**Внутрифирменное обучение как форма совершенствования профессиональной компетенции сотрудников БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» (Сургутский район)**

Соколова Елена Валерьевна, к.м.н.,

директор

БУ ХМАО-Югры «Комплексный центр социального

обслуживания населения «Содействие», Сургутский район,

Бибалаева Умайра Насруллаевна,

заместитель директора

БУ ХМАО-Югры «Комплексный центр социального

обслуживания населения «Содействие», Сургутский район

Специфика работы учреждений социального обслуживания требует сотрудников, которые владеют профессиональными знаниями и понимают возрастные, индивидуальные и психофизические особенности граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, способны принимать продуктивное решение в любых непредвиденных ситуациях.

Постоянно происходящие изменения в социально-экономической сфере страны, внедрение новых законодательных документов в сфере социального обслуживания требуют разработки качественно новых теоретико-методологических основ профессиональной деятельности сотрудников учреждения социального обслуживания.

Специфика работы в социальных учреждениях имеет особый подход к подбору кадров, способных решать сложные вопросы, которые возникают у специалистов в процессе предоставления социальных услуг.

Введенный с 1 января 2015 года Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 №442-ФЗ существенно дополняет функционал сотрудников учреждений социального обслуживания. Появляется потребность в сотрудниках, владеющих технологиями, ориентированными на качественное обслуживание граждан, посреднической, социально-профилактической, консультационной деятельности по проблемам социализации и реабилитации.

В соответствии с социальным заказом востребованы сотрудники с высоким уровнем сформированности компетенций, широким кругозором, стремлением к постоянному повышению квалификации, обучению.

«Качество социального обслуживания населения – степень реализации конституционных прав граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, по удовлетворению их основных жизненных потребностей.

Социальная работа направлена на то, чтобы помочь людям оптимально функционировать в общественных связях в рамках своих институциональных и социальных ролей и статусов. Социальная работа должна способствовать актуализации потенциала человека, тогда как самоактуализация, проявляясь в социальной деятельности, активизирует развитие общественной жизни. Главное предназначение социальной работы – сделать жизнь каждого человека лучше с помощью использования его внутренних ресурсов, побуждения желания, а с улучшением жизни каждого человека, в целом происходит улучшение и общества (Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007).

Требуются сотрудники учреждений социального обслуживания глубоко владеющие профессиональными знаниями и понимающие особенности работы с гражданами, нуждающимися в социальном обслуживании. Чуткие, внимательные и восприимчивые к интересам и нуждам граждан, открытые ко всему новому сотрудники учреждений социального обслуживания – ключевая особенность современной социальной сферы.

«Подготовка и переподготовка сотрудников учреждений социального обслуживания, специалистов органов социального управления предусматривает усвоение ими многих дисциплин, охватывающих различные стороны социальной действительности. Без знания теории социальных технологий, принципов технологического подхода к профессиональной деятельности и конкретных методик работы с клиентами невозможны эффективное планирование, организация и осуществление социального менеджмента и социальных услуг.

Социальные технологии и технологии социальной работы в особенности, как правило, всегда являются комплексными. Для того чтобы изменить социальную ситуацию клиента, необходимо произвести воздействие социального плана, практически обязательно - психологическую коррекцию, очень часто - оказать консультационную и медико-социальную помощь и т.д. В связи с этим социальный работник - специалист весьма широкого профиля; его знания должны не только быть адекватными требованиям профессии, но и непрерывно пополняться на протяжении всей его деятельности (Технологии социальной работы: Учебник под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 400 с. - (Серия «Высшее образование»)).

Совершенствование профессиональной компетенции сотрудников учреждений социального обслуживания в условиях внутрифирменного обучения, непрерывного самообразования является особенно актуальной задачей в учреждениях социального обслуживания, куда обращаются за помощью и поддержкой социально незащищенные, уязвимые категории населения, нуждающиеся в особой заботе и внимании.

Внутрифирменное обучение строится исходя из необходимости совершенствования профессиональной компетенции, которая отражает способность сотрудников учреждений социального обслуживания качественно предоставлять социальные услуги для удовлетворения потребностей граждан*.*

В ходе внутрифирменного обучения идет взаимодействие сотрудников различных структурных подразделений учреждения.

Для реализации основных принципов продуктивного обучения, прежде всего, необходимо простроить механизм (алгоритм) их применения среди сотрудников учреждения. Для этого в Комплексном центре социального обслуживания населения «Содействие» разработана и с июня 2016 года реализуется **программа профессионального обучения и совершенствования кадров «ПОиСК»** (далее - Программа), с целью совершенствования профессиональной компетентности специалистов, предоставляющих социальные услуги, и руководителей структурных подразделений, через внутрифирменное обучение.

Реализация Программы включает несколько этапов: организационный, практический, заключительный, с использованием различных форм работы: лекции, семинары, тренинги (поведенческий, коммуникативный), консультации, мастер-классы и методов работы: анкетирование, дискуссия, консультирование, проектирование, игровой метод, обобщение, оценка, публикации. Разработан учебно-тематический план, реализация которого предусматривает использование имеющихся кадровых, материально-технических, информационных, методических ресурсов.

Принимая во внимание наличие потребности в необходимых знаниях, умениях, предъявляемые профессиональными стандартами к специалистам, оказывающим социальные услуги, требования повышения качества социальных услуг, специфику и уровень профессиональной подготовки сотрудников учреждения выделены следующие три направления деятельности Программы:

1. **Углубление знаний социального права.**

Знания социального права для участников данной Программы – это знания нормативно-правовой базы в сфере социального обслуживания населения, необходимые для своевременного и качественного предоставления социальных услуг. Нормативно-правовое обеспечение представлено законодательными актами, приказами и постановлениями федерального, регионального, окружного уровня.

1. **Совершенствование технологической компетенции.**

Технологическая компетенция работника социальной сферы – это важная составляющая профессионализма работника, предоставляющего социальные услуги населению.

Социальная технология – это способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение и. преобразование (изменение состояния) социального объекта и достижение заданного результата.

Практическая деятельность, которую осуществляют учреждения социального обслуживания населения, используемые ими новые методы и техники решения проблем граждан в современном обществе, находят свое отражение в понятии «технологии социальной работы». Оно может быть рассмотрено как совокупность методов, средств, предметов и способов организации человеческой деятельности по воздействию на социальные процессы и системы с целью улучшения качества жизни населения.

1. **Развитие коммуникативной культуры специалиста.**

Коммуникативная культура – это способность человека запомнить эффективные коммуникационные методы и использовать эти знания, адаптируя их к различным контекстам.

Коммуникативная культура личности также включает способность к творческому мышлению и восприятию, культуру речи, способность управлять своими эмоциями, культуру жестов, способность слушать и как можно более полно воспринимать слова собеседника.

Важно отметить, что человек с развитой коммуникативной культурой – это цельная [личность](http://womanadvice.ru/teorii-lichnosti), способная дипломатично и находчиво справиться с любой речевой или переговорной ситуацией.

При внедрении Программы, на организационном этапе:

- проведено анкетирование среди 118 специалистов, предоставляющих социальные услуги, и 17 руководителей структурных подразделений с целью выявления потребности во внутрифирменном обучении;

- разработан учебно-методический комплекс по сопровождению Программы;

- представлена и утверждена Программа на Методическом совете учреждения;

На практическом этапе:

- проведена входная диагностика имеющихся знаний, умений, навыков у сотрудников (участвовали 118 специалистов, предоставляющих социальные услуги, и 17 руководителей структурных подразделений);

- проводится внутрифирменное обучение сотрудников в соответствии с учебно-тематическим планом Программы с использованием учебно-методического комплекса;

В дальнейшем, в рамках реализации Программы планируется:

- проведение промежуточной диагностики знаний, умений, навыков у сотрудников после прохождения теоретической части учебно-тематического плана программы;

- проведение итоговой диагностики имеющихся знаний, умений, навыков у сотрудников.

На аналитическом этапе:

- проведение анализа эффективности Программы на основе обработки показателей входной, промежуточной и итоговой диагностики имеющихся знаний, умений, навыков у сотрудников;

- определение положительных результатов, трудностей и дальнейших перспектив реализации Программы;

- составление отчета по реализации Программы.

Сотрудники учреждений социального обслуживания должны обладать как субъективными показателями: понимание значимости профессии, ценностных ориентаций, позитивное отношение к гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, к себе как к профессионалу, так и знаниями в сфере социального обслуживания и умело их применять на практике, иначе предоставление социальных услуг не будет качественным и результативным. Внутрифирменное обучение позволяет сотрудникам учреждений социального обслуживания усовершенствовать правовые знания, повысить профессиональную грамотность, так как нормативно-правовая база постоянно меняется, вносятся изменения, дополнения.

Развитие сотрудников, их технологических, профессиональных компетенций и личностных качеств - ключ к развитию учреждений социального обслуживания, одно из важнейших условий предоставления качественных социальных услуг.

**Список литературы**

1. Зеер Э. Ф. Модернизация профессионального образования: компетент-ностный подход: учебное пособие // Зеер Э. Ф.. Павлова А. М., Сыманюк Э. Э. - М.: Московский психолого-социальный институт. 2005. - 216с.
2. Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов. - М.: Эксмо, 2007. - 416 с. (с. 28-31)
3. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. - М.: Мысль, 1999. - 308 с.
4. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности / Л. М. Митина. - М.: МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЕК», 2002.- 400 с.
5. Реан А.А. Психология личности. Социализация, поведение, общение. – СПб.: «прайм-ЕВРОЗНАК», 2004. – 416 с. (с. 138, 146-147)
6. Холостова Е. И. Социальная работа: теория и практика / Е. И. Холостова, А. С. Сорвина М.: 2001. - 427 с.
7. Ягудина 3. А. Гуманизация деятельности школьного социального педагога как основа совершенствования его профессиональной компетент­ности: Автореф. дисс. канд. пед. наук / 3. А. Ягудина - М.: 2000. - 26 с.