

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА
РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА В КЫРГЫЗСТАНЕ**

Э. К. Турдубаева

Излагается информация о деятельности служб социального обслуживания населения третьего возраста в Кыргызстане, раскрываются проблемы, предлагаются пути совершенствования деятельности указанных учреждений.

Ключевые слова: социальная незащищенность; профессиональные риски; аттестация; позитивный имидж социальной работы.

Сложившаяся ситуация в Кыргызстане диктует необходимость решения задач, направленных на повышение жизненного уровня всего населения.

Перед государством актуализировались вопросы эффективной социальной защиты и поддержки людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В числе сложно адаптируемых к переменам, происходящим в обществе, оказалось старшее поколение, что усилило внимание государства к данной демографической группе. Приоритетными задачами учреждений социального обслуживания населения третьего возраста стали вопросы повышения эффективности деятельности обслуживающего персонала, рассмотрение которых в данной статье определяет новизну обозначенной темы. Эффективность труда работников учреждений социального обслуживания населения третьего возраста зависит от решения социально-экономических, кадровых, образовательных, организационных, технических, психологических проблем, связанных с профессиональной деятельностью.

К социально-экономическим проблемам работников относятся социальная незащищенность, несоответствующая форма оплаты труда при возросших требованиях к обслуживающему персоналу, отсутствие гарантий и льгот. Работники учреждений, являющиеся единственными кормильцами в семье, указали на невозможность ее содержания при такой оплате труда [1, с. 78]. Более того, установленные размеры оплаты труда, не достигающие уровня прожиточного минимума, превращают обслуживающий персонал в клиентов социальных служб. Недостаточная эффективность деятельности работников данной сферы является результатом отсутствия возможностей для удовлетворения собственных базовых потребностей.

Особое беспокойство вызывает рост чувства неудовлетворенности своей деятельностью специалистами, что связано с незначительным объемом гарантий и льгот, различных форм вознаграждения работников со стороны руководства.

Исследования [1], проведенные в Республике, подтверждают социальную незащищенность работников учреждений социального обслуживания населения третьего возраста, что сказывается на качестве деятельности, несмотря на меры, принимаемые со стороны государства для обеспечения их социальной защиты.

Низкие затраты на содержание подопечных государством (ежедневное питание – 55–65 сомов и лекарственное обеспечение – 6–9 сомов), эйджистские установки в стационарных учреждениях подтверждают проявление дискриминации по отношению к подопечным в геронтологических центрах.

Особую сложность представляет обслуживание лиц, страдающих старческой деменцией и одиноких пенсионеров (в основном мужчин), не имеющих ни семьи, ни собственной жилой площади. Бюрократические преграды (“выбивание” денежных средств), возникающие у специалистов при оформлении документов по инвалидности, при ор-

ганизации ритуальных услуг, в отдельных случаях их осуществление за свой счет также способствуют снижению результативности труда.

Снижению качества предоставляемых услуг способствуют обострившиеся кадровые проблемы. Недостаток дипломированных специалистов, нечеткие границы профессиональной компетенции. В результатах исследования, проведенного исследовательским агентством “Рубикон” в 2011 году [2, с. 11], говорится об отсутствии сотрудников, имеющих квалификацию “Специалист по социальной работе”. В отчете представлена информация о том, что в штатных расписаниях стационарных учреждений, обслуживающих данную категорию граждан, отсутствуют штатные единицы “социального работника”, “специалиста по социальной работе”.

Образовательные проблемы связаны с недостаточными знаниями специалистов в области социальной работы, социальной геронтологии. В упомянутом выше исследовании также говорится о том, что руководители данных учреждений не обучались методам ведения организационно-административной работы в системе стационарных учреждений социального обслуживания населения.

Невозможность организации курсов для регулярного повышения квалификации и переквалификации практикующих работников на местах, в областных центрах также способствует снижению эффективности.

Исследования, проведенные среди социальных работников [1], показали, что преобладающее число работников не обладает навыками пользования компьютерной техникой. Вопросы оказания первичной доврачебной медицинской помощи клиентам являются проблемными вследствие необученности персонала, либо отсутствия рабочих сумок с медицинскими аптечками.

Несвоевременная информированность социальных работников об изменениях в законодательстве, касающихся социального обслуживания данной категории граждан, снижает качество обслуживания подопечных.

Анализ деятельности руководителей данных учреждений в Кыргызстане показывает формальный подход руководителей к проведению аттестации своих сотрудников: нерегулярное проведение, либо не проводится совсем. На момент проведения исследования в г. Бишкек аттестации руководителей предусмотрены не были [2, с. 22].

Психологические проблемы связаны с профессиональными рисками, с подверженностью стрессам и профессиональным деформациям, с переживанием синдрома хронической усталости в результате обслуживания сверхнормированно-

го количества клиентов, с отсутствием мотивации к труду и возможностей для творческой самореализации в деятельности.

Выраженное нежелание водителей общественного транспорта (г. Сулюкта) бесплатно провозить социального работника до пункта назначения приводит его к стрессовым переживаниям, что влияет на качество социального обслуживания и производительность.

Актуализировались вопросы обеспечения здоровых взаимоотношений между социальными геронтологами (социальными работниками), руководителями учреждений (социальной защиты населения, стационарных учреждений) и самим населением (подопечными).

Отсутствие условий, возможностей для психоэмоциональной разгрузки, непрестижность и негативный имидж данной профессии в Кыргызстане могут привести к различным профессиональным деформациям.

Внешние факторы, отсутствие интереса и веры в улучшение своего положения у пенсионеров, их правовая неинформированность и недостаточная активность в решении своих проблем, предвзятое, в некоторых случаях, негативное, недоверительное отношение к обслуживающему персоналу, сложности в общении, девиации также приводят к снижению качества обслуживания.

Неопределенность круга должностных обязанностей специалистов свидетельствует о наличии организационных проблем и не позволяет работникам достичь хороших результатов. В одних учреждениях социальной обслуживания некоторые функции социальной работы возложены в качестве дополнительной нагрузки на медицинский, педагогический персонал и администрацию, в других – нагрузка последних перекладывается на социального работника.

В ходе проведенных исследований [1; 2] было выявлено отсутствие общей для учреждений данного типа системы индикаторов, позволяющих оценить эффективность деятельности социальных работников.

Отсутствие/слабая организация межведомственной работы (врач-гериятр, психолог, сотрудник правоохранительных органов, социальный геронтолог) снижает результативность деятельности региональных управлений социальной защиты населения третьего возраста.

Пробелы обнаружены при анализе работы с документацией: шаблонное (в некоторых случаях неправильное) заполнение, формальный подход [1]. В отдельных учреждениях договоры между взаимодействующими сторонами не заключены вовсе, а записи о предоставленных услугах (дневники) либо не

фиксируются, либо ведутся нерегулярно, что не позволяет оценить работу специалиста объективно.

Недостаточная активность подопечных способствует снижению внимания сотрудников к вопросам организации досуга пенсионеров и, с другой стороны, слабая организация досуговых мероприятий работниками учреждений социального обслуживания приводит к снижению интереса участия в них у пенсионеров.

О технических проблемах [1] свидетельствует то обстоятельство, что в учреждениях социальной защиты населения обострились вопросы создания соответствующих современным стандартам условий труда (компьютерное оснащение, отдельные рабочие кабинеты, специальная форма одежды, сумка социального работника, обеспечение транспортными средствами). Сложности возникают при оказании экстренной социальной помощи в сельских местностях, в отдаленных районах (дальние расстояния между аилами, улицами, отсутствие транспортных средств у учреждений). Проблемными являются вопросы износа одежды и обуви при осуществлении профессиональных обязанностей.

В связи с вышеизложенным можно предложить ряд рекомендаций по решению заявленной темы. Прежде всего, социальная незащищенность работников учреждений социального обслуживания населения третьего возраста требует глубокого изучения их проблем и потребностей с целью принятия мер для фактического обеспечения социальной защиты указанной категории работников. Министерству социальной защиты населения Кыргызской Республики необходимо пересмотреть систему мер законодательного, социально-экономического и социально-психологического характера для создания условий, обеспечивающих качество жизни самих работников данных учреждений.

Для решения вопросов кадрового обеспечения необходимо во всех учреждениях, обслуживающих население третьего возраста, ввести в штатное расписание штатные единицы “социального геронтолога” (или “социального работника”), “специалиста по социальной работе”.

При принятии на работу в данные учреждения обязательным должно стать требование наличия соответствующего документа об образовании (“Специалист по социальной работе”, “Социальный работник”, “Социальный геронтолог”). Но, учитывая непривлекательность профессии для молодежи, руководители указанных учреждений должны направить усилия на работающих специалистов. Результативным, к примеру, представляется оплата учреждением заочного/дистанционного обучения практических работников.

Особое внимание учреждениям социальной защиты населения третьего возраста необходимо уделить сотрудничеству с учебными заведениями, ведущими подготовку специалистов для социальной работы (социальных геронтологов) с тем, чтобы выпускники учебных заведений могли в дальнейшем трудоустроиться по месту прохождения практики.

Руководители учреждений должны усилить работу в направлении систематического повышения квалификации, переквалификации своих сотрудников (курсы, обучающие тренинги, семинары) и предоставления возможностей для обмена опытом с коллегами, со специалистами различных ведомств (ротации кадров, круглые столы, симпозиумы, конференции) в масштабах региона, области, республики. Обсуждение вопросов, касающихся повышения эффективности деятельности социальных служб, положительно отразится на результатах деятельности работающих специалистов.

Министерству социальной защиты населения Кыргызской Республики необходимо разработать для учреждений социального обслуживания населения третьего возраста общие системы индикаторов, позволяющие проводить аттестации, оценивать эффективность труда обслуживающего персонала, руководителей.

Регулярное проведение аттестации позволит провести диагностику работников, решить вопросы продвижения или сохранения в прежней должности, осуществить санкционирующие и поощрительные мероприятия, составить план их обучения и развития, спланировать карьеру работников. Данная работа позволит оперативно перераспределять задачи между сотрудниками, внедрять систему гибкой оплаты труда, формировать кадровый резерв, при наличии конфликтных ситуаций и профессиональных деформаций определять причины возникновения и пути их устранения, определять ценность сотрудников для организации.

Оценку результативности деятельности социального геронтолога, руководителя можно осуществлять методами социологического опроса, интервьюирования, анкетирования, наблюдения, тестирования, экспертной оценки, шкалы рейтингов.

Главной задачей учреждений социального обслуживания населения третьего возраста должно стать улучшение условий труда: отдельные рабочие кабинеты, оснащенные современным оборудованием, организация гибкого графика работы и безопасных условий труда, выбор и использование приемлемых инновационных технологий и т. д. Обучение работающих специалистов и обслуживаемых лиц компьютерной грамотности также повысит результативность труда.

Эффективной представляется работа в направлении поддержки и улучшения социального, психического, физического здоровья и материального положения специалистов: повышение мотивации и стимулирование к работе через пересмотр и установление соответствующей оплаты труда, четкое распределение функциональных обязанностей, предоставление возможностей для карьерного роста, проведение обучающих тренингов по преодолению возможных профессиональных деформаций.

Риск профессиональных деформаций работников будет снижен при контроле за исполнением постановлений местных властей о социальных гарантиях и льготах, предусмотренных для социальных работников в регионах (включая бесплатный проезд) и применении административных санкций при их несоблюдении.

Создание условий для психоэмоциональной разгрузки сотрудников (комнаты релаксации, организация бесплатного посещения спортивно-оздоровительных секций), предоставление консультации психологов, организация досуга сотрудников (корпоративные вечера, спортивные мероприятия, коллективный отдых на природе и т. п.), обеспечение льготными путевками в санаторно-курортные учреждения страны, предоставление льгот при получении медицинских услуг положительно повлияет на производительность труда работающих специалистов.

В целях своевременного повышения правовой информированности сотрудников необходимо ежемесячно проводить юридические консультации по вопросам социального обеспечения и обслуживания пенсионеров.

Коррекция сложившегося и формирование позитивного имиджа [3, с. 9] социальной работы среди населения, информирование общественности о социальной работе и значимости данной профессиональной деятельности для общества, распространение установок на повышение статуса социального геронтолога в общественном сознании также повысят результативность учреждений. Каналами формирования позитивного имиджа должны стать практика взаимодействия с обслуживаемым персоналом и связь со средствами массовой информации.

Важно создать атмосферу доверия и доброжелательности к данным учреждениям со стороны общественности, применение практики пиара среди населения о деятельности социального геронтолога через телевидение, с использованием рекламы, интернета. Главная роль при осуществлении подобных мероприятий принадлежит самим сотрудникам учреждений социального обслуживания населения третьего возраста. При этом необходимо отражать не только способы решения негативных проблем, меры помо-

щи и поддержки пенсионеров, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, но и достижения в области социальной геронтологии: перспективные, инновационные формы и технологии социальной работы со старшим поколением в регионе, стране, в постсоветском и мировом пространстве.

Особое значение следует придать популяризации корпоративного стандарта этики социального работника, регламентирующего аспекты его социального взаимодействия с населением, СМИ и коллегами (единый фирменный стиль, к примеру, обеспечение единой формой одежды, обувью, сумкой социального работника (медицинская аптечка, мыло, полотенце), нагрудным знаком, одинаково маркированные бумажные и электронные бланки и конверты, календари, баннеры и т. д.) [4].

Разрабатывая рекомендации для повышения качества социального обслуживания населения третьего возраста, необходимо учитывать экономические возможности региона, самой организации, интересы и потребности населения третьего возраста.

Влияние низкой оплаты труда на качество социального обслуживания актуализирует вопросы поиска дополнительных способов для улучшения материального положения обслуживающего персонала, к примеру, участие последних в реализации социальных проектов, программ повышения качества жизни данной социальной группы.

Следует особо подчеркнуть важность применения международных практик социальной работы с учетом региональных, этнических, экономических и социальных компонентов.

Таким образом, совершенствование деятельности служб социального обслуживания насе-

ления третьего возраста в Кыргызстане должно начинаться с пересмотра и принятия мер законодательного, социально-экономического, социально-психологического характера, обеспечивающих социальную защищенность самих работников данных учреждений и возможности использования различных инновационных зарубежных практик социальной работы, с учетом социально-экономических, политических особенностей развития Кыргызстана.

Литература

1. *Турдубаева Э.К.* Отчет по Исследованию качества доступа населения третьего возраста к базовым социальным услугам в Баткенской и Ошской областях / Э.К. Турдубаева. Ош, 2011. 92 с.
2. Результаты исследования “Оценка нужд в повышении профессиональной компетенции социальных работников стационарных учреждений социального обслуживания пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями здоровья системы Министерства по социальной защите населения Кыргызской Республики” / Исследовательское агентство “Рубикон”. Бишкек, 2011. 40 с.
3. *Певная М.В., Пермякова П.Ю.* Социологические аспекты изучения имиджа социальной работы. Информационная модель формирования / М.В. Певная, П.Ю. Пермякова. Екатеринбург, 2009.
4. *Родкин П.В.* Дизайнер – лучший друг чиновника / П.В. Родкин // Архитектоника. М., 2007. Электронный ресурс: <http://architektonika.ru/2007.12.10>.