

**КЕЙС-ТЕХНОЛОГИИ В ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

*Янгибаев С.А. (УО «ВГУ им. П.М. Машерава»)  
Науч. рук. – Королькова Л.В., преподаватель*

При изучении дисциплин управленческого цикла наибольшую трудность у обучаемых вызывает развитие новых психологических качеств и умений, которые смогли бы в дальнейшем сформировать основу для профессиональной базы будущего специалиста. Терминологию читаемых курсов и традиционные учебные задачи студенты, как правило, выучивают, а затем без особых трудностей следуют по алгоритмической цепочке своих действий.

При проведении занятий в виде игрового ситуационного упражнения или игрового проектирования обучаемые имеют гораздо больше свободы как при выборе стратегии своих действий, так и в выборе конкретных шагов для достижения поставленной учебной цели. Подобные технологии существуют и описаны в литературе в большом количестве их цель – включить обучаемых в деятельность, развивая практические умения и навыки. Они могут носить как самостоятельный характер, так и быть частью традиционных методов обучения или деловых игр и тренингов.

При активном обучении обычно используются различные образовательные методики, одними из часто встречающихся являются кейс-технологии. Метод кейсов, или метод анализа ситуаций, кейсов – интерактивная технология для обучения специалистов, которая направлена не только на усвоение знаний, но и формирование необходимых профессиональных компетенций [1, с. 16].

Их сущность заключается в том, что обучаемому предлагается текст с подробным описанием сложившейся в организации ситуации и задача, требующая решения. Иногда в тексте предлагаются уже осуществлённые специалистом действия для анализа их правомерности. Но чаще всего обучаемый должен осуществить какие-либо процедуры, связанные с аналитической деятельностью: систематизация проблем, их ранжирование, произведение расчётов, сравнительных действий и т.д., – и только затем принимать решение. В основе метода ситуаций лежит конкретная ситуация, однако материал в ней подкреплён результатами специальных исследований, формами статической отчётности и другой информацией [1, с. 31].

Результаты анализа поставленной задачи рассматриваются в форме дискуссий на различных уровнях, от индивидуального до межгруппового. Однако помимо дискуссионной формы кейс-технологии также предполагают использование медиа-инструментов, проектных моделей, ролевых игр и инсценировок, деловой корреспонденции, игрового проектирования [2].

Общей целью кейс-технологий является дать предпосылки для формирования психологических качеств, умений и навыков, необходимых для конкретной сферы деятельности.

Задачи метода анализа ситуаций следующие:

- развитие навыков анализа и критического мышления;
- соединение теории и практики;
- представление примеров принимаемых управленческих решений;
- представление примеров последствий принимаемых решений;
- демонстрация различных позиций и точек зрения;
- формирование навыков оценки альтернативных вариантов в условиях неопределённости.

Помимо задач при применении анализа ситуаций достигаются и дополнительные эффекты. Так обучаемые:

- развивают презентационные умения, навыки представления информации;
- получают коммуникативные навыки: точного выражения мыслей, слушания, аргументирования высказывания, контраргументации и пр.;
- вырабатывают уверенность в себе и в своих силах, убеждённость в том, что в реальной практической ситуации они смогут профессионально решать управленческие проблемы;
- развивают навыки эффективного поведения при решении комплексных, многопрофильных проблем;
- формируют интерактивные умения, позволяющие эффективно взаимодействовать с партнёрами и принимать коллективные решения;
- приобретают экспертные умения и навыки, необходимые руководителю для оценки деятельности персонала;
- расширяют практический опыт, позволяющий лучше познать выбранную профессию и приобщить к управленческой деятельности;

- осуществляют самооценку и, на её основе, самокоррекцию индивидуального стиля общения;
- осваивают партнёрские отношения и приобретают навыки делового человека;
- учатся учиться, самостоятельно отыскивая необходимые знания для решения, ситуационной проблемы, осваивая алгоритмы управленческих решений;
- изменяют мотивацию к обучению: подобного рода занятия сопровождаются активной включённостью в деятельность и повышают интерес к ней.

Также следует отметить, что в процессе работы над ситуациями у обучаемых формируется конкурентоспособность, развивается персональная и коллективная ответственность, шлифуются личностные ценности и установки, приобретаются навыки репутационного менеджмента, что чрезвычайно важно для управленца в сфере социальной работы.

С целью проверить важность использования кейс-технологий в сфере социальной работы было проведено следующее исследование.

Участниками выступала групповая выборка в количестве 15 человек, из них в социально-педагогической сфере работают 6 человек возрастной категории 23-45 лет, 7 являются студентами социально-педагогических и медицинских ВУЗов в возрасте 17-20 лет, 2 представители государственно-административной сферы (33-34 года).

Всем участникам на равных условиях предоставлялась базовая информация о методе анализа ситуаций в виде интерактивного мастер-класса с элементами дискуссии и применения самого метода кейсов. За промежуток времени в два астрономических часа рассматривались такие вопросы как цель, задачи, дополнительные эффекты, структура метода кейсов, а также его непосредственное применение с различных позиций, доминирующими из которых, по решению группы, являлись решение проблем и образовательные аспекты.

Строгого разделения мнений по поводу метода анализа ситуаций со стороны представителей различных сфер деятельности не прослеживалась. Каждая из категорий выборки *сходилась* в своих высказываниях.

Как студенты, так и педагоги отметили, что в процессе работы над ситуацией в своих группах развиваются коммуникативные навыки, навыки работы с группой, организованность, адекватное поведение в условиях неполной информации и экстренных случаях, а также самореализация каждого члена команды. Также, по мнению группы, можно предположить, что кейс-технологии при постоянном применении смогут помочь осознать важность структурирования своей работы, удачно распределить обязанности в группе и научиться управлять своим рабочим временем.

После мастер-класса участники исследования предложили темы, которые, по их мнению, могли бы лучше всего использоваться при помощи данной технологии. Среди них можно выделить обучение адвокации, противодействие торговле людьми, профилактика социально-значимых заболеваний и различных видов зависимостей, основы волонёрской деятельности, семейное воспитание. Особое место в списке возможных тем занимает такое направление, как развитие лидерских качеств и умений, формирование профессиональных навыков у специалистов, повышение их квалификации, развитие навыков адекватной самооценки и самокоррекции поведения и способов общения. Данное направление непосредственно характеризует сферу управления в социальной работе и подчёркивает его важность для данного вида деятельности.

Также группа обратила внимание, что специалисту, внедряющему данную технологию, необходимо самому четко знать и систематизировать подходы к реализации программ метода кейсов. Специалист должен учитывать все возможные факторы риска, сознательно продумывать драматизацию ситуаций, оперативно излагать мысли. Эти положения должны учитываться для достижения продуктивности работы.

Таким образом, с учётом идей и высказываний участников исследования, можно сказать, что метод кейсов является методом активного, интенсивного обучения, инструментом интенсификации усвоения материала, демонстрации того, как теория применяется на практике. В обучении опытного квалифицированного менеджера в социальной работе данный метод может служить хорошей базой для закрепления необходимых навыков и умений.

#### Список литературы:

1. Абчук, В.А., Богачек, И.А, Громова, Л.А., Панфилова, А.П. Основы менеджмента: полное руководство по кейс-технологиям. / В.А. Абчук, И.А Богачек, Л.А. Громова, А.П. Панфилова. – Питер, 2004. – 236 с.
2. Наумов, А.И. Метод конкретной ситуации в обучении управлению. / А.И. Наумов.// Менеджмент. – 1996. – №2. – 13-27 с.