

# ПОДГОТОВКА КАДРОВ

## Повышение квалификации специалистов в учреждениях социальной сферы

**Татьяна Борздых,**

методист Центра помощи семье  
и детям, г. Санкт-Петербург

---

*«...Делать, что способствует  
общему благу, идти  
непроторенной дорогой, како-  
вая, доставляя докуки  
и трудности, принесёт также  
и награду...»*  
Никколо Макиавелли

---

*Сегодня в России внутрифирменное повышение квалификации активно применяется в бизнес-структурах. О том, как может быть организовано обучение внутри учреждения социальной сферы и о том положительном значении, которое оно имеет для специалистов, читайте в предлагаемой статье.*

---

● основные и сопутствующие компетенции специалистов социальной сферы ● обучение специалистов внутри учреждения социальной сферы ● образовательный маршрут ● формы и методы обучения ● образовательные программы

В центре каждого элемента экономической системы общества, будь то общественное объединение, коммерческая или некоммерческая организация, стоит человек. В учреждениях социального обслуживания населения это специалист по социальной работе, «миссионер», деятельность которого направлена на защиту наиболее уязвимых слоёв населения.

По данным статистических исследований международной благотворительной организации «Эвричайлд», которые проводились в 2009 г. в Санкт-Петербурге, в сфере социального обслуживания населения трудятся специалисты, зачастую не имеющие специального образования. При этом для успешного функционирования учреждения социальной сферы от его специалистов требуются не только специальные знания, но и компетентность в сопутствующих областях. Это и владение компьютером, делопроизводство, документооборотом, и способность ориентироваться в микро- и макроэкономических тенденциях, и умение мобильно реагировать на изменение психологических аспектов российского менталитета, и склонность к познанию изменений и нововведений в законодательстве. К сожалению, многие специали-

## ПОДГОТОВКА КАДРОВ

сты социальной сферы этими компетенциями не обладают. Поэтому возникает вопрос: как повысить эффективность деятельности учреждений социальной сферы, следуя, с одной стороны, закономерностям и реалиям современности, а с другой — сохранить традиционную преданность делу специалистов, не напугав их модными веяниями?

Актуальными при поиске решений этих проблем вновь становятся учения классиков педагогической мысли — Н.И. Пирогова и К.Д. Ушинского об индивидуальном подходе в образовании. Данный подход довольно успешно применяется в бизнес-структурах, где создаются учебные центры на местах. Это позволяет учесть потребности конкретной компании, опереться в обучении именно на те специфические особенности, которые отличают её деятельность. Распространена практика, когда преподавателями становятся наиболее опытные специалисты, которые передают свои знания новичкам. Это создаёт атмосферу наставничества, улучшает микроклимат в коллективе, становится дополнительным стимулом к развитию для «старейшин». А для менее опытных коллег такое внутрифирменное повышение квалификации зачастую является единственной возможностью приобретения и отработки практических навыков.

Кроме того, такое обучение даёт возможность учитывать пожелания каждого специалиста, его личностные особенности. Программы обучения разрабатываются с учётом стажа работы, уровня квалификации, а зачастую и амбиций конкретного сотрудника. Выявленные результаты обучения позволяют формировать и корректировать общую стратегию компании, вносить изменения, улучшающие условия работы персонала.

Подобный опыт (с элементами адаптации) может быть использован в учреждениях социальной сферы. При условии правильного построения процесса обучения новое и неизвестное, порождавшее ранее возражения и сопротивление, сможет стать для сотрудников дополнительным стимулом к развитию.

Имеющийся опыт развития персонала в области образования позволяет выделить несколько концептуальных способов создания образовательного маршрута.

**Первый** («директивный») заключается в проведении аттестационных мероприятий до лекций, семинаров и тренингов. Аттестация здесь выступает как мера контроля уровня профессионализма и как база для разработки учебных программ, а непосредственно обучение предоставляет сотрудникам возможность «подтянуться», восполнить собственные недостатки. В этом случае, как подтверждает практика, эффективный способ проверки знаний — итоговый мониторинг усвоения пройденного в форме тестов, контрольных заданий, собственных инновационных предложений.

**Второй** («демократический») предполагает, напротив, сначала выявление потребностей сотрудников в знаниях, умениях и навыках, требующихся им для более успешного выполнения должностных обязанностей. И только после обучения следуют аттестационно-контрольные процедуры.

### **Т. Борздых. Повышение квалификации специалистов в учреждениях социальной сферы**

Выбор одного из двух способов обучения — дело непростое. Сделать его можно только с учётом специфических особенностей людей, занятых как в отрасли в целом, так и в отдельном учреждении. Исходить же надо из понимания того, какой способ для данной целевой аудитории станет стимулом к развитию, а какой вызовет недовольство. Поэтому специалист, занимающийся обучением, должен прежде всего собрать и изучить информацию о возрасте, стаже (общем и на данном месте), образовании (основном и дополнительном), увлечениях, профессиональных планах и желаемых направлениях личностного роста сотрудников с помощью, например, опросников или интервью.

В учреждениях социальной сферы предпочтение, как правило, отдаётся второму («демократическому») способу обучения. При разработке образовательных программ для социальных работников необходимо обратить внимание на следующее:

**1.** Программа должна быть ориентирована на определённую целевую аудиторию.

Целевая аудитория — это малая группа (от 3 до 9 человек), однородная по составу (примерно равный стаж работы — общий и в данном учреждении, уровень квалификации и должностных обязанностей). При обучении компьютерной грамотности количество человек в группе должно быть минимальным (до 3 человек), что обусловлено необходимостью детальной проработки требующихся навыков.

**2.** Потребности членов группы заключаются не только в получении новых знаний, но и в развитии определённых качеств. Выявить потребности специалистов поможет анкета, в которую следует включить такие вопросы:

● Считаете ли Вы необходимым обучение сотрудников учреждения? (Ответ на этот вопрос повысит заинтересованность специалиста и вызовет у него чувство причастности к общему делу.)

● Знания в каких областях были бы Вам полезны? (Специалист выбирает области знаний из предложенных: психологические, педагогические, специальные, по работе с компьютером, общеэкономические, общеполитические, по делопроизводству, общеправовые и т.п.)

● Какие качества и навыки, на Ваш взгляд, необходимы социальному работнику? Какими из них Вы обладаете, какие хотели бы дальше развивать? (Специалист выбирает качества и навыки из предложенных: упорство, культурная компетентность, целеустремлённость, вежливость, служение, соучастие, креативность, компетентность, предприимчивость и т.п.. Данная процедура позволит понять, каков психологический портрет социального работника в представлениях сотрудника, и соответственно скорректировать его при необходимости.)

● Готовы ли Вы лично принять участие в обучении? Каким успешным опытом в социальной сфере Вы могли бы поделиться с коллегами? (Ответ на этот вопрос повышает мотивацию специалиста к обучению, даёт ему возможность осознать собственную значимость.)

**3.** Рекомендуемая форма занятия при развитии личных качеств — тренинг.

## ПОДГОТОВКА КАДРОВ

4. Для новых сотрудников целесообразно обучение по специальной программе, которая включает тренинг, помогающий в адаптации и повышающий мотивацию к деятельности.

5. Полезно проведение регулярных экспресс-опросов для определённых групп специалистов (например, для психологов), направленных на выяснение какими методиками они владеют, а каким хотели бы обучиться.

6. Занятия могут сопровождаться опорными конспектами, раздаточными материалами и пособиями, презентациями.

Перечисленные подходы к организации повышения квалификации специалистов внутри учреждения применяются в **Центре социальной помощи семье и детям Калининского района Санкт-Петербурга**. В настоящее время осуществляется ряд проектов. Один из них направлен на повышение компьютерной грамотности специалистов центра. Было проведено анкетирование, которое позволило выявить недостаток знаний специалистов в этой области. В нём приняли участие сотрудники, труд которых невозможен без работы в программах MS Office Word, MS Office Excel, MS Office Outlook. В результате было установлено, что больше половины сотрудников центра нуждаются или в консультациях по отдельным вопросам, или в получении глубоких знаний. Сотрудники центра, которые обладают высоким уровнем знаний в этой области, сегодня самостоятельно, без привлечения специалистов извне обучают своих коллег.

Адаптация и мотивация к деятельности новых сотрудников осуществляются в центре в рамках методического объединения «Школа молодого специалиста» (количество человек в группе — 3–9 чел., занятия проводятся ежедневно, продолжительность занятия — 1–1,5 час.).

### **Образовательная программа:**

Тренинг «*Наши ценности*».

Анкетирование.

Занятие 1-е: «*Вводные аспекты деятельности государственного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района Санкт-Петербурга»*».

Занятие 2-е: «*Технологии работы специалистов Центра*».

Занятие 3-е: «*ПК в работе специалиста социальной сферы*».

Занятие 4-е: «*Подсчёт количественных показателей работы*».

Такая организация обучения помогает сотрудникам центра в выполнении профессиональных функций, снижает риск профессионального выгорания, оказывает благотворное влияние на становление личностных установок, способствует позитивному восприятию окружающего мира. А такие изменения в жизни самих специалистов не могут не затронуть тех, кто нуждается в их поддержке и помощи.