Ответ на вопрос 10

Обновление знаний, умений и навыков в системе социальной защиты требует постоянного развития сотрудников как профессионалов. Система социальной защиты населения рассматривается как показатель гуманности гражданского общества, где главным действующим лицом является специалист. Профессиональное развитие кадров системы социальной защиты населения носит междисциплинарный характер. Интересны новые подходы к личностно-ориентированной подготовке социального работника в контексте гуманистической и культурологической парадигм (С.А. Беличева, И.А. Зимняя). Особое значение имеют вопросы освоения и адаптации зарубежного опыта профессионального образования кадров.  
Профессиональное развитие сотрудников в социологической интерпретации рассматривает одной из главных функций целостного общества воспитание в человеке умения подчинять личные интересы общественным (Э. Дюркгейм). Профессионализация рассматривается как усложнение профессиональной деятельности, процесс наполнения структурных элементов профессионализма новым, отличным от предыдущего этапа, содержанием, позволяющим специалисту выполнять более сложные функции.   
Современное российское общество испытывает острую потребность в росте профессионализации кадров социальной защиты населения. Развитие профессионального уровня социальных работников осуществляется через систему подготовки, переподготовки, повышения квалификации и самообразования. На процесс профессионального развития влияют тип образования специалиста (педагогическое, социальное, гуманитарное, техническое), предыдущая сфера деятельности, возраст, стаж работы. Принципы процесса профессиональной переподготовки и повышения квалификации следующие: целостность, непрерывность, опережающий характер обучения, информатизация образования, единство обучения и воспитания. Содержание компетенции кадров включает уровень базового и специального образования, продолжительность работы по специальности, трудовой стаж работы, умение аккумулировать опыт в области реализации действующих законов и правовых нормативных актов.   
Факторы, влияющие на процесс профессионального развития следующие: объективные факторы – потребности общества в профессиональных кадрах системы социальной защиты населения, выработка норм, образцов, эталонов деятельности специалистов; субъективные факторы – индивидуальные свойства личности, иерархия мотивов и ценностей.   
За последние годы отмечены качественные и количественные изменения кадровой ситуации. Это повышение роли профессионализма в системе социальной защиты населения, отход от практики добровольных помощников, рост объемов и сложности деятельности.  
Функции органов социальной защиты расширяются. При этом сохраняются невысокий социальный статус кадров, текучесть и нехватка кадров, снижение требований к их профессионализму, небрежение ролью базового образования. Исследования кадровой ситуации в системе социальной защиты показывают, что количество социальных работников не отвечает потребностям общества в этой категории специалистов, существует огромный разрыв между содержанием базового образования работающих в этой системе и содержанием выполняемой работы.   
Формирование кадров системы социальной защиты населения должно происходить в соответствии с функциональной значимостью профессиональной деятельности. Актуально изучение комплекса качеств, характеризующих кадры системы социальной защиты в зависимости от специфики профессии в рамках общей предметной области социальной работы.  
Методы социальной диагностики профессионального развития кадров социальной защиты следующие: социологический, статистический, сравнительно-исторический, изучение жизненного пути специалиста, анализ мнений трудового коллектива и ближайшего окружения. Методы профессиональной оценки кадров включают сравнительную оценку по разработанным критериям (профессионально-деловые и личностные качества, анализ результатов трудовой деятельности специалиста), оценку с точки зрения оценивающих.   
Сущность технологий образования обусловлена этапами и методами процесса профессионального развития. Функции системы дополнительного профессионального образования следующие: компенсаторная, адаптирующая, интегративная. Различают виды технологий профессионального обучения: содержательная (обновление содержания обучения), дидактическая (оптимизация востребованности деятельностных умений), управленческая (повышение эффективности управления профессиональным развитием кадров). Существуют информационные, игровые и модульные формы. Организационные факторы профессионального развития подразумевают активные формы обучения (разбор конкретных ситуаций, практические занятия, «круглые столы», подготовка рефератов, курсовых и выпускных работ).  
В организации профессионального развития социальных работников присутствует принцип диффузии. Диффузия осуществляется через передачу организационной культуры, стиля, методов, технологий деятельности прошедших профессиональную переподготовку (повышение квалификации) кадров тем сотрудникам, которые не вовлекались в эти формы обучения. Обучение затрагивает вопросы психологической совместимости, делового этикета, перехода индивидуальных решений в групповые. Технология «диагностика – консалтинг – обучение» определяет роль учителя как аналитика – консультанта – преподавателя. Обучение базируется на конкретном материале, полученном при диагностике проблем и в процессе консультирования. Не теряют популярности традиционные технологии. Конкретные задачи обучения определяют сочетание технологий - комбинированные технологии. Важны гибкие обучающие технологии, инновационные технологии, анализ и выработка предложений по решению практических проблем. Значимы методы педагогического (аудиторного) маркетинга.  
Особое значение приобретает системный подход к развитию персонала в социальной сфере. Можно выделить три уровня успешности развития персонала. Благополучный уровень – развитие знаний, навыков и умений персонала, содержание труда, психологический климат в коллективе, возможность получения второго высшего образования, повышение квалификации. В ряде регионов становление системы социальной защиты воспринимается и осуществляется как развитие сферы трудовой занятости.  
Средний уровень – средства и условия труда, мотивация персонала, использование современных технических средств, информационных технологий, решение проблемы организации льготного питания.  
Неблагополучный уровень – оплата труда, психологическая разгрузка, защита «защищающих», компенсации за недостаточную заработную плату, законодательство, обеспечивающее правовую защиту социальных работников.  
Значима систематизация приоритетных проблем, практическое решение которых обеспечивает получение эффективных результатов по развитию персонала.   
По итогам проведенных исследований преобладающие ориентации кадров системы социальной защиты по степени значимости распределились следующим образом: материальный и организационный факторы, условия труда, повышение уровня знаний, содержание работы, карьерный рост<\*>.Характеристики профессионала включают такие понятия, как экономичность (эффективность использования временных, психологических и энергетических ресурсов при выполнении профессиональной деятельности и адекватность усилий поставленной задаче), эстетичность, технологичность (точность и продуманность действий), нравственность, творчество (умение прогнозировать процессы и явления исходя из своей компетенции, моделирование системы работы, новизна и оригинальность подходов к выполнению профессиональной задачи, способность передавать свои знания, умения, навыки), самосовершенствование как мотивация на стремление к большему (способность к непрерывному образованию и самообразованию).   
Обновление и совершенствование знаний и навыков, необходимых в современной практике управления, обусловливает эффект «профессионального взгляда» на деятельность в социальной сфере.  
Большие сложности возникли при формировании практических принципов оценки труда социальных работников, так как требовалось стандартизировать нормы нагрузки в городском секторе и в сельской местности, количество обязательных посещений, объем работы, степень сложности участка, качество оказываемых услуг.  
В процессе теоретического и эмпирического исследований были установлены следующие параметры оценки труда, исходя из требований к деятельности социального работника, его профессиональных и личностных качеств: работа с клиентами (нагрузка, сложность контингента, оказанные услуги), повышение профессионального уровня (еженедельное посещение занятий в подразделении по юридическим, психологическим, медицинским вопросам, обучение в вузах, на курсах), активность в работе (готовность к взаимозамене и взаимовыручке, сотрудничество с общественными организациями, участие в делах коллектива).  
Что касается тарифов на гарантированные государством услуги и на дополнительные услуги, выбор пал на балльную систему оценки. Так, например, написание письма оценивается в 1 балл, покупка и доставка продуктов в 10 баллов. По итогам выполненных работ за месяц подсчитывается сумма баллов. При превышении определенной суммы баллов (устанавливается администрацией социального учреждения) работник поощряется премией.  
В перспективе предполагается проводить исследования в области совершенствования системы оценки и оплаты труда социальных работников по таким направлениям, как творческий вклад в работу, профессиональный рост, условия труда, стаж, корпоративные праздники, проведение консультаций у специалистов, льготы на оплату жилья, кредиты на покупку жилья.  
В успешном развитии социальной сферы важную роль играет аттестация социальных работников, которая включает следующие аспекты. Оценочный аспект - организационная форма оценки уровня и содержания знаний, навыков и умений работников системы социальной защиты, результатов работы за определенный период. Организационно-процедурный аспект – система процедур оценки, субъекты оценки, предметы оценки, фиксированные формы оценки, методы и время оценки. Результирующий аспект - получение итоговых оценок, влияние качества подготовки и проведения оценочных процедур на достоверность результатов.  
В современном российском обществе особое значение приобретает культура управления социальной сферой как уровень практических достижений в информатике, организации, методах, стиле, условиях труда, подготовке кадров.  
В научных кругах выделяют следующие виды культуры управления: информационная (философия компании, документы), организационная (организация рабочих мест, совещания, прием населения), социальная (условия труда, отдыха, социальной защиты персонала), экономическая (партнерство, аудит), социально-психологическая (климат в коллективе, взаимодействие между руководителями и подчиненными, ведение переговоров), правовая (полномочия, хартия прав работников), техническая (средства труда).  
При совершенствовании функционирования социальной сферы значим выбор методов измерения уровня культуры управления. Можно применять оценочные методы: нормативный, сравнительный (метод «полярных культур», метод сопоставления культуры управления в различных учреждениях социальной защиты населения, метод отслеживания изменений), конструктивно-критический (оценка подчиненными деятельности руководителей), метод случайных оценок (высказывания персонала, населения, работников других учреждений социальной сферы).  
Высокая вариативность развития современного общества требует выработки умения управления изменениями: изменение устоявшихся, привычных форм и методов работы, анализ необходимых изменений, разработка стратегии и тактики проведения изменений.  
Технология проведения изменений следующая. Осознание руководством необходимости определенных изменений. Диагностика предстоящих изменений, требуемых ресурсов, последовательности проведения, последствий изменений. Выбор участников изменений. Формирование структуры, обеспечивающей проведение изменений. Предложения, мнения, уточнения сторонников изменений, сотрудников, поддерживающих изменения. Реклама. Распространение подобной позиции на колеблющихся. Преодоление сопротивления изменениям со стороны персонала. Периодические «замеры» отношения к изменениям. Отслеживание реакции противников. Оценка полученных результатов по проведению изменений.  
Не последнюю роль в этой работе играет менеджер изменений – «чейнджер». В его обязанности входит информационно-аналитическая и организационная деятельность, ответственность за качество проводимых изменений, анализ рисков. Психологические проблемы изменений могут быть связаны с консервативным отношением подчиненных, индивидуальными схемами адаптации к новому. Важно анализировать изменения по ходу изменений (ликвидация подразделений, кадровые перемещения), учитывать интересы людей, убеждать, раскрывать положительные стороны изменений.   
Эффективность социальной работы определяется соотношением между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, их обеспечивающими. Важны количественные и качественные измерения результатов, анализ «предельных результатов», лимитации факторов. Различают предполагаемую (расчетная, планируемая) и фактическую (достигнутая) эффективность.  
Особое значение имеет выбор предметов, методов и методик оценки эффективности. Алгоритм таков. Фиксируется оценочная база. Круг оценок дан ниже. Деятельность учреждений социальной защиты (методики оценки эффективности форм и методов управления, выполнения целевых программ). Качество организации труда персонала (методики оценки ресурсного обеспечения, мотивационной системы, средств мотивации). Уровень квалификации персонала (методики оценки эффективности подготовки и повышения квалификации персонала). Качество и уровень социального обслуживания различных категорий населения (методики оценки видов, форм, методов, технологий, результатов социального обслуживания).  
В последнее время широкое распространение получил параметрический метод. Алгоритм таков. Разработка таких параметров, как промежуточные и итоговые (например, параметры состояния ребенка при приеме в социальный центр и при завершении социальной терапии). Для полноты картины изучается реабилитационный эффект. Проводятся опросы клиентов. Вместе с тем используется и нормативный метод, так как комбинирование методов повышает результативность исследования.