

## МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ НА ОСНОВЕ ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ МОДЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

© М.Ю. Шаидов

*Чеченский государственный университет, Грозный, Россия*

Рассматриваются вопросы профессионального развития специалистов социальных служб, работающих с населением. Проблематика обусловлена недостаточной компетентностью среди профессионального состава сотрудников социальных служб, а также сложностью в построении диалогов с посетителями при оказании государственных социальных услуг. Обосновывается необходимость использования практико-ориентированных модульных программ для профессионального развития специалистов социальных служб.

**Ключевые слова:** Secondment, Budding, Shadowing, профессиональное развитие кадров, специалист социальных служб, развитие государственных служащих.

## MODERNIZATION OF PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF SOCIAL SERVICE SPECIALISTS BASED ON A PRACTICE-ORIENTED TRAINING MODEL

© M. Yu. Shaidov

*Chechen state University, Grozny, Russia*

Issues of professional development of social service specialists working with the population are considered. The problem is caused by the lack of competence among the professional staff of social services, as well as the difficulty in building dialogues with visitors in the provision of public social services. The necessity of using practice-oriented modular programs for professional development of social service specialists is justified.

**Keywords:** Secondment, Budding, Shadowing, professional development of personnel, social services specialist, development of civil servants.

Большей части специалистов региональных социальных служб в Российской Федерации приходится работать с людьми. У многих из них возникают сложности в общении с населением, понимании и предвзятости отношений, что влечёт за собой развитие конфликтных ситуаций, являющихся недопустимыми в сложившихся условиях рыночных преобразований экономики страны. Причинами часто является не только недостаточность грамотности клиентов и умение четко сформулировать их проблему, но и недостаток компетентности среди профессионального состава сотрудников, сложности в построении диалогов с посетителями и неумение корректного и тактичного перевода клиента к другому более компонентному сотруднику. К тому же часты ситуации, когда в условиях электронной очереди люди выбирают не тех специалистов, которые им нужны, что затрудняет процесс общения и вызывает недовольства со стороны клиентов.

Указанные проблемы в региональных социальных службах принято решать посредством обучения своих сотрудников, проведения семинаров с ними по процессу оказания услуг, изменениям в пенсионном законодательстве, распределению функциональных обязанностей между работниками.

Однако в последние годы использование традиционных методов профессионального развития работников социальных служб все чаще показывает свою неспособность и неэффективность, поскольку не приносит необходимых результатов и не повышает уровень ответственности и компетентности сотрудников.

В то же время в последние годы появилось большое количество разработок по развитию персонала, активно продвигаются модульные и практические программы обучения, ориентированные на использование практических ситуаций, способствующих сотрудникам более четко определить и понять возможности недопущения конфликтов с клиентами.

Для того чтобы усилить значимость профессионального развития специалистов социальных служб в Российской Федерации необходимо обратиться к опыту использования практико-ориентированной модели обучения.

**Практико-ориентированные модульные программы** предполагают разработку модульной системы обучения с целью формирования у работников методических подходов и практических навыков для активного использования государственных инструментов управления. В ходе прохождения каждого модуля служащие получают возможность получить ответы на все интересующие вопросы, имеющие отношение именно к тем проектам, которые планируется реализовать в учреждении[4].

В рамках практико-ориентированных методов развития профессионализма работников социальных служб в возможно использовать следующие программы:

Secondment, Buddying и Shadowing. Secondment – временный перевод служащего в другую структуру или подразделение организации, где он перенимает опыт работы, общается с представителями другой сферы деятельности и т.д. В некоторых случаях работника переводят в другую службу [1].

Secondment нельзя воспринимать как стажировку или командировку, так как после окончания обучения служащий возвращается на прежнее рабочее место. Такой подход позволяет сотруднику лучше понять процессы, протекающие в организации, получить новые знания и опыт, освоить новые подходы к организации работ и т.д.

В рамках социальных служб в Чеченской Республике данный метод возможно проиллюстрировать на примере:

Наибольшее количество проблем в отношениях с населением возникает у многофункциональных центров. Часто специалисты не обладают нужными знаниями в организации социально направленных услугах, передавая запросы населения в профильные организации. При этом люди пишут жалобы на непрофессионализм сотрудников. Для устранения таких проблем возможно использовать метод обучения «Secondment» (сэкондмэнт) следующей схеме:



**Рис. 1.** Метод обучения «Secondment» сотрудников Пенсионного фонда Российской Федерации

Стоит отметить, что в данной схеме возможен и обратный обмен сотрудниками, то есть на замену вышедшего специалиста одного отдела переводится сотрудник другого отдела. Обмен опытом между специалистами разных отделов должен производиться минимум месяц. Такой формат профессионального развития кадров позволит получить недостающие знания специалистам по механизму социально направленных услуг. Снизить уровень конфликтных ситуации и жалоб от посетителей многофункциональных центров, а также повысить уровень компетентности сотрудников в целом.

Еще одна современная форма развития кадров в рамках практико-модульных программ – это Buddying (баддинг) [2]. Данная программа представляет собой современную форму наставничества, при которой обе стороны (ученик и наставник) находятся на равных позициях. Отсутствие иерархичности гарантирует получение обратной информации в обоих направлениях. Такой подход позволяет ученику получать необходимые знания и опыт, а наставник может вспомнить забытые навыки и получить свежие идеи от ученика. В качестве «тени» выступает человек, претендующий на должность, аналогичную должности наставника, за которым он закреплен. Наставнику не нужно специально учить «тень», она просто наблюдает за работой наставника в течение непродолжительного времени (1-3 дня), изучает ее в мельчайших деталях. Эта методика помогает минимизировать издержки организации на замену людей, которые увольняются из-за того, что их ожидания от желаемой должности не оправдались.

В рамках многофункционального центра по Чеченской Республике данная модель может выглядеть следующим образом (рисунок 2).



**Рис.2.** Метод обучения «Buddying» сотрудников многофункциональных центров

Использование данной технологии обучения позволит сотруднику, претендующему на новую должность сформировать знания об уровне компетенций и обязанностей новой должности, проанализировать собственные возможности работы на новой должности, определить основные точки профессиональных компетенций сотрудников. В итоге сотрудник придет на новое место работы будучи подготовленным и имея набор базовых знаний о своем рабочем месте, с пониманием уровня ответственности и специфики своей работы.

Внедрение указанных решений позволит выявить и поддержать молодых специалистов, ориентированных на профессиональную деятельность в органах государственной власти при исполнении государственных функций.

Однако залогом успешности используемых методов профессионального развития кадров страны является непрерывное развитие служащих, поскольку от этого зависит профессионализм принятия управленческих решений, эффективность работы с населением и уровень доверия его к государственной власти, а значит и общий имидж государственной власти и правительства страны.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Гриднев В. П. Повышение эффективности государственного управления в условиях динамического развития России // Управленческое консультирование. 2015. № 8. С. 8-14.
2. Масленникова Е. В. Оценка эффективности деятельности органов государственной власти при исполнении государственных функций // Вестник Поволжской академии государственной службы. 2009. № 1. С. 12-18.
3. Меркулов П. А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления