

УДК 371.134:316.7

Панкратова Н.Е.

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТА СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Ключевые слова: профессиональная компетентность специалиста, учебно-познавательные компетенции, социально-трудовые компетенции, учреждения социального обслуживания, ресурсы обучения.

Развитие профессионально-педагогической компетентности специалиста системы социального обслуживания связано с актуализацией ряда содержательных направлений, среди которых наиболее действенными, содержащими дополнительные ресурсы мы считаем внутрифирменное обучение кадров учреждений социального обслуживания, организацию обучающихся и профессионально ориентированных тренингов и системы индивидуального обучения молодых сотрудников.

Исследование показало, что в практике учреждения «Методический центр развития социального обслуживания» ХМАО – Югры сложился опыт целенаправленного повышения уровня профессионально-педагогической компетентности специалиста: разработка программ повышения квалификации руководящих работников и специалистов государственной системы социальных служб автономного округа, в том числе курсов с применением технологий дистанционного обучения; организация и проведение конференций, семинаров, научных социальных чтений, выставок и ярмарок социальных проектов с привлечением специалистов ведущих вузов и научных организаций страны; организация аттестации работников государственной системы социальных служб АО.

В ходе исследования образовательного процесса в рамках курсов повышения квалификации специалистов социального обслуживания было проанализировано свыше 100 учебно-тематических планов и программ курсов из 18 региональных институтов повышения квалификации, что позволило выявить слабые звенья курсовой подготовки и ее позитивность.

В курсовой подготовке повышения квалификации ежегодно принимают участие до 260 человек, в семинарских

занятиях – 814 человек, в совещаниях – 97 человек. В результате проведения мероприятий по повышению квалификации 2238 человек получили знания, которые могут применять на практике в своей профессиональной деятельности. По окончании курсов повышения квалификации 568 человек получили документ государственного образца (удостоверения, сертификаты).

Для обеспечения обратной связи со слушателями в центре регулярно проводится анкетирование. Его результаты становятся основой для размышлений и поиска путей совершенствования управления качеством учебного процесса.

Оценивая качество обучения в центре, 98% слушателей выразили мнение, что «работу семинаров и курсов следует продолжать», так как совершенствование профессиональной деятельности актуально для работников социальной сферы и достаточно высока их потребность в повышении уровня профессиональных знаний и умений. 64,7% отметили, что «учебная деятельность была полезной» для их профессионального роста, стимулировала самообразование.

Мероприятия по повышению квалификации, проводимые центром, востребованы специалистами учреждений социального обслуживания населения округа, так как они осознают, что развитие профессионально-педагогической компетентности возможно только на основе непрерывного образования.

Центр готов обеспечить непрерывность образования специалистов и кадров управления с учетом современных социально-экономических и политических преобразований. Учитывая современные требования к организации процесса повышения квалификации, в центре используют

инновационные технологии, среди которых – модульная система обучения. С 1995 г. в центре ежегодно проводятся научные социальные чтения, в которых принимают участие представители всех учреждений социального обслуживания населения. Тематика: «Семья и духовно-нравственное развитие общества», «Социальная работа с пожилыми людьми и инвалидами: профессионализм, качество, инновации», «Общество без насилия – поддержка и защита детей в современных условиях».

Цель чтений – приобщение специалистов учреждений социального обслуживания населения автономного округа к аналитической, практико-исследовательской деятельности, обеспечение интеграции регионального опыта, поиск новых технологий в социальной работе. Научные социальные чтения становятся значимым фактором повышения уровня профессиональной деятельности специалистов учреждений социального обслуживания населения.

Современная кадровая политика предъявляет серьезные требования не только к подбору, подготовке, организации деятельности кадров, но и к их оценке. Это и является фактором возрастания роли аттестации как важнейшей организационно-правовой формы оценки профессионального труда работника. Аттестация стимулирует непрерывное и целенаправленное повышение уровня профессиональной квалификации специалистов.

Для успешного профессионального роста и компетентности работников социальной сферы центром предпринимаются следующие шаги:

- создается комплекс образовательных услуг, удовлетворяющих потребности специалистов социальной сферы;

- укрепляются связи с учреждениями социальной сферы с целью создания новых баз для осуществления учебного процесса;
- совместно с учреждениями социального обслуживания округа создается банк данных специалистов и осуществляется мониторинг их профессионального роста;
- проводится подготовка по аттестации руководящих кадров и специалистов социального обслуживания населения автономного округа;
- улучшается учебно-методическое сопровождение курсов и укрепляется материально-техническая база;
- оказывается консультативная и методическая помощь;
- внедряются новейшие достижения науки и практики, инновационные образовательные технологии, новые формы обучения.

Одним из условий эффективной деятельности центра является наличие качественной обратной связи с учреждениями социального обслуживания населения автономного округа. Для удовлетворения потребностей специалистов учреждений в повышении уровня профессиональных знаний и составления программно-тематического плана мероприятий по повышению квалификации, соответствующего запросам и пожеланиям специалистов, центру необходимо владеть информацией от руководителей учреждений о наиболее актуальных вопросах и проблемах деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Совместный подход к повышению профессионального уровня специалистов социального обслуживания населения автономного округа, готовность к творческой работе позволят обеспечить профессиональную компетентность, а вслед за этим – эффективность профессиональной деятельности.

Вместе с тем анализ кадрового состава свидетельствует о том, что в учреждениях работают сотрудники, в большинстве своем не имеющие специального образования. При приеме на работу новый сотрудник получал краткую информацию, содержащую перечень требований организации относительно деятельности в рамках данного учреждения, а также овладевал основными практическими приемами обслуживания клиентов при помощи своего непосредственного руководителя в течение первой недели работы. Деятельность сотрудников учреждений социального обслуживания требует владения профессиональными знаниями, умениями и навыками. При этом организационно-методическим отделением планируется и организуется внутрифирменное обучение сотрудников учреждения социального обслуживания [1; 2].

Для каждого уровня профессиональной квалификации разработана программа обучения, общими принципами которой являются:

- максимальная заинтересованность организации в подготовке кадров и сохранении трудовых отношений с сотрудниками, независимо от наличия у них специального образования;
- обеспечение всем сотрудникам учреждения равных возможностей в получении доступа к обучению и приобретению определенного уровня квалификации;
- вовлечение в процесс обучения всего персонала, занятого непосредственным уходом за клиентами, организацией процесса обслуживания и управлением персоналом;
- применение системы наставничества, направленной на поддержку обучаемых сотрудников (кандидатов на получение той или иной

степени профессиональной квалификации).

Программа построена на поэтапном обучении вновь принятых сотрудников: первый этап – введение в должность; второй этап – базовое обучение; индивидуальная программа по обучению сотрудников под руководством специалистов; групповые тренинги и теоретические занятия; практическое обучение новых сотрудников на рабочем месте.

Расторжение трудового договора с тем или иным сотрудником влечет за собой негативные последствия для любого учреждения и причиняет ощутимый материальный ущерб, поэтому руководителям учреждения необходимо всячески демонстрировать заинтересованность в каждом сотруднике, компетентно выполняющем работу [3]. Помогает в этом проведение экспериментального курса «Введение в должность», направленного на формирование эффективной деятельности сотрудников в рамках данного учреждения, обеспечение успешной адаптации к работе.

Основным требованием к процессу введения новых сотрудников в должность является его оптимальная организация с целью формирования мотивации к осуществлению трудовой деятельности в данном учреждении.

Экспериментальный курс решает следующие задачи:

1. Проинформировать сотрудника о структуре и принципах данного учреждения.
2. Предоставить новому сотруднику учреждения практические рекомендации по работе с клиентами, а также по установлению и поддержанию эффективных взаимоотношений с коллегами.

Курс включает также освещение позитивных аспектов работы в данном

учреждении, таких как условия труда, атмосфера в коллективе, руководство.

Вводный тренинг как первый шаг в длительном процессе ориентирован на оценку способностей сотрудников и повышение их профессионального уровня, здесь определяются факторы, препятствующие успешному вхождению новых сотрудников в коллектив. Важно, чтобы новый сотрудник получил от вводного тренинга положительные эмоции, что могло бы послужить появлению заинтересованности в дальнейшем обучении и стать гарантией успешного овладения профессиональными знаниями, умениями и навыками, необходимыми в процессе осуществления практической деятельности. Вводный тренинг информирует о: работе учреждения; стандартах профессиональной квалификации, принятых в данной социальной службе; системе обучения в рамках данного учреждения.

Индивидуальная программа обучения по введению в должность предусматривает предоставление новому сотруднику пакета печатной информации, в том числе:

- схемы структур управления социальной защиты населения и подразделений данной социальной службы;
- информация об организации: наименование, юридический адрес и контактные телефоны учреждения; цели и принципы деятельности; должность сотрудника, вновь принятого на работу, его рабочее место, фамилия и должность непосредственного руководителя; специфика системы оплаты труда, премирование; льготы; ежегодные и прочие отпуска и т.д.;
- должностные обязанности сотрудника;
- режим работы учреждения/подразделения;
- образцы документации.

Вместе с информационным пакетом сотруднику выдаются наборы профессиональных квалификационных стандартов [6].

В рамках индивидуальной программы новым сотрудникам необходимо изучить и усвоить материал, данный в индукционных (вводных) модулях, а также дать ответы на предложенные вопросы и выполнить определенные упражнения, что поможет им в дальнейшей практической деятельности.

На втором этапе исследования осуществлялось индивидуальное обучение молодых сотрудников, которое заключается в самостоятельном изучении теоретических разделов, поставленных в форме фундаментальных модулей [4].

Получив модули у специалиста, ответственного за обучение, сотрудник согласовывает с ним план обсуждения изученного и оценки полученных знаний. Затем сотрудник приступает к самостоятельному анализу теоретического материала, изложенного в учебном пособии, отвечает на поставленные вопросы и выполняет предложенные упражнения. В назначенный срок сотрудник встречается со своим руководителем для обсуждения. В ходе беседы и проверки выполнения упражнений руководитель определяет уровень понимания и качество усвоения новым сотрудником изученного материала. Если в процессе самостоятельной подготовки у сотрудника возникли трудности, задача руководителя – терпеливо, в корректной форме помочь ему в усвоении материала, изложенного в модуле.

Наряду с самостоятельной подготовкой, новые сотрудники принимают участие в тренингах, темы которых определяются разделами стандартов, необходимых для освоения ими того или иного уровня квалификации.

Цель тренингов – предоставление сотрудникам возможности достижения высокоэффективных результатов в процессе трудовой деятельности.

Задачи тренингов – освоение, закрепление и последовательное использование сотрудниками определенных паттернов (образцов) мышления и поведения с целью достижения необходимых результатов.

Немаловажным ресурсом является практическое обучение новых сотрудников на рабочем месте, благодаря чему они имеют возможность незамедлительно применять приобретаемые знания, умения и навыки в практической деятельности [6].

В роли наставника выступает специалист данного учреждения, имеющий соответствующий уровень профессиональной квалификации. Наставник призван обучить вновь принятых на работу применять полученные теоретические знания в практической деятельности, а также научить общим и специфическим приемам, необходимым в процессе работы. В обучение нового сотрудника на рабочем месте вовлекаются другие специалисты данной социальной службы или ее подразделений, которые оказывают своему коллеге эффективную помощь и поддержку в обретении мастерства.

Процесс обучения и оценки деятельности на рабочем месте тщательно планируется наставником совместно с новым сотрудником. При их взаимодействии происходит обсуждение прогресса в области практической деятельности и комплектуется портфель документов, свидетельствующий о компетентности сотрудника и соответствии его деятельности тому или иному уровню профессиональной квалификации.

Обязанности заведующих отделениями социального обслуживания:

- выявлять сотрудников отделения, которым необходимо пройти тот или иной курс обучения;
- координировать взаимосвязь между наставниками и специалистами внутри своего отделения;
- предоставлять сотрудникам своего отделения помощь в преодолении трудностей, возникающих в процессе обучения;
- повышать собственный уровень квалификации;
- рассматривать внутренние конфликты и решать проблемы, касающиеся обучения персонала данного отделения;
- поддерживать непрерывность процесса обучения в своем отделении.

В ходе исследования выявлены и апробированы факторы эффективности использования выявленных ресурсов развития профессионально-педагогической компетентности специалиста: стимулирование мотивации обучающихся на получение информационного базиса профессиональной деятельности; целевая организация рефлексивно-аналитической деятельности обучающихся; создание пространства социально-профессиональной интеграции знаний и поведения на основе успешной познавательной деятельности обучающихся.

Таким образом, реализация обучения, тренингов, самообразования как ресурса благоприятствовала сохранению единства самопознания (помогающего увидеть потенциальные возможности и личный опыт человека с его собственной точки зрения); самообразования (расширяющего его кругозор, побуждающего к познанию мира профессионального тру-

да и самопознанию, значимого для профессиональной жизни); самореализации (обеспечивающей обновление опыта практической деятельности, индивидуальный стиль социальной работы).

Социально-педагогический аспект выражался в том, что деятельность осуществлялась в вариантах, адаптированных к тем или иным аспектам профессионального становления, реализуя различные свои функции: общеориентационную (приобщение обучающихся к решению социально-профессиональных проблем); познавательную активизирующую (поддержка познания теоретических основ проблемы) и организационную (поддержка действий и поведения участников познавательной деятельности). Результаты исследования показали, кроме того, что успешность повышения компетентности определяется позицией преподавателя, осуществляющего помогающее поведение по отношению к обучающемуся как независимому и развивающемуся индивиду.

Литература

1. Аксенова С.А. Методы эффективного обучения взрослых: учеб.-метод. пособие. Берлин: ИПК Госслужащих, 2005.
2. Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизации / под ред. А.А. Бодалева, Г.А. Ковалева. М.: НИИ ОПП, 2005.
3. Аттестация руководителей и работников учреждений начального профессионального образования / под общ. ред. Л.Я. Олиференко. М.: АРКТИ, 2005.
4. Беляева А.П. Интегративно-модульная педагогическая система профессионального образования. СПб.: ЭКОС, 2006.
5. Бочарова В.Г. Профессиональная социальная работа: личностно ориентированный подход. М.: ВЛАДОС, 2006.
6. Глоссарий социальной работы / авт.-сост. Е.И. Холостова. М.: Дашков и К, 2007.