

Надійшла до редколегії 15.02.06

О.А. Гузьман

ПОКАЗНИКИ ОЦІНКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Сучасний стан розвитку української державності, соціально-економічні та політичні перетворення, курс на демократизацію суспільства потребують підвищення ефективності роботи і поліпшення взаємодії всіх гілок влади, у тому числі виконавчої влади, до якої належать органи внутрішніх справ.

Актуальність розробки проблеми використання соціальної роботи в процесі підвищення ефективності професійної діяльності ОВС визначається необхідністю використання всього арсеналу забезпечення оптимальних умов життєдіяльності персоналу [1–3]. Аналіз соціальної роботи з персоналом в органах внутрішніх справ та визначення шляхів її вдосконалення обумовлений тим, що соціальна робота в ОВС зараз представляє собою лише організацію соціальної допомоги окремим категоріям працівників (інвалідам, ветеранам, чорнобильцям, сім'ям загиблих працівників тощо). Це призводить до того, що соціальна робота не повною мірою використовується як важливий чинник в організації умов ефективної професійної діяльності.

Важливою умовою становлення і розвитку соціальної роботи як особливої діяльності в організації, виступає можливість оцінки її стану. Визначення шляхів удосконалення соціальної роботи з персоналом організації потребує, перш за все, пошуку певних її показників, спираючись на які можна робити висновки про результати цієї роботи. Запропонована нами система оцінювання практичної соціальної роботи в органах внутрішніх справ базується на теоретичних працях [4–10]. Система показників соціальної роботи може бути використана у роботі державних органів, перш за все, органів внутрішніх справ, у практичній діяльності відділень з соціальної роботи УМВС України, а також навчальними закладами, які готують кадри для системи органів внутрішніх справ.

Як вид діяльності, соціальна робота має певний результат, за яким оцінюються дії спеціалістів стосовно перетворення соціального об'єкта. Однією з найважливіших оцінок одержаного результату є ефективність [4, с.89]. Залежно від роду діяльності поняття ефективності визначається по-різному, але в кожному визначенні присутні обов'язкові елементи: мета, результат, затрати, загальноприйнята норма (або певний ідеал).

Головними елементами у наведеному переліку виступають мета і результат. Вони є початком і завершенням діяльності відповідно. Співвідношення мети і результату дає уявлення про ефективність діяльності. Ефективність – це сутність того, якою мірою реалізована мета. Завершальним проявом цієї міри виступає результат: він співпадає з метою тією чи іншою мірою. Крім мети і результату важливим елементом ефективності будь-якої діяльності виступають її ресурси. Різноманітність і доступність ресурсів, які можна залучити в ході діяльності, полегшують досягнення певної мети. Таким чином, у загальному визначенні ефективність соціальної роботи може бути розглянута як відношення отриманих результатів до означених раніше цілей при можливості раціонального використання ресурсів [5, с.213].

Сутність ефективності соціальної роботи з персоналом організації виражається у здатності цілісної системи (або її окремих елементів) позитивно реагувати і відповідати на запити, потреби персоналу, перш за все, соціально-проблемної його частини. Тому поняття ефективності соціальної роботи можна сформулювати наступним чином – це максимально можливе у даних умовах досягнення цілей щодо задоволення соціальних потреб об'єкта (персоналу організації) при оптимальних затратах. Тут необхідно говорити про необхідність здійснення у тому чи іншому вигляді порівняльного аналізу, в ході якого співвідносяться новітні дані про стан об'єкта соціальної підтримки з інформацією, що була отримана раніше. Це дозволяє порівняти кількісну та якісну оцінку теперішнього і попереднього стану на відповідній ділянці соціальної роботи та зробити відповідні висновки про міру її ефективності [6, с.101].

Однією з найважливіших умов вдосконалення організації соціальної роботи є використання базової інформації, яка об'єктивно відображає стан всієї системи соціальної роботи та її елементів. Роль інструменту для отримання такої інформації виконує система критеріїв і показників ефективності соціальної роботи, яка повинна містити дані про об'єкт, послуги, що йому надаються, та їх результати. Тому у дослідженні проблем ефективності соціальної роботи важливе місце займає питання про сутність критеріїв і показників ефективності.

У науковій літературі поняття «критерій» визначається як відмітна ознака, що об'єктивно відображає стан того чи іншого процесу, явища, об'єкта чи суб'єкта [7, с. 69]. При цьому слід зазначити, що критеріями можуть бути не будь-які ознаки стану соціальної роботи, а лише ті, що відповідають певним вимогам. Перш за все, вони повинні бути об'єктивними, тобто, відображати не випадкові, а суттєві ознаки, які здатні повторюватися. Вони повинні бути також необхідними і достатніми, бути еталоном виміру

для оцінки результатів діяльності, містити кількісну та якісну інформацію про функціонування системи.

Наразі не існує єдиного погляду на визначення структури критеріїв і показників соціальної роботи у загальному розумінні. Особливість задач оцінювання у кожному конкретному випадку обов'язково має враховуватися дослідником і отримувати специфічне відображення у структурі критеріїв [8, с.16–22]. Головне, що відрізняє соціальну роботу від інших видів соціальної діяльності – її спрямованість на відродження людської гідності; втручання у соціальне середовище з метою подолання деривації та деструкції; здійснення інтеграції соціальних, соціокультурних, психологічних і фізичних впливів на особистість; забезпечення гармонійних відносин між людиною і середовищем; адекватне соціально-психологічне функціонування людини у різних ситуаціях і середовищах [9, с.7].

Ефективність діяльності фахівців з соціальної роботи може визначатися на основі як загальних, так і специфічних критеріїв. Загальні критерії ефективності соціальної роботи служать для оцінки її ефективності в цілому (наприклад, для оцінки загальної ефективності соціальної роботи в органах внутрішніх справ). Специфічні критерії доцільно застосовувати для оцінки основних напрямків, форм і методів соціальної роботи з різноманітними категоріями персоналу організації (наприклад, оцінка соціальної роботи з сім'ями загиблих працівників ОВС або з молодими працівниками, що адаптуються до професійної діяльності).

Критерії та показники ефективності здійснення соціальної роботи в такій організації, як ОВС, можуть бути застосовані на різних рівнях:

1) макрорівні (на рівні системи ОВС в цілому) – успішність подолання соціальних девіацій, таких, як порушення дисципліни і законності, професійних деформацій, зловживання алкоголем та інших;

2) мезорівні (на рівні окремих підрозділів ОВС) – рівень організаційної культури в підрозділі, соціальна захищеність персоналу, забезпеченість працівників житлом, соціально-психологічний клімат у колективах тощо;

3) мікрорівні (на рівні безпосередньої взаємодії соціального працівника з окремим працівником ОВС) – уміння чітко формулювати проблему клієнта, аналіз факторів впливу на вирішення проблеми, розробка адекватного плану дій, залучення клієнта до вирішення проблеми, оцінка змін і результатів.

Слід зауважити, що найбільш проблемним є визначення критеріїв і показників соціальної роботи на макрорівні. Тут важливо виділити індикатори, які б дозволяли визначити конкретний внесок соціальних працівників у подолання глобальних для системи

ОВС проблем, тому що їх вирішення залежить від широкого спектру суб'єктів впливу, а також від характеру проведення соціально-економічних реформ у державі, від ефективності реалізації загальнодержавного механізму соціальної безпеки. Такі показники ефективності соціальної роботи будуть переважно непрямими.

Найбільш перспективними для макrorівня можна вважати виділення показників ефективності соціальної роботи за результатами впровадження цільових соціальних програм як різновиду соціальних технологій. Для правильного підбору необхідних складових соціальної програми дуже важливо використовувати аналіз результатів, досягнутих під час реалізації аналогічних проєктів [10, с.139]. Це дає змогу досягти більшої ефективності за мінімальних витрат. Для того, щоб врахувати та оцінити, наприклад, зміни, що сталися з персоналом ОВС під час реалізації будь-якої наступної програми, необхідно мати інформацію про соціальний становище персоналу до початку дії програми. При цьому слід враховувати, що зміни у соціальному становищі персоналу пов'язані також із змінами, які відбуваються у суспільстві в цілому. Під час оцінювання соціальної програми можуть бути використані як показники змін у поведінці, так і показники обізнаності працівників щодо досліджуваної проблеми, ставлення до неї тощо.

Для визначення показників стану соціальної роботи на мезорівні (окремі підрозділи, служби ОВС) окремі автори пропонують орієнтуватись значною мірою на економічний ефект соціальної роботи з працівниками, як представниками персоналу організації [2, с.385–401]. При цьому вони пропонують визначати показники за наступними блоками: демографічний блок, соціально-професійний блок, блок показників умов праці працівників ОВС, блок показників побутової інфраструктури підрозділів ОВС, блок показників умов життя, блок стану оздоровчої роботи в ОВС, блок показників соціально-психологічного клімату в підрозділі. Специфіка соціальної роботи з персоналом підрозділу ОВС є такою, що може бути оцінена як за допомогою прямих показників (скажімо, кількість дітей працівників, які відпочили влітку у спеціалізованих закладах; або кількість працівників, що отримали матеріальну допомогу), так і непрямих, пов'язаних з кінцевими результатами діяльності підрозділів (наприклад, відсоток розкриття злочинів) і поведінкою персоналу (плайнність кадрів, стан дисципліни, дотримання законності).

На мікрорівні соціальної роботи система показників має характеризувати ефективність соціальної роботи з окремими працівниками ОВС або з колективом працівників. Тут, на наш погляд, доцільно оцінювати надання соціальної послуги за такою технологічною схемою: 1) діагностичний етап, який включає оцінку визначення соціальних та інших потреб працівників, їх основних

запитів та інтересів; 2) процес соціальної допомоги, що складається з оцінки якості зібраної інформації при аналізі проблеми, рівня суб'єктивності й об'єктивності її, оцінки альтернативних рішень та пошуку оптимальних елементів розв'язання проблеми, повноти використання і доступності ресурсів допомоги; 3) результат соціальної допомоги, який включає оцінку ефективності прийнятого рішення за допомогою методів моделювання, матриці, теорії ігор, дерева рішень, методу аналітичної систематизації тощо; 4) якість та ефективність допомоги, до якої входять кількісна й якісна оцінка змін ситуації, поведінки об'єкта соціальної допомоги, його стану.

Ми пропонуємо використовувати на мікрорівні соціальної роботи наступну систему соціальних показників, які складають «Соціальну карту працівника ОВС»:

1) соціально-біографічний блок, який включає відомості про вік, стать, сімейний стан, освіту, місце народження, місце проживання, склад сім'ї, характер сімейних відносин;

2) соціально-професійний блок, в якому характеризуються професійний шлях в динаміці, мотиви вибору професії, рівень задоволеності працею, особливості процесу професійного стажування, адаптації до професійної діяльності, рівень професіоналізму, рівень професійної освіти, якість професійної діяльності, характеристики проходження служби, особливості кар'єрного зростання та його перспективи;

3) блок соціально-психологічних характеристик особистості з інформацією про індивідуальні особливості, рівень конфліктності особистості, стійкість щодо стресів, емоційна лабільність, наявність/відсутність внутрішніх і зовнішніх конфліктів, особливості подолання стресових ситуацій тощо;

4) блок визначення соціальних проблем, який включає оцінку ступеня соціальної враженості клієнта, особливостей соціального статусу і ставлення до нього особи;

5) блок визначення ресурсів, в якому містяться оцінка внутрішніх і зовнішніх ресурсів для подолання соціальних проблем, оцінка доступності ресурсів, шляхи їх використання.

Для оцінки соціально-психологічних характеристик колективу в практичній діяльності соціальних працівників доцільно використовувати «Соціальну карту колективу»:

1) блок загальних соціальних характеристик колективу з інформацією про віковий і гендерний склад, оцінку рівня професійної освіти за кількісними й якісними характеристиками, сімейний стан, забезпеченість житлом, плинність кадрів;

2) блок оцінки особливостей управління, який містить інформацію про стиль управління в колективі, стиль спілкування керів-

ника з підлеглими, представленість системи функцій трьох ланок управління, оцінка якостей управління;

3) блок оцінки стану дисципліни і дотримання законності, що містить кількісний та якісний аналіз порушень дисципліни і відповідних стягнень, аналіз звільнень за негативними причинами, оцінку загальної ефективності роботи колективу, оцінка характеру заохочень;

4) блок соціально-психологічного клімату, що складається з відомостей про рівень згуртованості колективу, особистісні характеристики лідерів та аутсайдерів, їх внесок у групову динаміку, рівень між особистою довірою серед працівників і довіри у службовій діяльності, рівень конфліктності, наявність і особливості субкультури, особливості спілкування у групі;

5) блок оцінки соціальних проблем і ресурсів, який включає якісний аналіз соціальних характеристик групи, рівень проблемних ситуацій, визначення першочерговості у вирішенні проблем, оцінка внутрішніх і зовнішніх ресурсів колективу, можливості їх використання, програма подальшого розвитку колективу, оцінка ролі соціального працівника в цьому.

Таким чином, розробка і застосування показників оцінки ефективності соціальної роботи з персоналом ОВС є необхідним етапом у розвитку цієї діяльності. Сутність ефективності соціальної роботи з персоналом організації виражається у здатності цілісної системи (або її окремих елементів) позитивно реагувати і відповідати на запити, потреби персоналу, перш за все, соціально-проблемної її частини.

Роль засобу для отримання інформації про стан соціальної роботи виконує система критеріїв і показників ефективності соціальної роботи. Така інформація повинна містити дані про об'єкт, послуги, що йому надаються, та їх результати. Ефективність діяльності фахівців з соціальної роботи може визначатись на основі як загальних, так і специфічних критеріїв. Загальні критерії служать для оцінки ефективності соціальної роботи в цілому (наприклад, для оцінки загальної ефективності соціальної роботи в ОВС). Специфічні критерії доцільно застосовувати для оцінки основних напрямків, форм і методів соціальної роботи з різноманітними категоріями персоналу організації (сім'ями працівників, що загинули під час виконання службових обов'язків; молодими працівниками, що проходять адаптацію до професійної діяльності). В органах внутрішніх справ показники ефективності здійснення соціальної роботи доцільно застосовувати з урахуванням специфіки трьох різних рівнів: макрорівня (системи ОВС в цілому), мезорівня (окремих підрозділів ОВС) та мікрорівні (безпосередньої діяльності соціального працівника з окремим клієнтом чи колективом).

Список літератури: 1. Бандурка О.М. Основи управління в органах внутрішніх справ України: теорія, досвід, шляхи удосконалення. Х., 1999. 2. Бандурка О.М., Соболєв В.О. Теорія та методи роботи з персоналом в органах внутрішніх справ: Підручник. Х., 2000. 3. Матюхіна Н.П. Управління персоналом органів внутрішніх справ України (Теоретичні та прикладні аспекти) / За заг. ред. д-ра юридич. наук, проф. Бандурки О.М.: Монографія. Х., 1999. 4. Вайс, Керол Г. Оцінювання: методи дослідження програм та політики / Пер. з англ. Р. Ткачука та М. Корчинської. Наук. ред. пер. О. Кілієвич. К., 2000. 5. Литвак Б.Г. Управленческие решения. М., 1998. 6. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учебник для вузов. Н.-Новгород, 2001. 7. Привалов Ю., Рогожин О., Сасенко Ю. Соціальна експертиза: підходи і методи // Вісник державної служби України. 1998. № 2. 8. Доуэл М., Марш П. Ориентированная на решение задачи социальная работа. Амстердам–К., 1997. 9. Малколм П. Сучасна теорія соціальної роботи. К., 2000. 10. Яременко О.О. Соціальні дослідження як інструмент обґрунтування соціальних програм та проектів // Соціальна робота в Україні на початку ХХІ століття: проблеми теорії і практики: Матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002 року. К., 2002.

Надійшла до редколегії 13.01.06