

## ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УДК 316.334 (571.54)

Н.С. Антонова

### ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

*В статье рассматривается системный подход в развитии персонала учреждений социальной защиты населения г. Улан-Удэ. По результатам социологического опроса были выявлены благополучные и неблагополучные блоки развития персонала.*

**Ключевые слова:** социальная работа, учреждения социальной защиты населения, персонал, система, мотивация, эффективность.

N.S. Antonova

### BASIC DIRECTIONS OF IMPROVEMENT OF THE SYSTEM OF PERSONNEL DEVELOPMENT IN ESTABLISHMENTS OF SOCIAL PROTECTION IN THE REPUBLIC OF BURYATIA

*In the article the systems approach to development of personnel of establishments of social protection in Ulan-Ude is studied. The satisfactory and unhappy blocks of the development of personnel were revealed according to the results of the opinion poll.*

*According to the results of sociological survey wealthy and poor staff development units were identified.*

**Keywords:** social work, establishments of social protection, personnel, system, motivation, effectiveness.

Кадры – главная составляющая социальной работы. Это люди, работающие в системе социальной защиты, выполняющие должностные задачи и наделенные для этого определенными обязанностями, правами и ответственностью.

Для наиболее успешного использования человеческих ресурсов в организации, его адаптации, карьерного роста и продвижения по службе применяется кадровый менеджмент.

Кадровый менеджмент представляет собой совокупность организационных, социально-психологических и психологических средств (форм и методов), позволяющих решать различные «человеческие» проблемы и задачи.

В настоящее время общепризнанной и доминирующей концепцией развития персонала является так называемая «знающе-умеющая», в которой основной упор делается на обновление, пополнение и совершенствование знаний, навыков и умений работающего.

Существуют и в той или иной мере совершенствуются следующие системы:

1. Система развития знаний, навыков и умений (то, что присутствует у специалиста для осуществления профессиональной трудовой деятельности).

2. Система улучшения условий труда и отдыха (состояние оборудования, равномерность обеспечения заданиями, размер заработной платы, санитарно-гигиенические условия, отношения с непосредственным руководителем, возможность повышения квалификации, разнообразие труда, отношение работников организации к условиям, в которых они трудятся).

3. Система развития содержания труда (удовлетворенность от труда, практическая необходимость, полезность того, что делается сотрудниками).

4. Система развития средств труда (достаточность выделения материально-технических средств).

5. Система развития мотивации (мнения о препятствиях на пути полного использования потенциала и оптимальной эффективности труда сотрудников организации, результативности труда).

6. Система изменения оплаты труда (величина заработка, наличие дополнительных заработков, влияние размера оплаты труда сотрудников на их стремление эффективно трудиться).

7. Система социальной защиты самих «защищаемых» (необходимость выделения статуса социального работника).

8. Система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня (наличие комнаты психологической разгрузки, организация и проведение в учреждении культурно-массовых мероприятий).

9. Система улучшения психологического климата в коллективе (возможность проведения отпуска совместно с коллегами, мнения о коллегах) [2, с. 120].

Перечень этих систем показывает, что развитие персонала связано со всеми составляющими процесса труда, а именно: сам «человек работающий», условия, выполняемая работа, средства труда, мотивация (включая оплату), соцзащита, возможность психологического восстановления, климат в группе, коллективе.

В РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ» был проведен социологический опрос среди специалистов по социальной работе.

Цель данного опроса – выявление благополучных и неблагополучных систем развития персоналом в РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ».

Социологический опрос проводился в форме анкетирования по вопросам, сгруппированным в 9 систем, с целью получения ответов, раскрывающих особенности системного подхода в развитии персонала социального учреждения. Ответило на вопросы семь государственных служащих, из них один мужчина.

В ходе обработки и анализа анкетных данных было выявлено, что по системе развития знаний, умений и навыков у специалистов по социальной работе есть все возможности для регулярного повышения квалификации, переобучения (табл. 1).

Таблица 1

*Распределение ответов на вопрос  
«Имеете ли Вы возможность повысить свою квалификацию или пройти переподготовку?» (в %)*

Да	100
Нет	0
Затрудняюсь ответить	0

Это связано с тем, что в последнее время появилось больше вариантов для получения высшего образования (в том числе и второго), а также есть возможность дополнительного повышения квалификации. Понятно, что это зачастую вызвано осознанием людьми того, что больше знаний, умений и навыков дают более разнообразные шансы для продвижения по карьерной лестнице.

На вопрос «Укажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены отношениями с непосредственным руководителем?» (система улучшения условий труда и отдыха) почти все служащие ответили положительно (полностью удовлетворены – 29%, пожалуй, удовлетворены – 57%), так как состав сотрудников в управлении небольшой, работа выполняется четко в соответствии с должностными обязанностями, все работают согласованно.

Служащие РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ» в целом удовлетворены своим трудом (табл. 2) (система развития содержания труда). Это означает их умение достигать поставленных целей в соответствии с возложенными на них трудовыми обязанностями и имеющимся уровнем знаний, умений и навыков.

Таблица 2

*Распределение ответов на вопрос  
«Какова степень Вашей удовлетворенности от работы?» (в %)*

Крайне неудовлетворен	0
Неудовлетворен	14
Удовлетворен	72
Скорее удовлетворен, чем неудовлетворен	14
Полностью неудовлетворен	0

На вопрос «Укажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены размером заработной платы» из группы вопросов по системе улучшения условий труда и отдыха, касающийся удовлетворенности заработной платой сотрудников учреждения, в целом лишь двое затруднились ответить (29%), а все остальные – неудовлетворены, так как считают, что они несут большую ответственность за результаты своего труда и поэтому достойны более высокой заработной платы.

Таблица 3

*Распределение ответов на вопрос «Укажите, пожалуйста, в какой степени Вы удовлетворены размером заработной платы» (в %)*

Полностью удовлетворен	0
Пожалуй, удовлетворен	0
Трудно сказать	29
Пожалуй, неудовлетворен	29
Полностью неудовлетворен	43

Трое из респондентов (43%) считают, что обеспеченность техникой недостаточна, а еще трое и вовсе затруднились ответить (система развития средств труда). Вероятно, они не испытывают нужды в технических средствах, которые упрощают выполнение заданий, но тем не менее ссылаются на нехватку полной информации, которую они легко добывают в Интернете, не затрачивая при этом огромные финансовые средства. К примеру, статистические данные или адреса и номера телефонов организаций и учреждений, с которыми по роду деятельности приходится контактировать специалисту по социальной работе.

Блок вопрос по системе развития мотивации показал, что в целом работникам ничто не препятствует работать эффективно и результативно. Да, действительно, социальными работниками скорее становятся по призванию, чем по чьей-то воле. Специалисты по социальной работе, невзирая на все трудности, отдают себя служению другим людям. Трудности в основном связаны с техническими и материальными проблемами.

Так, 43% опрошенных считают, что отсутствие полной и своевременной информации препятствует полному использованию их потенциала и оптимальной эффективности труда на рабочем месте (табл. 4).

Таблица 4

*Распределение ответов на вопрос «Что, по Вашему мнению, препятствует полному использованию Вашего потенциала и оптимальной эффективности работы на Вашем рабочем месте?» (в %)*

Отсутствие четкой постановки задач со стороны руководства	14
Недостаточно высокий уровень исполнительности и ответственности со стороны других сотрудников	0
Отсутствие долгосрочного планирования работы	0
Субъективное (несправедливое) отношение между начальником и подчиненным	14
Поступление поручений (разовых, постоянных) от руководства, которые мешают основной работе	0
Проблема разумного, рационального распределения руководителям работы между подчиненными	0
Отсутствие полной и своевременной информации	43
Отсутствие достаточной обратной связи от руководителя относительно Вашей работы	0
Отсутствие поддержки инициативы и доверия со стороны руководителя	0
Ничто не препятствует работать эффективно и результативно	43
Другое	57

Возможно, такая ситуация возникает периодически из-за того, что сотрудники организации недостаточно хорошо обеспечены материально-техническими средствами для трудовой деятельности.

Известно, что компьютерная и оргтехника призвана повысить производительность труда. К примеру, в учреждении нет свободного доступа к Интернету, откуда специалисты могли бы в каком-то объеме оперативно получать необходимую информацию.

Большинство сотрудников (71%) полагают, что справляются со своими должностными обязанностями с незначительными промахами и ошибками в работе.

С целью выяснения уровня развития системы социальной защиты самих «защищаемых» нами был задан вопрос «Есть ли необходимость выделения статуса социального работника?», на который большинство опрошенных высказались за то, чтобы был выделен статус социального работника (табл. 5) с соответствующими привилегиями и полномочиями. Все понимают трудность и напряженность профессиональной деятельности, носящей творческий характер и требующей не только спасения «утопающих», то есть их клиентов, но и их самих, специалистов, спасающих других людей, таких же, как и они сами.

Таблица 5

*Распределение ответов на вопрос  
«Есть ли необходимость выделения статуса социального работника?» (в %)*

Да	43
Скорее да, чем нет	43
Затрудняюсь ответить	14
Скорее нет, чем да	0
Нет	0

Система улучшения психологического климата в наших учреждениях развивается хорошо, так как большинство опрошенных (71%) согласилось с утверждением о том, что их коллеги – хорошие и симпатичные люди. Конечно же, это мнение настоящих социальных работников, которые должны быть толерантными друг к другу во взаимоотношениях в целях сохранения и даже улучшения психологического климата в коллективе.

Специалисты по социальной работе в ответах на вопросы по системе психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня отвечают однозначно, то есть на вопрос о наличии комнаты психологической разгрузки дали отрицательный ответ (100% опрошенных), а по вопросу о проведении культурно-массовых мероприятий – положительный (100% опрошенных). Учитывая напряженный характер деятельности сотрудников РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ», связанный с физическими, эмоциональными и психологическими нагрузками без возможности отдохнуть и разгрузиться, данную систему все же следует отнести к неблагоприятно развивающимся системам, несмотря на то, что в данном учреждении регулярно проводятся культурно-массовые мероприятия. Для качественного (эффективного) труда на благо лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, важно постоянно получать психологическую разгрузку, снимать напряжение. В данной ситуации уместной могла бы стать организация системы психологических групповых тренингов для сотрудников. Такая мера в какой-то мере может компенсировать отсутствие комнаты психологической разгрузки.

Итак, системы, связанные с улучшением условий труда и отдыха, развитием средств труда, развитием мотивации, изменением оплаты труда, психологической разгрузкой и снятием напряжения после трудового дня развиты в недостаточной степени или являются неблагоприятно развивающимися. Это обусловлено неоднозначностью статуса «социального работника», отсутствием возможности получить психологическую разгрузку после трудового дня и использовать все возможные средства, в том числе технические, для наиболее эффективного осуществления трудовой деятельности по своему функциональному назначению.

Опрос специалистов по социальной работе РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ» позволил определить степень развития каждой из систем в общей системе управления персоналом.

Так, по результатам опроса все девять систем можно сгруппировать в два блока.

Первый блок – благополучно развивающиеся системы – развитие знаний, навыков и умений персонала; содержание труда; улучшение психологического климата в группе, коллективе.

Второй блок – неблагополучно развивающиеся системы – улучшения условий труда и отдыха; развития средств труда; развития мотивации; защиты самих «защищающих»; изменения оплаты труда; психологической разгрузкой и снятием напряжения после трудового дня.

Доминирующими системами развития персонала РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ» являются первая, третья и девятая. Это объясняется следующими обстоятельствами. Во-первых, в последнее время появились большие возможности для получения высшего образования (в том числе и второго), повышения квалификации. Хотя само по себе увеличение количества дипломов, сертификатов и свидетельств «об окончании» у работников только с формальной точки зрения говорит о развитии персонала. Нами не выявлялись оценки (мнения) специалистов данного учреждения относительно качества обучения и изменений их уровня знаний, навыков и умений.

Во-вторых, содержание труда, выполняемого различными работниками управления, более или менее отстоялось в связи со становлением самой системы как сферы трудовой занятости. Однако наряду с этим общим процессом есть типичные проблемы, например, более точное распределение должностных задач, обязанностей и прав; исключение дублирования при выполнении функций или, к примеру, усталость, наступающая от физических и психологических нагрузок.

В-третьих, для специалистов по социальной работе усиленной для решения оказалась проблема улучшения психологического климата в коллективе. Это вполне объяснимо, так как постоянно трудиться в психологическом дискомфорте оказывается довольно тяжело и люди стремятся привести в действие неформальные рычаги влияния на отношения между собой, чтобы вывести их на более высокий или по крайней мере «компромиссный» (уступки) или «толерантный» (терпимость друг к другу во взаимоотношениях) уровни.

Что и следовало ожидать, во втором блоке (неблагополучно развивающиеся системы) оказалась система изменения оплаты труда. К сожалению, размер вознаграждения рядовых специалистов по социальной работе оставляет желать лучшего, не в пример той ситуации, что есть в высокоразвитых странах. Будем надеяться, что экономический рост России, удвоение его ВВП и развитие малого и среднего бизнеса позволят нынешним и будущим властям увеличить расходы на социальные нужды в государственном бюджете, как это можно наблюдать, например, в скандинавских странах, где, несмотря на то, что живет небольшое количество людей, очень развита экономика и существуют большие расходы в социальной сфере.

Мнение служащих о необходимости выделения статуса социального работника свидетельствует об их стремлении и желании защитить не только других, но и самих себя. К сожалению, в последнее время наблюдается снижение престижа профессии социального работника из-за неверных представлений о сущности и специфике деятельности по оказанию помощи и поддержки лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Социальная работа как деятельность в теории существенным образом отличается от практики. Сегодняшний статус специалистов по социальной работе, трудящихся в учреждениях социальной защиты, социального обеспечения и обслуживания, можно оценить с помощью таких переменных, как квалификация (категория), уровень образования, оценка важности трудовых ценностей, условия успешности трудовой жизни, мотивы выбора профессии и соответствие профессии имеющемуся на данный момент образованию.

Социологическое исследование показало, что эффективность управления персоналом в РГУ «Центр социальной поддержки населения по г. Улан-Удэ», во-первых, зависит от материального стимулирования, так как служащие не довольны своей заработной платой; во-вторых, зависит от системы повышения квалификации, переобучения, что дает служебный рост, повышение в должности; в-третьих – от хороших отношений в коллективе, от слаженной работы, от четкого выполнения своих должностных обязанностей. И только в последнюю очередь на эффективность управления персоналом, по мнению служащих, влияет возможность проявления инициативы, творчества на рабочем месте.

Данное исследование позволило определить, какие критерии являются наиболее важными в эффективности управления персоналом. Это дает возможность руководителю учреждения узнать сильные и слабые стороны своих подчиненных для создания более эффективной системы управления персоналом.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что мотивация сотрудников занимает одно из центральных мест в управлении персоналом, поскольку она выступает непосредственной причиной их поведения. Ориентация работников на достижение целей организации по существу является главной задачей руководства персоналом. Вместе с тем необходимо четко планировать, организовывать и



контролировать деятельность молодых специалистов в целях их успешной адаптации в коллективе для дальнейшей плодотворной трудовой деятельности по социальной поддержке и защите лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Сегодня для эффективной деятельности управления социальной защиты населения требуются ответственные и инициативные работники, высокоорганизованные и стремящиеся к трудовой самореализации личности. Обеспечить эти качества работника невозможно с помощью традиционных форм материального стимулирования и строгого внешнего контроля, зарплаты и наказаний. Только те люди, которые осознают смысл своей деятельности и стремятся к достижению целей организации, могут рассчитывать на получение высоких результатов.

#### *Литература*

1. Лебедев К.Н. Системный подход и методология менеджмента. – М.: Красная звезда, 2008. – 840 с.
2. Менеджмент социальной работы: учеб. пособие для вузов / под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. М.: ВЛАДОС, 2001. – 288 с.
3. Ребристова Л.Б. Персонал социальной службы: обязанности, умения и мотивация труда // Работник социальной службы. – 2004. – №2. – С. 23-28.
4. Рокавин Л.М. Социальный работник: содержание и организация труда. Выдержать чужое горе // Работник социальной службы. – 2006. – №1. – С. 51-58.
5. Чурилова Л.Ж. Повышение квалификации специалистов // Социальная работа. – 2007. – №4. – С. 35.

**Антонова Надежда Сергеевна** – кандидат социологических наук, доцент кафедры теории социальной работы Бурятского государственного университета.

**Antonova Nadezhda Sergeevna** – candidate of sociology, associate professor of theory of social work department of Buryat State University.

УДК 331.538.4 (571.54)

Д.Д. Бадараев

### **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАНЯТОСТИ В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НЕСТАБИЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ)**

*Статья посвящена рассмотрению мер государственной политики занятости в Республике Бурятия в условиях нарастания напряженности на рынке труда на основе анализа данных служб занятости, органов исполнительной власти республики и результатов экспертного опроса.*

**Ключевые слова:** занятость, безработица, напряженность на региональном рынке труда, меры содействия занятости населения.

**D.D. Badaraev**

### **IMPROVEMENT OF STATE POLICY REGULATION OF EMPLOYMENT IN THE CONDITIONS OF SOCIAL AND ECONOMIC INSTABILITY (ON THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF BURYATIA)**

*The article considers the public policy of employment measures in the Republic of Buryatia in the increasingly tightening labor market, based on data analysis of employment services, executive authorities of the republic and on the results of expert survey.*

**Keywords:** employment, unemployment, tension on the regional labor market, measures to promote employment.

Современное состояние политики занятости и рынка труда в Российской Федерации требует постоянного и целенаправленного совершенствования. Это обусловлено внутренними демографическими, экономическими, отраслевыми факторами, которые усугубляются внешними влияниями, связанными с последствиями глобальных социально-экономических трансформаций. В пик так называемого «мирового экономического кризиса» в начале 2009 г. численность безработных на российском рынке труда достигла 7,1 млн человек. Однако принятые Правительством Российской Федерации меры по оптимизации социально-трудовых отношений на рынке труда позволили к концу году сократить численность безработных до 6,4 млн человек [1]. Адекватные меры принимаются в каждом субъекте Российской Федерации: совершенствуется законодательная база, реализовываются дополнительные программы по снижению напряженности на рынке труда с целью обеспечения самозанятости незанятого населения, повышения конкурентоспособности социально незащищенных катего-