коммуникативной ситуацией в процессе профессиональной деятельности.	Владение способностью эффективно и оперативно осуществлять самостоятельный поиск профессионально-ориентированной информации с помощью как традиционных, так и нетрадиционных, в первую очередь, компьютерных поисковых систем
3. Система духовных ценностей.	3. Отношение к человеку-клиенту как к ценности.	Отношение к человеку-клиенту как к ценности и умение сохранять конфиденциальность информации о клиенте
4. Продукты материального и духовного труда.	4. Коммуникативный идеал во взаимодействии с клиентом.	Знание и соблюдение норм и правил «информационной этики» и умение вести информационно-коммуникационный диалог в системе: специалист – клиент – специалист – социальный институт.

Формирование информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ выступает одним из основных условий формирования профессиональной культуры. Исходя из того, что коммуникативная культура характеризует качество коммуникативной деятельности, мы уделяем особое внимание этому процессу в системе профессиональной деятельности специалиста ПФ. Осуществление профессиональной деятельности предполагает формирование структурных компонентов коммуникативной культуры в разных аспектах: мотивационно-ценностном, содержательном и практическом.

При этом коммуникативная деятельность предстает как условие и средство формирования информационно-коммуникативной культуры. В процессе профессиональной деятельности специалистов ПФ культивируется ценностное отношение к информации и общению, выдвигаются требования,

которым должна соответствовать коммуникативная деятельность каждого специалиста ПФ.

Информационно-коммуникативная культура специалиста ПФ совершенствуется в его профессиональной деятельности, предполагая использование постоянно приобретаемых знаний в области пенсионной защиты граждан. Это возможно лишь при условии, что информационно-коммуникативная культура станет значимым качеством личности, будет одним из критериев оценки и системой требований к специалисту ПФ [6].

На основе этого, мы построили структурно-функциональную модель формирования информационно-коммуникативной культуры специалиста ПФ, которая представляет собой структуру, состоящую из взаимосвязанных модулей (Приложение 3):

- функционально-целевой модуль (профессиональная ориентированность информационно-коммуникативной подготовки специалиста по требованиям профессионального стандарта);
- процессуально-методологический модуль (теоретико-методологические подходы к формированию информационно-коммуникативной культуры специалистов ПФ, принципы реализации модели: единства теории и практики, гуманизации информационно-коммуникативной среды учреждения, креативности, непрерывности образования и самообразования специалистов);
- профессионально-гностический модуль (выступает как профессионально-теоретический базис, способствующий развитию профессиональных знаний и навыков в процессе приобретения профессионального опыта);
- профессионально-технологический модуль (направлен на последовательное развитие системы профессиональных информационно-коммуникативных компетенций через систему специально организованных мероприятий и активизацию и стимулирования самообразовательной деятельности за счет использования интерактивных, проектных

профессионально-образовательных технологий, накопление опыта использования профессионально-информационных компетенций в различных видах профессиональной деятельности);

– интегративно-результативный модуль (характеризует конкретный уровень сформированности информационной культуры, мотивационно-ценностную установку на профессионально-личностное развитие, личностную и профессиональную рефлексию; наличие профессионально-информационного портфолио).

Такая последовательность выделения модулей придает процессу формирования и развития информационно-коммуникативной культуры целенаправленность, последовательность, преемственность, универсальность. Модульный подход способствует созданию таких условий, при которых возможно личностное освоение профессиональной деятельности в разнообразных контекстах (лично-деятельностном, творчески-индивидуальном, креативном).

Мероприятия по формированию и повышению информационно-коммуникативной культуры специалистов УПФ

Мероприятия по повышению уровня информационно-коммуникативной культуры специалиста УПФ			
Уровни сформированности информационно-коммуникативной культуры специалиста УПФ	Специалисты, непосредственно работающие в системе «человек – техника»	Специалисты, непосредственно работающие в системе «человек – человек»	Общие мероприятия
Низкий	Внедрение адаптационных программ корпоративного обучения с учетом уровня информационной и компьютерной грамотности для вновь принятых сотрудников системы ПФР; развитие наставничества,	Внедрение адаптационных программ корпоративного обучения с учетом уровня информационной и компьютерной грамотности и коммуникативных умений вести деловые беседы, осуществлять	Аттестация (включение блока по определению уровня информационно-коммуникативной культуры) Мотивационный аудит Профессиональные персонограммы Систематическая

	<p>применение дистанционных форм обучения на рабочем месте</p> <p>Курсы целевого направления</p>	<p>консультативные практики всех видов в работе с клиентом для вновь принятых сотрудников системы ПФР; развитие наставничества, применение дистанционных форм обучения на рабочем месте</p> <p>Курсы целевого направления</p>	<p>работа по составлению и выполнению индивидуального плана работы по самообразованию (из-за необходимости постоянной адаптации сотрудников под изменяющиеся условия труда)</p> <p>Вовлечение в процесс обучения всех специалистов</p> <p>Проведение тематических круглых столов и семинаров</p>
Средний	<p>Консультативные практикумы на отработку умений ориентироваться в юридических тонкостях нормативных документов, быстро реагировать на изменения в законодательной базе и преломлять их в свете тех проблем, с которыми приходится сталкиваться при проведении в жизнь пенсионной реформы, создание информационной базы с комментариями к изменениям в законодательной базе</p>	<p>Консультативные практикумы на отработку умений ориентироваться в юридических тонкостях нормативных документов, быстро реагировать на изменения в законодательной базе и преломлять их в свете тех проблем, с которыми приходится сталкиваться при проведении в жизнь пенсионной реформы, создание информационной базы с комментариями к изменениям в законодательной базе и применение их в конкретной ситуации с клиентом</p>	<p>Аттестация (включение блока по определению уровня информационно-коммуникативной культуры)</p> <p>Мотивационный аудит</p> <p>Профессиональные персонограммы</p> <p>Систематическая работа по составлению и выполнению индивидуального плана работы по самообразованию (из-за необходимости постоянной адаптации сотрудников под изменяющиеся условия труда)</p> <p>Вовлечение в процесс обучения</p>

			всех специалистов Проведение тематических круглых столов и семинаров
Высокий	<p>Стажировки (в том числе зарубежные)</p> <p>инициативное участие в работе семинаров по интересующим вопросам;</p> <p>инициативное изучение эффективных методов работы других работников,</p> <p>подготовка к выступлениям и участие в работе научно-практических и производственных конференций;</p> <p>подготовка к занятиям по профессиональному обучению, как в качестве слушателя, так и преподавателя (лектора);</p>	<p>Стажировки (в том числе зарубежные)</p> <p>инициативное участие в работе семинаров по интересующим вопросам;</p> <p>инициативное изучение эффективных методов работы других работников,</p> <p>подготовка к выступлениям и участие в работе научно-практических и производственных конференций;</p> <p>подготовка к занятиям по профессиональному обучению, как в качестве слушателя, так и преподавателя (лектора);</p>	<p>Аттестация (включение блока по определению уровня информационно-коммуникативной культуры)</p> <p>Мотивационный аудит</p> <p>Профессиональные персонogramмы</p> <p>Систематическая работа по составлению и выполнению индивидуального плана работы по самообразованию (из-за необходимости постоянной адаптации сотрудников под изменяющиеся условия труда)</p> <p>Вовлечение в процесс обучения всех специалистов</p> <p>Проведение тематических круглых столов и семинаров</p>

Необходимым качеством работника ПФР становится умение ориентироваться в юридических тонкостях нормативных документов, быстро реагировать на изменения в законодательной базе и преломлять их в свете тех проблем, с которыми приходится сталкиваться при проведении в жизнь пенсионной реформы.

Анализ существующей системы подготовки персонала выявил недостаточную автоматизацию данного процесса, поэтому в связи с

развитием современных технологий и повсеместным распространением компьютеров информационная подсистема реализуется на основе специализированного программного обеспечения и представляет собой сложную многоуровневую базу данных.

Необходимо, чтобы информационная база системы управления формированием информационно-коммуникативной культуры специалистов в УПФР в г. Валуйки и Валуйском районе включала следующую информацию:

Первый блок документов - должностные квалификационные характеристики, должностные инструкции кадров. В них должна быть представлена подробная информация о содержании труда по каждой должности и внутридолжностным категориям с указанием квалификационных требований в области владения информационно-коммуникативными технологиями.

Второй блок - документы, определяющие требования к личности работника. К ним относятся профессиограммы профессий и должностей, в том числе хорошо разработанный блок с критериями информационно-коммуникативной компетентности.

Третий блок - программы образования и самообразования. В них описываются формы обучения, содержание образовательных программ, сроки подготовки, порядок освоения программного материала, которые обеспечивают приобретение требуемых знаний и позволяют выработать определенные качества: программы повышения уровня компьютерной грамотности, информационной грамотности и психологической подготовки для консультативной работы с клиентом; тренинги для профилактики синдрома профессионального выгорания.

Четвертый блок - системы оценки личностных и деловых качеств сотрудников, в том числе руководителей: аттестации, конкурсы, квалификационные испытания, которые должны подтвердить наличие у работника необходимой квалификации и профессионально значимых

личностных качеств. Системы оценки позволяют составлять профессиональные персонограммы.

Персонограмма представляет собой ранговый список способностей конкретного человека по степени их развития, разрабатываемый, как правило, на основе тестирования. Сопоставление персонограмм и профессиограмм позволяет добиться оптимального соотнесения работников и должностей (рабочих мест), т. е. удовлетворить интересы как УПФ, так и отдельного работника.

Необходимо систематизировать потребность в обучении сотрудников на 2017-2018 гг.

Рекомендации по мотивированию персонала к развитию

Стремление к развитию персонала необходимо поддерживать соответствующей системой мотивации. Мотивирование сотрудников Пенсионного Фонда РФ эффективно только тогда, когда представляет собой систему, четко продуманное соотношение компонентов мотивации и стимулов с ясно обозначенными целями, которых предполагается достичь. Важен выбор и самой системы. Самым простым примером можно назвать две противоположные: систему, основанную на принуждении, и систему, базирующуюся на позитивной мотивации. В таблице 2 представлены компоненты развития, рассмотрены действия, которые необходимо совершить руководству Пенсионного Фонда РФ для того, чтобы эти компоненты эффективно работали, и результаты, которых надо достичь.

Для того чтобы оптимизировать систему мотивации специалистов, необходимо иметь информацию, какие стимулы в настоящий момент наиболее востребованы. С этой целью рекомендуется внедрить технологию проведения мотивационного аудита.

При проведении мотивационного аудита используется достаточно традиционное для социологических исследований его разделение на следующие этапы: подготовительный; сбор информации; анализ и обработка

данных; формирование выводов и заключений, представление полученных результатов заинтересованным лицам.

Таким образом, ПФ РФ - высокотехнологичная организация, в которой функции каждого сотрудника осуществляются на основе информационно-коммуникационных технологий, что также создает специальные требования к их подготовке и организации работы специалиста и постоянное повышение уровня информационно-коммуникативной культуры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современный мир характеризуется всевозрастающей значимостью информационных технологий и коммуникативной инфраструктуры.

Информационно-коммуникативные технологии сегодня бурно развиваются, продолжая тенденции, заложенные в XX веке. В индустрии услуг наибольшими темпами прогрессируют отрасли информационных и коммуникационных технологий, формируются новые каналы и средства массовой коммуникации, которые стремительно вытесняют из информационного пространства традиционные и меняют сам характер общения.

На смену эпохе бумажных носителей информации пришли современные информационные технологии, которые позволили вывести работу пенсионного фонда на качественно новый уровень, повысить эффективность работы специалистов и рост удовлетворенности клиентов.

Сегодня одной из основных задач отделений Пенсионного фонда является качественное улучшение организации пенсионного обслуживания граждан и создание новых видов сервисного обслуживания населения на основе совершенствования информационных и технологических процессов. Огромный объем постоянно растущей и обновляемой информации потребовал формирования и развития информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда.

Вопросы пенсионного обеспечения являются приоритетным направлением государственной политики российского государства. Современное общество требует от специалистов пенсионных фондов определенного уровня информационной компетентности, позволяющей им эффективно участвовать во всех видах работы с информацией: получении, накоплении, переработке, а также в создании на этой основе качественно новой информации, ее передаче и практическом использовании.

Современная информационно-коммуникативная среда способствует, с одной стороны, эффективности процесса информатизации, охватывающей все сферы общественной жизни, в особенности, профессиональную, меняя социально-значимую деятельность, повышая ее эффективность. С другой стороны, информационно-коммуникативная среда в условиях современного общества способствует преодолению негативных последствий информатизации посредством социокультурной и профессиональной деятельности человека.

Следует помнить о том, что культура имеет информационную природу. А информация - это ресурс культуры, посредством которого обеспечивается целенаправленность и упорядоченность социального развития и использования самой информации, производимой людьми, а также информации, заключенной в их социальной памяти или в искусственных системах. То есть культура современного общества характеризуется не только расширением возможности накопления и переработки информации, но и разнообразными формами коммуникации.

Формирование информационно-коммуникативной культуры специалистов отделений Пенсионного Фонда РФ в условиях становления глобальной информационной среды связано, прежде всего - с характером доступа, хранения и передачи информации; способов коммуникации, которые выражаются в их принципиальной интерактивности, способствующей раскрытию индивидуальности личности специалиста в сфере профессиональной деятельности по пенсионному обеспечению граждан Российской Федерации.

Сегодня, мы можем говорить о том, что показателем информационно-коммуникативной культуры специалиста Пенсионного Фонда является его информационно-коммуникативная компетенция, которая представляет собой интегральную характеристику личности специалиста, осознающего свою роль в системе социального обеспечения населения, владеющего информационно-коммуникативными технологиями, готового выявлять и

оперативно решать необходимые проблемы профессиональной деятельности и обладающего способностью реализовать себя в работе с клиентами в соответствии с профессионально-этическими нормами.

Следует помнить и о том, что информационно-коммуникативная культура является показателем профессиональной культуры, так как реализуется именно в профессиональной деятельности. Овладение информационно-коммуникативной культурой является процессом универсализации личностных и профессиональных качеств человека.

Таким образом, информационно-коммуникативная культура специалиста Пенсионного Фонда - это профессионально значимое интегративное качество личности, включающее в себя информационно-коммуникативную направленность и информационно-коммуникативную компетентность, раскрывающие свою сущность через систему компонентов: мотивационно-аксиологический, когнитивный, технологический, рефлексивно-оценочный.

Несомненным является то, что информационно-коммуникативная культура важна для специалиста Пенсионного Фонда, поскольку использование информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности повышает оперативность планирования, стратегического и тактического управления, контроля результатов деятельности; улучшает учет проблем и потребностей клиентов; обеспечивает возможности обработки и обобщения больших массивов информации; повышает достоверность прогнозов; способствует формированию новой «технологической» культуры специалистов Пенсионного Фонда.

Современные информационно-коммуникативные технологии позволяют полностью осуществлять в автоматизированном режиме весь цикл работ по назначению, перерасчету, корректировке и выплат пенсий и других социальных выплат, а так же формирование сопроводительных документов для выплаты пенсий через отделения банка. Современные технологии так же

помогают создавать и пополнять базы данных на семьи, имеющие сертификат на материнский капитал.

Сегодня в информационно-коммуникативной среде происходит не только изменение технологии работы, но и принципиальная смена программного обеспечения, позволяющего объединить разрозненные базы данных в единый программный комплекс и обеспечить удаленный доступ специалиста к ним. Информационно-коммуникативные технологии позволили организовать высокоскоростной удаленный доступ с рабочих станций к программно-техническим комплексам, внедрить технологию электронного документооборота для оперативного информирования и принятия решений по многофункциональным направлениям работы Пенсионного Фонда.

В заключении хотелось бы отметить, что развитие и применение информационно-коммуникативных технологий ставит на качественно новый, более высокий уровень систему обслуживания в пенсионных фондах и позволяет обеспечить эффективность и устойчивость пенсионной системы. Увеличение информационного потока, дифференциация и интеграция научного знания потребуют от специалистов Пенсионного фонда специального умения обращаться с информацией, т.е. определенной информационно-коммуникативной культуры. Абстрактно-обобщенный способ передачи информации предполагает не простое воспроизведение, а индивидуально-творческое использование системы знаний, заложенной в информации, применение информационных технологий в профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: [офиц. Текст от 12.12.1993] / Законодательство Российской Федерации. М.: Маркетинг, 2001.–39с.
2. Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой от 01.04.1996 № 27 – ФЗ, с изм. от 01.01.2016)]/Режимдоступа:/http://www.consultant.ru/document/cons_doc_Law_34419
3. О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой от 15.12.2001 № 166 – ФЗ, с изм. от 29.12.2015]/ Режим доступа:/ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_Law_34419/
4. О страховых пенсиях [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой от 28.12.2013 № 400 – ФЗ]/ Режим доступа:/ http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgireq=doc=LAW=156525
5. Арсланова, З.А. Специфика организационной культуры в учреждениях социальной защиты населения [Текст] / З.А. Арсланова. – М.: Концепт, 2014.
6. Бочарникова, Н.А. Формирование профессиональной культуры в подготовке будущего специалиста социальной работы [Текст] / Н.А. Бочарникова// материалы заочной науч. практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых «Актуальные исследования в области психолого-социальной работы». – СПб., 2013. – С. 27–31.
7. Валиахметова, Л.М. Жизненные ориентации специалиста в системе развития информационной культуры [Текст] / Л.М. Валиахметова // Человеческий капитал. – 2015.– № 8.– С. 234–239.

8. Варламова, Т.Н. Формирование информационной культуры личности в условиях современной библиотеки [Текст] / Т.Н. Варламова // Культура как предмет междисциплинарных исследований: материалы конференции / под общ. ред. Ю.В. Петрова. - Томск, 2009. - С.477 - 483.

9. Вохрышева, М.Г. Информационная культура [Текст]: учебное пособие / М.Г. Вохрышева.- Самара, СГАКИ, 2009.

10. Галагузов, А.Н. Аксиологический подход в профессиональной подготовке специалистов по социальной работе [Текст] / А.Н. Галагузов // Материалы круглых столов в рамках третьего съезда социальных работников и социальных педагогов. – М.: РГСУ, 2013. – С. 54–58.

11. Гендина, Н.И. Информационная грамотность как один из приоритетов Программы ЮНЕСКО [Электронный ресурс] / Н.И. Гендина // Роль библиотек в повышении уровня информационной культуры и сохранении культурного наследия в современных условиях развития общества: материалы конференции/ Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/krym.html>.

12. Гендина, Н.И. Информационная культура личности в структуре библиотечной профессии: задачи инновационного образования и возможности когнитивных технологий [Электронный ресурс] / Н.И. Гендина // Роль библиотек в повышении уровня информационной культуры и сохранении культурного наследия в современных условиях развития общества: материалы конференции «Крым – 2010» / Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/krym.html>

13. Гендина, Н.И. Информационная культура личности и информационная грамотность: проблемы диагностики и действенность рецептуры [Электронный ресурс] / Н.И. Гендина // Трансформация библиотечно-информационных технологий и открытый доступ к информации в правовом поле: материалы конференции/ Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/krym.html>.

14. Гендина, Н.И. Концепция формирования информационной культуры личности: опыт разработки и реализации [Электронный ресурс] / Н.И. Гендина/ Режим доступа:/ <http://www.podelise.ru>.

15. Гендина, Н.И. Курс «Основы информационной культуры личности» в условиях библиотеки: явные преимущества и скрытые опасности [Электронный ресурс] / Н.И. Гендина, Л.Н. Рябцева // Трансформация библиотечно-информационных технологий и открытый доступ к информации в правовом поле: материалы конференции/ Режим доступа:/ <http://www.gpntb.ru/krym.html>.

16. Голованов, О. Краткий словарь по социологии [Текст] / О. Голованов. – М.: Русь, 2012. – 255 с.

17. Данакин, Н. С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы [Текст] / Н.С. Данакин // Российский журнал социальной работы. – 2011. – № 1. – С. 47–54.

18. Дмитриева, М.А. Психология труда и инженерная психология [Текст]: учебное пособие / М.А. Дмитриева, А.А. Крылов, А.И. Нафтульев; под общ. ред. А.А. Крылова. – СПб.: Питер, 2010. – 220 с.

19. Дмитриева, М.А., Снетков, В.М, Никифоров, Г.С. Практикум оп психологии менеджмента и профессиональной деятельности [Текст] / М.А. Дмитриева, В.М. Снетков, Г.С. Никифоров. – Спб.: Речь, 2013.– 360 с.

20. Дулатова, А.Н. Информационная культура личности: учебно-методическое пособие [Текст] /А.Н. Дулатова, Н.Б. Зиновьева. - М.: Либерия, 2010.

21. Ерасов, Б.С. Социальная культурология [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений / Б.С. Ерасов. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 591 с.

22. Збаровская, Н. Информационная культура личности. Проблемы формирования [Текст] / Н. Збаровская // Библиотечное дело. - 2015. - № 1. - С.7-9.

23. Зимняя, И.А. Профессиональные роли и функции социального работника (общие проблемы подготовки специалистов) [Текст] / И.А. Зимняя // Российский журнал социальной работы. – 2014. – №1. – С. 79–82.
24. Знакова, Т.А., Огнев, А.С. Профессиональное выгорание руководителей [Текст] / Т.А. Знакова, А.С. Огнев // Управление персоналом. – 2016. – № 8. – С. 64 – 69.
25. Каган, М.С. Человеческая деятельность (опыт системного анализа) [Текст] / М.С. Каган. – М.: Флинта, 2013. – 328 с.
26. Карвасарский, Б.Д. Психологическая энциклопедия [Текст] / Б.Д. Карвасарский [и др.]; под общ. ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб.: Питер Ком, 2010. – 752 с.
27. Карпов, А.В. Психология менеджмента [Текст] / А.В. Карпов. – М.: Гардарики, 2013. – 582 с.
28. Келасьев, В.И. Некоторые формы умственного тренинга [Текст] / В.И. Келасьев // Психологический журнал. – 2014. – № 6. – С. 23–26.
29. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса [Текст] / Л.А. Китаев-Смык. – М.: Аванта, 2013. – 368 с.
30. Кострюков, А. В. Факторы профессиональной пригодности как основа построения профессиограммы [Текст] / А. В. Кострюков // Вестник ОГУ. – 2012. – №5. – С. 21 – 26.
31. Кравец, В.А. Вопросы формирования информационной культуры [Электронный ресурс] / В.А. Кравец/ Режим доступа:/ http://www.e-joe.ru/sod/00/4_00/ku.html.
32. Крысько, В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии [Текст] / В.Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2013. – 416 с.
33. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Текст] / В.Н. Лавриненко. – М.: Флинта, 2012. – 326 с.
34. Ладзина, Н. Профессиональная деформация личности и можно ли ее избежать [Электронный ресурс] / Н. Ладзина/Режим доступа:/ <http://www.aaa.ks/magazine.htm>.

35. Леонова, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции [Текст] / А.Б. Леонова // Психологический журнал. – 2014. – №2. – С. 75 – 79.
36. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность [Текст] / А.Н. Леонтьев. – М.: Смысл, 2009. – 345 с.
37. Лотман, Ю.М. Беседы о русской культуре [Текст] / Ю.М. Лотман. – М.: Азбука, 2015.
38. Луман, Н. Информационная культура, информационная грамотность и компьютерная компетентность [Электронный ресурс] Н. Луман / Режим доступа: / <http://www.ifap.ru/projects/infolit.htm>.
39. Луман, Н. Общество как социальная система. [Текст] / Н. Луман. – М: Логос, 2008. – 232 с.
40. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. – М.: Владос, 2013. – 308 с.
41. Маслов, В.И. Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной организационной культуры [Текст] / В.И. Маслов. – М.: Финпресс, 2014. – 198 с.
42. Медведева, Г.П. Этика социальной работы [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Владос, 2009. – 208 с.
43. Мельников, В.П. История социальной работы в России [Текст]: учебное пособие для студентов и преподавателей факультетов социальной работы / В.П. Мельников. – М.: Социально-технологический институт, 2012.
44. Менеджмент социальной работы [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.И. Комаров [и др.]; под общ. ред. Е.И. Комарова. – М.: Владос, 2012. – 288 с.
45. Мингалева, Н. Коммуникативная культура специалистов социальной сферы [Текст] / Н. Мингалева // Социальная работа. – 2011. – № 4. – С. 18–20.

46. Наумов, М. Информационная культура как фактор долгосрочной конкурентоспособности [Текст] /М. Наумов //Управление персоналом. – 2014. – № 9. – С.69 – 74.
47. Ожегов, С.И., Шведова, Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений [Текст] / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М.: АЗЪ, 2009. – 928 с.
48. Основы социальной работы [Текст]: учебник для студ. вузов / Н.И. Бабкин [и др.]; отв. ред. П.Д. Павленок. – М.: Инфра – М, 2011.
49. Павленок, П.Д. Введение в профессию «социальная работа» [Текст]: курс лекций / П.Д. Павленок. – М.: Инфра – М, 2008. – 174 с.
50. Подвойский, В. Преодоление профессиональной деформации руководителей социальных учреждений [Текст] / В. Подвойский // Социальная работа. – 2013. – №3. – С. 24–28.
51. Протченков, А.С. Тренинг личностного роста [Текст] / А.С. Протченков. – М.: Высшая школа, 2014. – 225 с.
52. Психологический словарь [Текст]; под общ. ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – М.: Инфра, 2012. – 440 с.
53. Психология здоровья [Текст]: учебник для вузов; под ред. Г.С.Никифорова. – СПб.: Питер, 2010. – 607 с.
54. Руденский, Е.В. Социальная психология [Текст] / Е.В. Руденский. – М.: Владос, – 2000. – 224 с.
55. Светкина, Г. Социальная помощь: на пути к адресности [Текст] /Г. Светкина //Социальная работа. – 2014. – № 2. – С. 5–7
56. Словарь-справочник по социальной работе [Текст] /под. ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юрист, 2009. – 424 с.
57. Соколов, А. В. Общая теория социальной коммуникации [Текст] /А.В. Соколов. — М.: Аванта – плюс, 2012. — 461 с.
58. Сотникова, Е. Информационная культура личности – актуальная проблема российского общества [Электронный ресурс] /Е. Сотникова/ Режим доступа:/ <http://www.dvinaland.ru/culture/site/Publication>

59. Социальная работа: словарь-справочник [Текст] /под. ред. В.И. Филоненко. – М.: Аванта-плюс, 2008. – 637 с.
60. Справочное пособие по социальной работе [Текст] /под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. – М.: Академия, 2009. – 132 с.
61. Сельчёнок, А.К. Профессиональный стандарт специалиста по социальной работе как ресурс культурной легитимации профессии [Текст] / А.К. Сельченко // Журнал исследований социальной политики. – 2014. – № 1. – С. 164– 169.
62. Сергаев, С.И. Стресс в организациях социальной сферы: причины, профилактика, противодействие [Текст] / С.И. Сергаев // Мир психологии. – 2013. – № 4. – С. 245–251.
63. Сергеева, Т.Б. Коммуникативная культура как фактор социокультурной динамики [Текст] / Т.Б. Сергеева // Актуальные проблемы социогуманитарного знания. – 2015. – № 7. – С. 283–289.
64. Слостенин, В.А. Социальный педагог и социальный работник: личность, профессия [Текст]/ В.А. Слостенин // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт; под ред. Т.Ф. Яркина. – В 2-х т.т. – М.; Тула: Ассоциация социальных педагогов и социальных работников, 2009. – Т.2. – 375 с.
65. Социальная работа [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов, В.Д. Альперович, П.Я. Циткилов; под общ. ред. В. И. Курбатова. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 576 с.
66. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность [Текст]: учебное пособие /А.А. Козлов [и др.]; под общ. ред. А.А. Козлова. – М.: Владос, 2013. – 368 с.
67. Социальная работа: теория и практика [Текст]: учеб. пособие /А.В. Бабушкин [и др.]; под общ. ред. Е.И. Холостовой [и др.]. – Академия, 2011. – 427 с.
68. Социальная энциклопедия [Текст] / А.П. Горкин, Г.Н. Карелова, Е.Д. Катульский [и др.]. – М.: Большая российская энциклопедия, 2012.

69. Специалист социальной работы: должностные обязанности [Текст] // Профессиональная библиотека работника социальной службы. – 2014. – № 4. – С. 39 – 46.
70. Спивак, В.А. Информационно-коммуникативная культура [Текст] / В.А. Спивак. – СПб.: Речь, 2012. – 352 с.
71. Станкин, М.И. Психология общения. Практическое пособие [Текст] / М.И. Станкин. – М.: Аванта плюс, 2013. – 344 с.
72. Теория социальной работы [Текст]: учебник/ Г.Ю. Бурлака [и др.]; под общ. ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юристъ, 2011. – 334 с.
73. Тетерский, С. В. Введение в социальную работу [Текст]: учебное пособие / С.В. Тетерский. – М.: Академический проект, 2011. – 496 с.
74. Теория и методика социальной работы [Текст] /под ред. П.Д. Павленка. – М.: Аванта – плюс, 2008. – 275с.
75. Тонких, Л. Пенсионный фонд в условиях современного информационного общества [Текст] /Л.Тонких //Социальное обеспечение. – 2015. – № 11. – С. 15–19.
76. Уэбстер, Ф. Теории информационного общества [Текст] / Ф. Уэбстер. – М.: Аспект Пресс, 2013.– 400 с.
77. Фирсов, М.В. История социальной работы в России [Текст] / М.В.Фирсов. – М.: Владос, – 2009. – 256 с.
78. Фирсов, М.В., Студенова, Е.Г. Теория социальной работы [Текст] /М.В. Фирсов, Е.Г.Студенова. – М.: Вдадос, 2009. – 432 с.
79. Фролов, И.Т. Философский словарь [Текст] / И.Т. Фролова. – М.: Республика, 2001. – 720 с.
80. Фокин, В.А. Электронно-сетевая социальная работа: реальность, возможности, перспективы [Текст] / В.А. Фокин // Социальные технологии, исследования. – 2014. – № 1. – С. 69–87.
81. Холостова, Е.И. Социальная политика [Текст] /Е.И. Холостова. – М.: Владос, – 2011. – 204 с.

82. Шарин, В. Досье для Пенсионного фонда [Текст] /В.Шарин // Социальное обеспечение. – 2015. – № 3. – С. 21–25.

83. Ширимова, Е.В. Пенсии: что изменилось? [Текст] /Е.В. Ширимова //Кадровое дело.– 2016г.– №4. – С. 12–19.

84. Шейн, Э. Организационная культура и лидерство [Текст] / Э. Шейн. — СПб.: Питер, 2013 — 336 с.

85. Шульц, Д. Психология и работа [Текст] / Д. Шульц. – СПб.: Питер, 2012. – 560 с.

86. Юрасов, И. Корпоративная культура на местах [Текст] / И. Юрасов // Журнал управления компанией. – 2014 – №5 – С. 53 – 61.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Диагностика уровня развития коммуникативной культуры

Цель: выявить уровень формирования коммуникативной культуры личности.

Инструкция:

Вам необходимо ответить на 20 вопросов. Отвечайте только «да» или «нет». Если Ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте знак «+», если отрицательный, то знак «-». Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не затрачивайте много времени на обдумывание. Отвечайте быстро.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вам приятно постоянно общаться?
2. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-то из Ваших товарищей?
3. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
4. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
5. Можете ли Вы сдерживать отрицательные эмоции в споре?
6. Легко ли Вы устанавливаете контакт с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
7. Можете ли Вы долго слушать познавательную информацию, если она Вам эмоционально неинтересна?
8. Любите ли Вы слушать незнакомого собеседника?
9. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
10. Любите ли Вы слушать информацию от малоприятного собеседника?
11. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
12. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
13. Испытываете ли Вы трудности при сдерживании отрицательных эмоций при получении недостоверной информации?
14. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
15. Можете ли Вы разговаривать спокойным тоном в гневе?

16. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

17. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию?

18. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

19. Можете ли Вы отказаться от общения, если предугадали аффективную реакцию собеседника?

20. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Обработка результатов:

Уровень коммуникативной культуры определяется по сумме положительных ответов на вопросы 1,3,5,7,9,11,13,15,17,19 и сумме отрицательных ответов на вопросы - 2,4,6,8,10,12,14,16,18,20 делимых на 20.

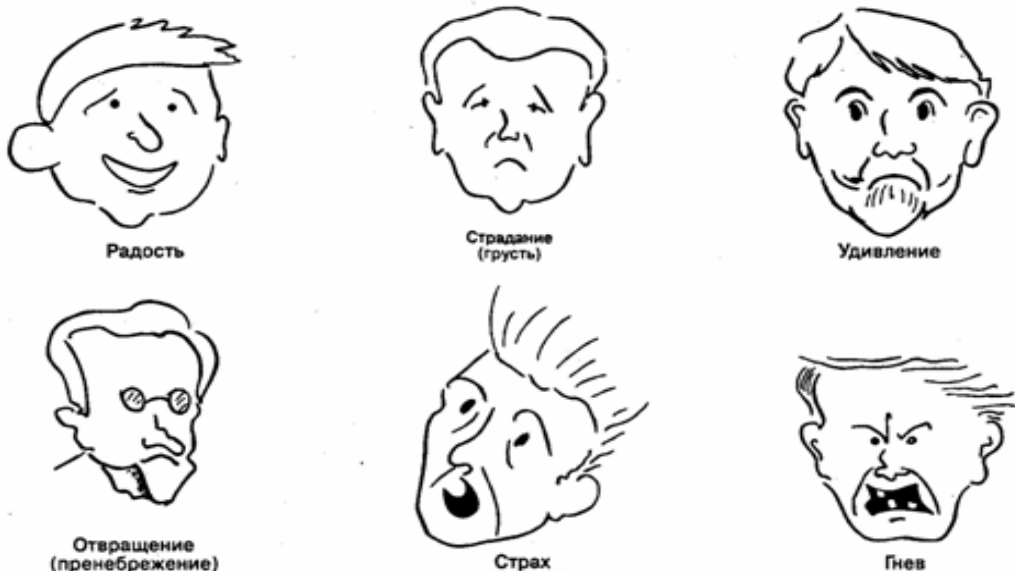


Рис. 20-2. Дифференциация эмоций

**Тест-опросник Л. П. Калининского.
Организаторские и коммуникативные качества личности**

Инструкция для испытуемых

Постарайтесь охарактеризовать себя. Это не испытание вашего интеллекта или способностей. Выявляются некоторые особенности вашего повседневного реагирования. Большинство свойств, названных в анкете, нельзя однозначно назвать хорошими или плохими, но они проявляются в вашем поведении. Если свойство вам подходит, обведите в протоколе цифру, указывающую порядковый номер свойства. Не задерживайтесь долго над обдумыванием, на ответы дается не более 15–20 минут. Помните, что:

отмечать свойство нужно только в том случае, если оно проявляется в большинстве ситуаций;

не пропускайте плохие (с вашей точки зрения) свойства и те, которые якобы повторяются;

чем больше отмеченных свойств, тем полнее вы себя характеризуете.

Убедившись, что инструкция вами понята, работайте быстро и отвечайте искренне.

Опросник

1. Способен «заряжать» энергией других людей.
6. Способен к продвижению в сфере руководства людьми.
11. Деспотичный.
16. Очень люблю привлекать к себе внимание.
21. Неумолимый.
26. Крайне неуступчивый.
31. Проявляю излишнюю готовность к подчинению. 36. Зависимый, несамостоятельный.
41. Излишне снисходителен.
46. Способен поступиться своими интересами ради других людей. 151. Бывают такие мысли, когда не хотел бы, чтобы о них знали другие люди.
2. Пользуюсь доверием со стороны однокурсников (коллег по работе).
7. Отличаюсь большой работоспособностью.
12. Начальственно-повелительный.
17. Расчетливый, забочусь только о себе.
22. Крайне строгий, резкий.
27. Обидчивый, излишне принципиальный.
32. Робкий.
37. Склонен к слепому подражанию.
42. Нетребовательный.
47. Слишком снисходителен к окружающим.
158. Полностью свободен от всяких предрассудков.
3. Способствую продвижению своих товарищей (коллег).
8. Умею держать слово.
13. Произвожу впечатление значительности.
18. Ревнивый к успехам других.
23. В основном критичен к другим.
28. Мстительный.
33. Стыдливый.
38. Навязчивый.

- 43. Часто уступаю общественному мнению.
- 48. Склонен прощать все.
- 4. Поддерживаю дух сотрудничества.
- 9. Всегда отвечаю за свои решения.
- 14. Способен проявить высокомерие.
- 19. Эгоистически практичен, деловит.
- 24. Нетерпим к ошибкам других.
- 29. Не терплю, чтобы мною командовали.
- 34. Застенчивый.
- 39. Предоставляю право другим вместо себя принимать решения.
- 44. Нестрогий.
- 49. Порчу людей чрезмерной добротой.
- 154. За всю жизнь не сделал ни одного плохого поступка.
- 5. В случае необходимости способен воспитать себе заместителя.
- 10. Способен действовать с некоторым риском, не ожидая указаний.
- 15. Способен подчинять, попирая волю других.
- 20. Себялюбивый.
- 25. Язвительный, насмешливый.
- 30. Действую по прихоти и произволу.
- 35. Стеснительный.
- 40. Люблю прибегать к помощи других.
- 45. Чересчур считаюсь с мнением окружающих.
- 50. Переполнен чрезмерным сочувствием.
- 155. Иногда смеюсь при нескромных шутках.
- 51. Способен создавать вокруг себя благоприятный психологический климат.
- 56. Реалистически оцениваю других.
- 61. Властный.
- 66. Ответственный, добросовестный.
- 71. Безоговорочный, не допускаю отклонений.
- 76. Противодействую любому влиянию.
- 81. Кроткий.
- 86. Люблю поплакаться.
- 91. Всегда любезен в обращении.
- 96. Люблю заботиться о других.
- 52. Идеино убежден.
- 57. Отличаюсь точностью и организованностью ума.
- 62. Ожидаю восхищения и почтения от каждого.
- 67. Обязательный (выполняющий непременно и точно).
- 72. Раздражительный.
- 77. Недоверчивый, подозрительный.
- 82. Тихий.
- 87. Ищу опеки сильных лиц.
- 92. Общительный и уживчивый.
- 97. Бескорыстный, щедрый.
- 157. Бывает, что передаю слухи.

53. Преимущественно честный и правдивый.
58. Умею контролировать работу других.
63. Люблю ответственность.
68. Стремлюсь проявлять личную инициативу.
73. Бесчувственный, равнодушный.
78. На меня трудно произвести впечатление.
83. Смирный.
88. Охотно принимаю советы.
93. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
98. Стараюсь утешить каждого.
152. Не было случая, чтобы нарушил обещания.
54. Порядочен во всех отношениях.
59. Стремлюсь к повышению своих деловых и организаторских качеств.
64. Иногда пробуждается желание командовать, повелевать другими.
69. Способен убедить в правильности своих решений.
74. Резкий, грубоватый.
79. Часто разочаровываюсь.
84. Незлобивый.
89. Ищу одобрения.
94. Чуткий, внимательный.
99. Расположен ко всем.
159. Бывает, что говорю о вещах, в которых не совсем разбираюсь.
55. Придерживаюсь твердых принципов.
60. Сознательно и надежно выполняю свою работу.
65. Обладаю талантом организатора.
70. Требовательный и критичный к себе.
75. Способен быть суровым.
80. Склонен думать, что меня часто притесняют.
85. Покорный.
90. Мягкий, колеблющийся.
95. Деликатный.
100. Забочусь о других в ущерб себе.
160. Всегда и во всем согласен с решением руководителей.
101. Обладаю высоким культурным уровнем.
106. Повышаю свою деловую квалификацию.
111. Люблю быть во главе.
116. Обладаю чувством достоинства.
121. Склонен к дерзким ответам.
126. Прибегаю к упорству.
131. Критичен преимущественно по отношению к себе.
136. Склонен почитать авторитеты.
141. Проявляю чувство меры и такта во взаимоотношениях.
146. Добрый, вселяющий уверенность.
102. Обладаю широким кругозором.
107. Способен в большинстве случаев принять верное решение.

- 112. Стремлюсь к успеху.
- 117. Люблю соревноваться.
- 122. Строгий, но справедливый.
- 127. Несговорчивый.
- 132. Склонен к самобичеванию.
- 137. Почти никогда и никому не возражаю.
- 142. Умею расположить к себе.
- 147. Отзывчивый к призывам о помощи.
- 103. Общественно активен.
- 108. Дисциплинирован.
- 113. Стремлюсь распоряжаться другими.
- 118. Стремлюсь к известности.
- 123. Умею настоять на своем.
- 128. Упрямый.
- 133. Склонен чаще соглашаться.
- 138. Склонен ждать указаний.
- 143. Гибкий, умеющий приноровиться к обстоятельствам.
- 148. Ко всем проявляю симпатию.
- 104. Стремлюсь к самосовершенствованию.
- 109. Способен принять новое.
- 114. Люблю давать советы.
- 119. Независимый, надеющийся на себя.
- 124. Открытый и прямолинейный.
- 129. Стремлюсь добиться своего, иногда вопреки необходимости.
- 134. Уступчивый.
- 139. Люблю, чтобы меня опекали.
- 144. Способен в тактичной форме потребовать исполнения задачи.
- 149. Великодушен и терпим к недостаткам других.
- 156. Всегда высказываюсь в духе общепринятого, даже если знаю, что сказанное никогда не будет раскрыто.
- 105. Способен мобилизовать и направить совместные усилия людей на достижение общих целей коллектива.
- 110. Хотел бы, чтобы мой сын или дочь работали под руководством такого человека, как я.
- 115. Умею распоряжаться, приказывать.
- 120. Уверен в себе, напорист.
- 125. Категоричен, повелителен.
- 130. Проникнут духом противоречия.
- 135. Мягкотелый.
- 140. Послушный.
- 145. Прост и естествен в общении.
- 150. Нежный и мягкосердечный.
- 153. Случалось, что опаздывал на свидание или на работу.

Обработка результатов тестирования

Обработку протокола следует начинать с определения достоверности ответов испытуемого. Шкала «Достоверность» занимает последнюю цифровую горизонталь в ключе к опроснику (151, 152, 153... 160) и в общую сумму свойств, отмеченных в вертикальных шкалах, не входит.

Если испытуемый отвечает искренне, нечетные цифры (151, 153, 155, 157, 159) должны быть обведены, а четные (152, 154, 156, 158, 160) – не обведены. Ответы считаются достоверными, если испытуемый солгал не более четырех раз. При пяти неискренних ответах результаты опроса подвергаются сомнению, при шести и более – считаются недостоверными. В последнем случае обработка и интерпретация результатов тестирования не производится.

После проверки результата тестирования на искренность испытуемого определяют профиль его личностных свойств.

Определение профиля личностных свойств

Подсчитываем число отмеченных (взятых в кружок) цифр отдельно по каждой вертикальной шкале. Результаты записываются в горизонтальную строку «Сумма». Цифры, которые будут проставляться в строке «Сумма», означают степень выраженности каждого из десяти параметров. Выделены четыре степени выраженности психологических свойств: номинальная (0–3 балла), потенциальная (4–7 баллов), перспективная (8–11 баллов) и суперзона (свыше 12 баллов). Профиль личностных свойств определяется следующим образом.

Вначале подсчитывается по вертикали, сколько цифр взято в кружок, кроме цифр шкалы «Достоверность». Например, обведено 12 цифр. Она находится на границе между перспективной зоной и суперзоной. В этой же колонке, но в разделе «Зоны» напротив цифры «12» ставится первая точка. Отмечаются остальные параметры аналогичным образом и соединяются точки прямыми линиями. Получается профиль выраженности десяти качеств личности.

В случае если профиль всех десяти параметров испытуемого не выходит за пределы номинальной зоны, можно предположить, что он не желает сотрудничать с экспериментатором либо это происходит из-за быстрого для него темпа чтения качеств экспериментатором (при групповом тестировании). Такое может происходить и из-за того, что испытуемый отмечал только хорошие, по его мнению, качества, обнаруживая тем самым сознательное приспособление к экспериментатору и конформность. Может быть, испытуемый действительно имеет слабую выраженность исследуемых свойств. В последующей беседе с ним, как правило, выясняется подлинная причина распределения исследуемых свойств личности испытуемого в пределах только номинальной зоны.

На основе данных тестирования и определения профиля личности испытуемого результаты диагностики его качеств интерпретируются.

ПРОТОКОЛ
(для экспериментатора)

Ф. И. О. _____
 Возраст _____
 Пол _____
 Род занятий _____
 Дата _____

Ключ к опроснику

Шкалы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Зона
Свойства	1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	Конфликтный
	2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	
	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	
	4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
	52	57	62	67	72	77	82	87	92	97	
	53	58	63	68	73	78	83	88	93	98	
	54	59	64	69	74	79	84	89	94	99	
	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	101	106	111	116	121	126	131	136	141	146	
	102	107	112	117*	122	127	132	137	142	147	Адаптивная
	103	108	113	118	123	128	133	138	143	148	
	104	109	114	119	124	129	134	139	144	149	
	105	110	115	120	125	130	135	140	145	150	
Сумма											
Достоверность	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	

Степени выраженности психологических свойств	15										Суперзона
	14										
	13										
	12										
	11										Перспективная
	10										
	9										
	8										Потенциальная
	7										
	6										
	5										Номинальная
	4										
	3										
	2										
	1										
0											
Качества личности	Направленность	Деловитость	Доминирование	Уверенность	Требовательность	Упрямство, негативизм	Уступчивость	Зависимость	Психологический такт	Отзывчивость	Зона

Интерпретация результатов тестирования

Верхняя, цифровая часть протокола делится на три блока (нижний, средний и верхний), включающих по пять показателей.

Нижний блок любой шкалы составляют показатели, характеризующие адаптивное, т. е. нормальное, приспособительное поведение. Верхний – дезадаптивное поведение, иначе говоря, это зона конфликтного поведения. Чем больше показателей верхнего блока будет отмечено в протоколе, тем вероятнее возможность конфликтного поведения личности.

1. Направленность. Адаптивное поведение: стремление к повышению своего общего интеллекта и кругозора, к мобилизации совместных усилий людей на достижение общих целей коллектива (101–105). Содержательность и многообразность потребностей и интересов при сосредоточении вокруг общественных, коллективистских целей деятельности. Способность работать коллективно и для коллектива (51–55).

Конфликтная зона: просматривается тенденция к выходу за рамки групповых интересов (1–5).

2. Деловитость. Адаптивное поведение: стремление к повышению деловых и организаторских качеств (106–110). Уверенность, ответственность за свои решения. Проявление функций внешнего контроля, собственной организации деятельности (56–60).

Конфликтная зона: проявление деловой активности в сфере руководства людьми. Способность идти на риск ради достижения поставленных целей (6–10).

3. Доминирование. Адаптивное поведение: стремление к лидерству (111–115), властность (61–65). Экспансия власти. Желание иметь вес в глазах других. Желание распоряжаться, иметь успех, попирая чужие желания и волю. Мотивы борьбы, завоевания. Тщеславие. Лидер авторитарного типа.

Конфликтная зона: деспотичность (11–15). Подчиняет себе в силу излишнего стремления быть во главе, действует грубо, ради собственной цели. Борьба, проявление агрессии.

4. Уверенность в себе. Адаптивное поведение: самоуважение (116–120), самолюбие (66–70).

Убежден в собственных силах, надеется на себя. Стремится к созданию хорошего мнения о себе у окружающих в силу повышенного чувства собственного достоинства. Честолюбив, жаждет известности, стремится к почетному положению. Лидер авторитарного типа.

Конфликтная зона: себялюбие (16–20). Ревниво относится к успехам и благополучию других людей. Эгоистический рационализм (деловитость в отношении всего, что может принести благополучие лично ему, активный выбор полезного для себя) и своеобразная «дипломатия» (уступки, если это дает положительный для него результат, и сопротивление, если это угрожает личному комфорту и покою).

5. Требовательность, жесткость. Адаптивное поведение: требовательность (121–125), жесткость (71–75). Сила воли, решительная и категоричная форма просьб. Настойчивость в достижении цели любыми средствами. Открыт, прямолинеен, раздражителен. Если встречает сопротивление, проявляет агрессию, недружелюбие, гнев. Лидер авторитарного типа.

Конфликтная зона: непримиримость (21–25). Не идет на уступки и компромиссы. Упрям из принципа. Отсутствие эмпатии. Садистские тенденции – стремление позлословить о ком-либо у него за спиной, испытывая при этом удовольствие.

6. Упрямство, негативизм. Адаптивное поведение: упрямство (126–130), скептицизм (76–80). Неуступчивость. Несговорчивость. Сомнение, скептически недоверчивое отношение. Стремление добиться своего, отстаивает свою позицию. Оборона в отношении с лидерами. Оппозиция. Сопrotивляется любому влиянию.

Конфликтная зона: негативизм (26–30). Крайняя неуступчивость. Стремление добиться своего вопреки необходимости, здравому смыслу. Активно противодействует

всякому вмешательству извне. Тайное тщеславие, мстительность, ревность, подозрительность, обидчивость, самодурство.

7. Уступчивость. Адаптивное поведение: уступчивость (131–135), кротость (81–85). Сговорчивость, готовность уступить без спора. Стремление добровольно отказаться в пользу другого. Соглашается и покоряется, перестает сопротивляться мнению, влиянию, установкам без всякого нажима. Предоставляет возможность кому-либо продвинуться в чем-либо прежде себя. Склонен к компромиссам и послаблениям. Покорный, незлобивый, смирный.

Конфликтная зона: пассивная подчиненность (31–35). Самобичевание, неинициативность, робость. Непроизвольное подражание, неосознаваемая, безотчетная зависимость от кого-либо или чего-нибудь. Легко поддается воздействию других. Возможны проявления ощущения вины и неполноценности (гипертрофированная робость, стыдливость, униженность, ущербная самооценка, социальная неприспособляемость).

8. Зависимость. Адаптивное поведение: послушание (136–140), неуверенность в себе (86–90). Колеблющийся, несамостоятельный, сомневающийся в своих силах и возможностях. Послушный, склонный к подражанию. Предпочитает подчиненность другим, чужой воле при отсутствии самостоятельности, свободы.

Конфликтная зона: зависимость (36–40). Поиск опеки сильных лиц, руководства, помощи. Некритическое следование образцам, апелляция к авторитетам. Социальная незрелость. Человек ведомый, легко поддается внешним воздействиям других.

9. Психологический такт. Адаптивное поведение: тактичность (141–145), чуткость (91–95). Во взаимоотношениях с людьми выражено чувство меры и такта. Быстро устанавливает меру воздействия, влияние и контакт с другими людьми, исходя из их индивидуальных особенностей. Быстро находит нужный тон, находчив при первом знакомстве, контактах. Умеет оценить обстановку и приноровиться к ней. Содействует благополучию других. Активно сотрудничает с лидером, общителен и уживчив. Естествен в обращении. Может быть лидером демократического типа, тактически гибким.

Конфликтная зона: мягкость (41–45). Излишняя мягкость, снисходительность сочетается с некоторыми оттенками конформизма (ориентация на мнение окружающих, поиск социального одобрения).

10. Отзывчивость. Адаптивное поведение: отзывчивость (146–150), бескорыстие (96–100). Легко отзывается на чужие нужды, готов помочь. Чувствителен к поведению других. Умеет сопереживать. Не стремится к личной выгоде. Присущи самоотдача, бескорыстие. Опека над слабыми и беззащитными. Совестьливый, великодушный.

Может быть лидером демократического типа с альтруистической направленностью.

Конфликтная зона: жертвенность (46–50). Снисходительный к другим до готовности бескорыстно жертвовать своими интересами.

Пользователи данной методики могут не только проводить сравнительный анализ развития организаторских и коммуникативных качеств личности испытуемых, активистов и неформальных лидеров, но и выявлять (при проведении группового опроса) резерв актива. Анализ противоречий организаторских качеств позволяет своевременно корректировать поведение испытуемых (клиентов), целенаправленно руководить их самовоспитанием, подключать к тем видам деятельности, которые помогут одним

преодолеть излишнюю податливость или упрямство, другим – развивать отзывчивость, психологический такт и т. д.