**Сотрудники Клиентских служб Пенсионного фонда Брянской области прошли социально-психологические тренинги**

Пенсионный фонд России – одно из первых федеральных ведомств, которое пошло по пути организации обслуживания посетителей через создание специализированных Клиентских служб. И уже потом этот опыт перенимался другими структурами.

Сейчас Клиентские службы ПФР ведут прием населения во всех районах области.  Многофункциональная специфика работы предполагает высокие требования не только к профессиональному уровню сотрудников служб, но и к их психологическим качествам: умению общаться с людьми, выдержке, тактичности, деловому, но доброжелательному отношению к клиенту.

Поэтому по инициативе управляющего Отделением Пенсионного фонда России по Брянской области Татьяны Серяк, впервые за всю историю создания Отделения, были организованы специальные психологические тренинги для сотрудников Клиентских служб.

 - Одна из главных задач Отделения Пенсионного фонда России по Брянской области - высокое качество оказания государственных услуг населению, достижение максимально комфортного приема посетителей.

Нам важно, чтобы каждый обратившийся в ПФР за помощью, консультацией, получил необходимую информацию и почувствовал теплоту человеческих отношений.

Терпение, умение слушать собеседника, создавать вокруг себя позитивный настрой и хорошее настроение – это те профессиональные качества, которые необходимы в повседневной работе всем специалистам ПФР, и в особенности тем, кто ежедневно ведет прием граждан, отвечает на их насущные вопросы.

А для этого специалисты Клиентских служб должны не только иметь высокую работоспособность, глубокие знания в области законодательства по всем направлениям деятельности ПФР, но и быть стрессоустойчивыми, уравновешенными, в чем могут помочь именно психологические тренинги, - сказала управляющий Отделением Пенсионного фонда России по Брянской области Татьяна Серяк.

Первый тренинг по формированию психоэмоциональной устойчивости работников Клиентских служб при приеме населениясостоялся для специалистов, которые ведут устный прием в территориальных органах Пенсионного фонда области.

Главная цель занятий – помочь специалистам преодолеть психоэмоциональные нагрузки, которые неизбежно возникают при общении с большим количеством людей.

Психолог Отделения Андрей Титченко построил тренинг так, чтобы у всех его участников была возможность получить базовые теоретические знания и практические навыки по способам саморегуляции и приемам работы с клиентами.

Специалисты Клиентской службы прошли социально-психологические тренинги, направленные на отработку навыков делового общения, ведения переговоров, выявления и решения конфликтов.

В целом, по отзывам специалистов, данная форма обучения  позволила им всего за несколько часов не только взглянуть на свою работу со стороны, но и увидеть неиспользованные ресурсы, познакомиться с оригинальными подходами к разрешению еще имеющихся проблем.

Своими впечатлениями от занятий делится руководитель Клиентской службы межрайонного управления ПФР в Жуковском районе Евгения Гарбуз:

- Тренинг мне очень понравился! Нас научили работать с клиентами профессионально, грамотно, вежливо, внимательно.

И когда обучение пройдет весь состав Клиентской службы, мы будем работать еще слаженнее, руководствуясь едиными психологическими установками и выработав единую линию поведения и делового общения.

А еще хочется отметить, что такие занятия сплачивают, и, если в следующий раз нас соберут на учебу в учебном классе ПФР в п.Выгоничи, уверена: мы со своей командой будем обниматься, как родные!

Психолог Андрей Титченко не только проводит сами тренинги, но и анализирует заполняемые их участниками анкеты, модели поведения, которые в каждой обучаемой группе свои.

- На занятиях специалисты сами определяют свои сильные и слабые стороны. Потом мы делаем срез, что им мешает или помогает в работе, что хотелось бы улучшить. По итогам такого анализа в дальнейшем планируется провести новые тренинги, направленные на решение тех проблем, которые «обнажились» в процессе проведенных занятий, - сказал Андрей Титченко.

Пресс-служба ОПФР по Брянской области