

Ігорь Раку
доктор хабилитат психології, професор,
проректор по науковій роботі
Кишинівського Государственного
педагогического университета
имени Иона Крянгэ, Республика Молдова

ЕКСПЕРТИЗА ТА ЕКСПЕРТНІ ВИСНОВКИ У СИСТЕМІ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ

В умовах розбудови соціальної держави та громадянського суспільства особливої актуальності набувають методи та прийоми, що дозволяють відслідковувати дієвість та ефективність різноманітних, соціально спрямованих організацій. Йдеться про створення спеціальної системи в межах управління соціальними установами, котра б уможливила відстеження процесу і вимірювання результатів впровадження тих чи інших соціальних ініціатив, проектів, заходів.

Досить складною уявляється проблема розробки системи вимірювання діяльності у соціогуманітарній сфері, оскільки її специфікою є неможливість об'єктивувати соціальну послугу, зафіксувати її, розділити процеси продукування послуг від їх споживання. Ось чому важливістю в теоретичному і в практичному аспектах набуває створення й удосконалення технологій, методів, які б дозволяли здійснювати вимірювання й оцінку діяльності у царині здійснення різноманітного соціального обслуговування населення.

Наукова експертиза нині є повноправним видом наукового дослідження соціальних установ, що суттєво змінює їх структуру та якість роботи, а експертна діяльність та експертні послуги – важливою формою функціонування знань на сучасному етапі розвитку людства. Виняткова роль людського чинника підтверджує той незаперечний факт, що будь-які соціальні програми й інноваційні технології можуть бути системно оцінені лише за ґрунтовної експертної оцінки [3]. Причому пріоритет такої експертизи як особливої форми обстеження людиновимірних параметрів пов'язаний із оцінкою соціальної динаміки, інноваційних змін та конфліктних умов міжгрупової взаємодії.

Сьогодні існує низка визначень змісту та обсягу поняття “експертиза”. В.А. Гуружапов під експертизою розуміє “оцінку авторитетними спеціалістами стану об'єкта чи процесу, причини виникнення події чи можливих її наслідків, а також перспектив використання речей, ресурсів чи прийняття конкретних рішень” [1]. За концепцією С.Б. Кримського експертиза – це „аналіз інтересів і потреб, цінностей і норм, діяльності і свідомості, названих як феномен людини” [1]. А.В. Фурман [2] вказує, що експертиза – це передусім метод обґрунтування експертом реального стану справ у певній сфері суспільного життя, з'ясування ґрунтовності вирішення актуальних завдань тією чи іншою науковою дисципліною (соціологія, дидактика, психологія). Крім того, експертне оцінювання пов'язане з побудовою системи ознак для розпізнання, класифікації аналізу соціальних установ, вироблення засобів вимірювання дослідних об'єктів при зміні середовища. Це також „особливий різновид прогностичної оцінки, що створюється як інтерпретація об'єкта” [1]. При цьому задум експертизи полягає у допомозі замовнику зрозуміти функціонування соціальних установ, і чим повніша така допомога, тим кращою буде їх робота.

Подані дефініції підкреслюють об'єктивність та надійність процедури та результату багатокритеріального оцінювання, котра запобігає помилкам при винесенні відповідальних рішень та формулюванні висновків. Загалом експертне оцінювання розв'язує такі завдання: а) дає підтвердження тому, що вибрані для аналізу властивості та критерії оцінювання відповідають поставленій меті; б) створює експертно-діагностичні моделі, потрібні для оцінки окремої експертизованої системи; в) виробляє єдині рекомендації, дотримання яких гарантує досягнення конкретних завдань. Відтак поняття „експертиза” (буквально „досвідчений”) сутнісно узагальнює різні форми розпізнавання експертами необхідної для використання інформації з її якісним, кількісним і комплексним оцінюванням, яке передбачає шкалування даних та їх аналіз з метою прийняття рішення.

Експертиза соціальних установ – це професійна робота соціолога-експерта із забезпечення аргументацій, суджень, їх мотивації і демонстрації переваг у вирішенні тих чи інших виробничих проблемних ситуацій. Отож експертиза розв'язує поставлені перед нею завдання і виробляє єдині, спільно прийняті й узгоджені, рішення, що відповідають реальному стану справ у життєдіяльності соціальної установи (скажімо, університету, суду). Водночас при цьому особлива увага звертається на особистості, які беруть безпосередню участь в експертній взаємодії [4]. А це означає, що експертне оцінювання стосується: а) замовника, тобто конкретної установи; б) організатора – групи спеціалістів з питань експертного оцінювання, яка організовує процедуру проведення, встановлює правила підбору експертів, одержання відповідей та їх опрацювання; в) експертів – групи людей, котрі задіяні організаторами до процесу експертного опитування і збирання потрібної інформації як спеціалісти із соціальної інноватики; г) консультанта – особистості, котра на основі даних експертизи приймає рішення щодо доцільності та удосконалення установи.

Повна інформація на предмет передбачення можливих результатів і наслідків діяльності соціальної установи може бути підготовлена тільки компетентними експертами, котрі володіють глибокими знаннями про об'єктний сегмент комплексного оцінювання. Крім того, експерт – це завжди фахівець-професіонал, котрий добре розуміється у конкретній справі чи проблемному питанні, володіє фундаментальними знаннями про особливості здійснення інноваційної діяльності [3]. Щонайперше він відстежує якість роботи соціальної установи й наочно підтверджує недоліки чи ефективність її функціонування. Звісно, що спочатку він окреслює предметний зміст досліджуваного явища, тобто визначає об'єкт експертизи, зважаючи на цілі і завдання, які поставив перед ним замовник. Далі експерт здійснює порівняння запропонованого об'єкта із своїми знаннями та досвідом і вибирає ті, котрі повно описують процедуру оцінювання: організатор (замовник) експертизи → об'єкт експертизи → предмет експертизи → знання експерта.

Кінцевий результат роботи експерта – висновок, який можна назвати „передчуттям, здогадкою, осяянням” [5]. Він складається із констатації фактів, рекомендацій стосовно діяльності соціальних установ та консультування, котре може здійснюватися як окремо, так і паралельно з експертизуванням. Отож схема другої частини процедури така: експертний висновок → експертні рекомендації → експертне консультування. До того ж оцінюючи якість роботи соціальної установи, експерт має пам'ятати, що його діяльність повинна відповідати певним процесуальним вимогам як за змістом, так і за формою. Порушення цих вимог спричиняє до призначення повторних експертиз.

Компетентний експертний висновок – це об’єктивне висвітлення реального стану справ в установі чи організації. Неприпустимим є упереджене викладання в ньому встановлених фактів. Він повинен бути повним і науково обґрунтованим. Повнота висновку передбачає всебічне описання об’єкта дослідження, інформаційного забезпечення та методики обстеження. Його наукова обґрунтованість полягає у застосуванні експертом у процесі дослідження оптимального набору емпіричних прийомів та методів. Вона підвищується за умови використання аналітичних розрахунків, прийомів економіко-математичного аналізу, статистичних групувань, таблиць і схем, а також висновків інших видів експертиз.

До важливих вимог процесуального характеру належать послідовність та конкретність висновків експертного оцінювання. Розкриття питань має ґрунтуватися на первинних документах та даних соціальних реєстрів і не суперечити фактам діяльності. Оскільки висновок експертів є доказовим матеріалом, тому він повинен бути чітким, конкретним, стислим і легко сприйматися замовниками. Ні в якому разі не допускається можливість двозначного тлумачення рішень. Відповіді на питання обов’язково підкріплюються відповідними доказами.

Структура і зміст висновку оцінювання якості роботи соціальних установ складається з трьох частин: вступної, дослідної та результативної. У вступній частині висновку вказуються: назва експертизи, її номер і те, чи є вона додатковою, повторною або комплексною, називається особа або орган, які призначили експертизу; дані про експертів: посада, прізвище, ім’я та по батькові, освіта, експертна спеціальність і стаж експертної роботи; науковий ступінь та вчене звання; дата надходження матеріалів до експертної установи і дата підписання висновку експертизи; де і ким винесена постанова або ухвала про призначення експертизи; питання, які належить вирішити експертові; найменування матеріалів, що надійшли на експертизу; клопотання експерта про подання додаткових матеріалів, наслідки їх розгляду; обставини справи, які мають значення для давання висновку, з обов’язковим зазначенням джерела їх отримання; відомості про осіб, які були присутні під час проведення досліджень (прізвище, ініціали, процесуальне положення); попередження експерта про кримінальну відповідальність за ст. 178 КК України за надання завідомо неправдивого висновку; довідково-нормативні документи та методична література, які використовувались експертом при вирішенні поставлених питань.

Після відповідного оголошення і роз’яснення висновків експерти уможливають надання замовникам рекомендацій стосовно подальшого розвиткового функціонування соціальної установи. У цьому рефлексивному розрізі експертний метод є одним з важливих засобів діагностики (розпізнавання) та моніторингу (відстеження) природи соціальних явищ, надаючи замовникові ґрунтовну наукову інформацію. Він цінний не стільки рішенням, яке виробив експерт, скільки аргументаціями та їх значенням в удосконаленні роботи соціальної організації.

Отже, об’єктивні результати експертного обстеження дають змогу вибудувати модель ефективної організації роботи соціальної установи, що передбачає якісний опис наслідків дій за новостворених умов та обставин. Таке оцінювання перш за все визначає ефективність розвиткового часопростору установи, де кожна особистість має можливість у ній самореалізуватися та самовдосконалюватися. Дослідники-експерти здебільшого встановлюють свої

критерії і показники діагностування доцільності успішного функціонування соціального закладу, який спеціалізується на виконанні певного виду діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Ребуха Л.З. Потреба в оцінці освітнього об'єкта – необхідна умова проведення експертизи / Лілія Ребуха // Збірник наукових праць VI міжнародної науково-практичної конференції: 6 – 7 грудня 2012 року. – К., 2012. – С. 117-122.
2. Фурман А.В. Граф-схеми навчальних курсів: сутність, проектування, експертиза / Анатолій В. Фурман // Психологія і суспільство. – 2009. – №2. С. 136-165.
3. Шамова Т.И. Управление образовательными системами: [уч. пос. для студ. высш. пед. учеб. заведений] / Т.И. Шамова, Т.М. Давыденко, Г.Н. Шибанова; под. ред. Т.И. Шамовой. – М.: Изд. центр «Академия», 2002. – 384 с.
4. Экспертные оценки в социологических исследованиях / Крымский С.Б., Жилен Б.Б., Паннотто В.И., Бевзенко Л.Д. и др. – К.: Наукова думка, 1990. – 318 с.
5. Экспертные системы. Принципы работы и примеры: пер. с англ. А. Брукинг, П. Джонс, Ф. Кокс и др.; Под ред. Р. Форсайта. – М.: Знание, 1987. – 221 с.

Ребуха Л. З.

к.психол.н., доцент кафедри психології та соціальної роботи ТНЕУ

ПСИХОЛОГІЧНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА

Психології належить значне місце в організації всіх видів людської діяльності. Закономірності психіки індивіда багато в чому визначають його здатність брати участь у громадській праці, виконуючи при цьому різні функції залежно від посадових або особистих устремлінь, розкривають можливості здійснювати свою роботу відповідно до обраної професії.

Змістове наповнення діяльності юриста зумовлене багатоманітністю професійних завдань, вагомим інтелектуальним та емоційним напруженням. Юридична діяльність відноситься до професій сфери „людина - людина”, котра передбачає здійснення службових обов'язків в інтенсивних, напружених, інколи в екстремальних та часто в стресогенних умовах. Для юриста, у багатьох випадках, властиві творчі та індивідуальні підходи до вирішення проблеми, так і винесення конкретного присуду на підставі встановленої соціальної моделі поведінки громадян.

Сучасна юридична професія, крім загальноприйнятих суспільством вимог, висуває юристу-практику свої специфічні правила щодо підвищення якості його праці як високо компетентного спеціаліста, котрі неможливі без урахування індивідуальних особливостей особистості. Тому кожен майбутній фахівець повинен володіти реальними уявленнями стосовно обраного фаху, мати високий рівень комунікативно-організаторських здібностей та мотивації.