

## ВАРИАНТ ПЕРСОНАЛЬНОГО РЕШЕНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ, придуманной коллегами из Новосибирской области.

Автор: Сапрыкин Владимир Александрович,  
начальник Елецкого районного отдела  
ОКУ «Центр занятости населения Липецкой области»,  
+79205120692,  
erczn48@mail.ru

### **I. Пересмотр концепции отношений внутри организации.**

#### **1. Отказ от отношений клиентелы. Выбор отношений сотрудничества.**

##### *Что такое клиент?*

С юридической точки зрения, клиент – юридическое или физическое лицо, пользующееся какими-либо услугами организации или компании.

Слово «клиент» появилось в русском языке примерно в 16 веке. Его скопировали с немецкого слова Klient, которое произошло от латинского названия cliēns, характеризующее того человека, кому оказывают покровительство.

В РФ 2022 года клиентом принято считать человека (или организацию), активно пользующегося услугами учреждения, предприятия.

Более простым языком, клиентом называют покупателя, посетителя, вкладчика или заказчика.

Данный термин рассматривается в двух смыслах:

1. В узком. Клиент является отдельным персонифицированным потребителем товаров или услуг в конкретном сегменте производства.
2. В широком. Под этим термином понимается определенное физическое или юридическое лицо, с которым подписывается определенный договор о деловых отношениях с оговоркой всех требований и условий.

Следовательно, концептуально КЛИЕНТ - это человек, который зависит от кого-либо (начальника, хозяина). Практически все сотрудники каких-либо организаций считаются клиентами своих руководителей, в то время как многие поставщики – это клиенты своих покупателей.

Для модернизации (осовременивания) службы занятости в условиях выстраивания новой России 2022 года отношения клиентелы неприемлемы, т.к. на первое место для народонаселения выходят жизненные требования:

1. Создание нового поля занятости (при условии давления Запада): строительство отечественных предприятий, фабрик и т.д.
2. Для интеграции народонаселения внутри России требуется реализация ценности социальной справедливости.

Какие отношения востребованы работниками службы занятости?

Востребованы отношения сотрудничества.

##### *Что такое сотрудник?*

Сотрудник – это лицо, осуществляющее должностные обязанности совместно с кем-либо при выполнении поставленных задач.

Сотрудники друг другу помогают.

## **2. Взаимопомощь сотрудников при решении сложностей, неприятностей на рабочих местах.**

2.1. Профконсультант Василиса – это наставник. Для её взбадривания, следовательно, для активизации деятельности Василису необходимо включить в группу экспертов ЦЗН региона и использовать внутри региона для решения наставнических задач.

2.2. Архип – это нереализованная личность. Его необходимо включить в межорганизационные отношения ЦЗНов региона как «решателя ситуационных задач» для отдела контроля качества обслуживания клиентов.

2.3. Аглая – целеустремлённая знайка. Её целесообразно включить в межведомственную коммуникационную группу по линии «ЦЗН – соцзащита - МФЦ» для разработки «банка моделей решений конфликтных ситуаций».

## **3. Отказ от административной модели «руководители ЦЗН – надсмотрщики, инспекторы ЦЗН - исполнители».**

3.1. Профконсультант Василиса находится в состоянии хронической усталости, вероятно, от эмоциональной нагрузки, дикого бумаготворчества, ослабленного иммунитета и др. причин.

Так как Василиса – профессионал («идеально знает своё дело»), то руководителю разумнее уменьшить бюрократическое давление на сотрудника (типа «нужно за 10 минут сделать новый отчёт для Минтруда») и сфокусировать внимание Василисы на эффективное решение профессиональных задач (например, коллективно помозговать над тем, как быстрее и необычнее выполнить задачу «найти людей для ПП РФ № 362 или ПП РФ № 409»).

Руководителю при этом необходимо применить нематериальное стимулирование за труд Василисы (почётная грамота и т.д.).

3.2. Инспектор Архип, если правильно выполняет все операционные задачи и при этом имеет жалобы от клиентов-посетителей, то ориентирован на стабильность своей трудозанятости. Такой психотип, как у Архипа, нуждается в нормативной защищённости. Поэтому руководитель высшего звена может поручить Архипу задачу (со сроком выполнения 1 месяц) по разработке нормативных дополнений для рационализации деятельности.

Руководителю при этом необходимо применить материальное стимулирование за труд Архипа (повышающий % премии).

3.3. Аглая явно ориентирована на внеорганизационную занятость. Поэтому руководитель в рамках получения для себя и ЦЗН «всестороннего совета» может попросить Аглаю придумать такие творческие «фишки», которые позволят в ЦЗН открыть (и в последующем развивать) клуб, куда будут собираться те, кто желает получить различные консультации от профессионала.

Аглая при этом может зарегистрироваться в качестве самозанятой и получать некоторые «пожертвования» от посетителей клуба.

## **II. Подготовка к условиям новой социальной реальности.**

### **1. Трудиться в новых условиях.**

Прогноз. На фоне социально-политических изменений в течение 3 лет будут меняться организационные основы (структуры управления, оргструктуры предприятий, кадры) в РФ.

Будет оформлен государственный заказ на новую кадровую обеспеченность экономической системы.

1.1. Опыт Василисы полезен для углублённого отбора кандидатов (за пределами ЦЗН) на вакантные должности «профессионалов своего дела» (врачи, учителя, электрики и проч.) в условиях нежелания людей регистрироваться в ЦЗН (поиск через электронные биржи труда, например, с помощью hh.ru, superjob.ru, спецсайтов).

1.2. Опыт Архипа полезен для работы с отделом по взаимодействию со СМИ – организация серии материалов по демонстрации конструктивных конфликтов (на материале жалоб граждан). Создание позитивного имиджа ЦЗН на основе «цепляющих» историй.

1.3. Опыт Аглаи полезен для поиска людей под точечный заказ работодателя (на условиях возмездного оказания услуг по договору ГПХ - с ней) при условии выполнения госзаказа (на поиск необходимых трудовых ресурсов).