

УДК 316

**НАРРАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
НА ПРИМЕРЕ ГЕРИАТРИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ**

Гостенина В.И., Кривоносова Ж.В.

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, г. Брянск

В статье рассматривается роль нарративного интервью как метода управления персоналом в отделениях гериатрического профиля, который является эффективным инструментом, способствующим выявлению и анализу проблемных моментов в работе персонала, а также повышению эффективности работы и самоанализа сотрудников. По результатам социологического исследования, приведенных ниже, можно сделать вывод, что нарративные технологии в управлении персоналом в учреждениях эффективно способствует повышению качества и эффективности работы сотрудников социального учреждения.

*Ключевые слова:* нарративное интервью, социальное учреждение, гериатрическое отделение, эффективность управления персоналом.

DOI 10.22281/2542-1697-2024-03-03-69-76

Конструирование понятия «эффективность управления персоналом в социальной работе» происходит по средством дефиниций, которые можно описать как системы, информирующие общественность об определенных проблемах людей и уровне профессионализма персонала для их решения.

Данные теоретические понятия характеризуют конкретные феномены реальности, информирующие о состоянии конкретного направления жизнедеятельности человека в пространстве, специфицируют способ интеграции человека и его включенность в реальный мир, зачастую находящегося в трудной жизненной ситуации. В современном обществе формат понимания социальной работы, социальной помощи, включая определение «трудная жизненная ситуация» значительно расширился. В частности появились специализированные отделения для пожилых людей – учреждения гериатрического профиля. Это обусловлено в значительной степени тем, что растет число пожилых людей в нашей стране; совершенствование управления персоналом в таких учреждениях является актуальным, так как в социальном обслуживании пожилого населения России существует большое количество проблем, и решение их зависит от правильного использования кадрового потенциала социальных служб.

Вопросы управления персоналом в учреждения гериатрического профиля в настоящее время относятся к числу мало разработанных. Затрагиваются лишь некоторые аспекты кадровой работы, в частности вопросы подготовки специалистов и руководителей.

Комплексный подход к системе управления персоналом в такой специфической сфере практически не является объектом подробного исследования и анализа. Это создает предпосылки, с одной стороны, для более глубокого теоретического изучения данного вопроса, а с другой стороны, для анализа фактического состояния управления персоналом организаций и разработки предложений по его совершенствованию [2, с.10-11].

Какими бы совершенными ни были правовое поле, структура учреждений и служб, механизм управления отраслевых и территориальных систем социального обслуживания, с наибольшей эффективностью и пользой социальные службы могут работать только при наличии квалифицированных специалистов, знающих специфику социального обслуживания пожилых категорий населения. Это зависит от правильно проведенных процедур рекрутинга, отбора и дальнейшей работы с персоналом.

Из этого следует, что на протяжении многих лет существует постоянная потребность в разработке и внедрении исследовательских технологий при изучении эффективности деятельности персонала. Одним из таких инновационных исследовательских инструментов

является нарративное интервью, методика, основанная на рассказе, которая является современной технологией управления в социальных учреждениях [3, с.132].

В социологии большое количество эмпирических данных получено методом нарративов. Это могут быть тексты интервью, дневники, рассказы пациентов на стыке социологического и психологического исследований. Впервые этот термин был использован в 1968 году в книге болгарского философа Цветана Годорова "Грамматика Декамерона" [8]. Работа У. Томаса и Ф. Знанецкого «Польский крестьянин в Европе и Америке» (1918-1920) справедливо считается классическим трудом по эмпирической социологии. Авторы широко применяют методы эмпирического социологического исследования, особое внимание, уделяя анализу личных документов [5, с.270].

Одним из видов нарративов в социологии является нарративное интервью. Нарративное интервью - метод, предложенный немецким нарративистом Фрицем Шютце, который заключается в систематическом описании интервью как нарративной техники [4, с. 9]. Нарратив следует самогенерирующейся схеме, отражающей правила рассказывания историй. Ход повествования остается независимым от интервьюера, который играет роль внимательного слушателя. Рассказывание историй, согласно концепции Ф. Шютце, следует самогенерируемой схеме с тремя основными характеристиками [4, с. 13]. Первая характеристика - детализация. Рассказчик предоставляет подробную информацию для правдоподобного перехода от одного события к другому. Вторая характеристика - релевантность. Рассказчик включает описания событий, которые имеют отношение к его субъективному видению мира. Третья характеристика - закрытие гештальта. Событие, описываемое рассказчиком, должно быть полностью представлено через начало, середину и завершение истории.

Нарративное интервью представляет собой метод социологического исследования, который позволяет получить детальное и глубокое понимание социальных событий через перспективу информантов.

Одним из факторов, определяющих развитие организации, считается активизация внутреннего потенциала работников, которая во многом зависит от степени включения новых сотрудников в жизнь организации [1, с. 44]. Нарративное интервью является эффективным методом изучения эффективности деятельности сотрудников в социальных учреждениях. Нарративное интервью предоставляет возможность получить глубинное понимание мотиваций и ценностей каждого сотрудника, а также обеспечить доверительную и поддерживающую атмосферу в коллективе.

Исследование методом нарратива основано на технологии специального фреймворка, который включает определенные шаги и вопросы интервью. Технология предоставляет возможность извлечь детали из контекста повествования рассказчика, а также обнаружить скрытые причины и последствия проблем рассказчика. Важно отметить, что нарративное интервью не ограничивается простым вопросом-ответом, оно ориентировано на глубокий анализ переживаний и эмоционального состояния. Это позволяет интервьюеру проникнуть внутрь личности повествователя и осознать причины его проблем. Важно уметь задавать открытые вопросы, чтобы респонденты могли свободно выразить свои мысли и чувства. Кроме того, следует создать доверительную атмосферу, чтобы рассказчики чувствовали себя комфортно и были готовы «открываться». Важно также уметь слушать и активно включаться в диалог, чтобы получить максимум информации [7, с. 53].

Еще одной особенностью нарративного интервью является его насыщенность искусством слушания и активного включения всех участников процесса. В отличие от традиционных интервью, где подразумевается простой вопрос-ответ, нарративное интервью сфокусировано на развитии сотрудника, помогая ему раскрыть свой потенциал и определить собственные цели и стратегии.

Во время нарративного интервью сотруднику предлагается рассказать свою историю, поделиться своим опытом, успехами и возможными трудностями. При этом важно, чтобы весь процесс был направлен на поиск смысла в профессиональной жизни, осознание

собственной роли и значимости выполняемой работы [6, с. 240].

Теперь обратимся к самому исследованию и его результатам. В ходе социологического исследования «Влияние социально-психологических, личных и профессиональных событий на эффективность работы и карьерный рост» было проведено нарративное интервью с 14 респондентами гериатрического отделения. Респондентам предлагался перечень открытых вопросов

Объект исследования: персонал гериатрического отделения.

Предмет исследования: нарративные технологии как метод управления персоналом в гериатрическом отделении.

Цель исследования: изучение влияния личных и профессиональных событий на эффективность работы и карьерный рост персонала.

Задачи исследования:

- выявить удовлетворенность получаемой информацией для работы персонала;
- определить отношение об эффективности работы персонала в отделении;
- изучить перспективы карьерного роста сотрудников;

Метод исследования: структурированное нарративное интервью.

Тип выборки: кластерная.

Инструментарий исследования: социологический опрос методом структурированного нарративного интервью, включающий тематический анализ в виде таблицы.

Гипотеза исследования: использование нарративных технологий будет являться эффективным подходом для успешного управления и мотивации работы персонала в учреждениях гериатрического профиля, так как они способствуют улучшению эффективности работы и карьерному росту.

В исследовании приняли участие 14 сотрудников гериатрического отделения. Исследование было направлено на изучение влияния личных и профессиональных событий на эффективность работы и карьерный рост.

В рамках исследования респонденты были разделены на три кластера. Первый - включает в себя руководителя отделения и двух докторов, второй – старшую медицинскую сестру, три палатных медицинских сестры, процедурную медицинскую сестру и специалиста по социальной работе. Третий - состоит из обслуживающего персонала, который включает в себя две уборщицы, две буфетчицы и сестру по хозяйственным вопросам. Так же было разделение по социально-демографическим критериям: а именно, критерий образования и квалификационной подготовки и критерий профессионального статуса, которые соответствуют разделению на кластеры, представленные выше.

Для более детального ознакомления с эффективностью работы и перспективой карьерного роста сотрудников остановимся на некоторых основных вопросах интервью.

Для успешного выполнения работы необходимо обеспечить получение всей необходимой информации и технического оснащения. Без этого невозможно гарантировать высокое качество результатов. Поэтому важно уделить должное внимание этому этапу подготовки, чтобы избежать недоразумений и ошибок в процессе работы. Только имея полную картину и все необходимые инструменты, можно быть уверенным в успешном завершении задачи. На вопрос «Вы получаете всю необходимую информацию и необходимое техническое оснащение для качественного выполнения работы? Как Вы читает, важно ли это для выполнения работы? Почему?» результаты представлены в таблице 1.

Неудачи на работе могут быть неприятным и тяжелым испытанием для любого человека. Это может негативно сказаться на карьере, вызвать стресс и беспокойство. Однако важно помнить, что неудачи являются неотъемлемой частью рабочей жизни. Важно извлекать уроки из каждой ситуации, смотреть на них как на возможность для личного и карьерного роста и улучшения своих навыков и эффективности работы. Поэтому вопрос «Вы испытываете неудачи на работе? В каких случаях к Вам предъявлялись претензии по поводу Вашей работы?»

Таблица 1 - Получение необходимой информации и технического оснащения для качественного выполнения работы

«Вы получаете всю необходимую информацию и необходимое техническое оснащение для качественного выполнения работы? Как Вы читает, важно ли это для выполнения работы? Почему?»	
Кластер 1	Вывод: отделение получает всю необходимую информацию важную для понимания особенностей пожилых пациентов, их потребностей и проблем. Важно иметь доступ к актуальным данным, исследованиям и статистике о пожилых людях, их заболеваниях и особенностях ухода за ними. Техническое оснащение, такое как доступ к компьютеру, интернету и принтеру, также необходимо для качественного выполнения работы. Техническое оснащение, в свою очередь, помогает собирать нужные данные, проводить исследования и осуществлять качественную работу. Все это является важным для успешного выполнения задач и создания материалов, которые будут полезны как специалистам в области гериатрии, так и людям, интересующимся этой темой.
Кластер 2	Вывод: вся необходимая информация поступает в полном объеме. Это важно для выполнения работы, поскольку у медицинских сестер огромная ответственность за заботу о здоровье и благополучии пациентов. Без должной информации и технического оборудования, медицинская сестра может столкнуться с трудностями в оказании помощи и соответствии стандартам медицинской практики. Организация обеспечивает всеми нужными инструментами для работы сектора 2. Лекарственные препараты, инъекции, системы капельниц и др. - все это доступно и поступает без задержек.
Кластер 3	Вывод: техническое оснащение играет важную роль в выполнении обязанностей уборщицы, сестры по хозяйственным вопросам и буфетчицы. Наличие специализированных инструментов и оборудования значительно облегчает задачи по уборке и обслуживанию помещений. Без этой информации выполнение задач может быть затруднительным и менее эффективным. Респонденты отметили, что правильное обучение и поддержка также имеют огромное значение для успешного выполнения работы уборщицы, сестры по хозяйственным вопросам и буфетчицы. Обучение помогает понять особенности уборки различных поверхностей, правильного применения моющих средств, методов обслуживания помещений, принципы питания и раздач порций. Поддержка со стороны руководства и коллег помогает решать возникающие проблемы и повышает профессионализм в работе.

Как часто Вы получаете оценку Вашей работы от Вашего руководителя?» является немаловажным при изучении эффективности работы сотрудников. Ответы респондентов представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Анализ неудач на работе и оценка работы руководителем

«Вы испытываете неудачи на работе? В каких случаях к Вам предъявлялись претензии по поводу Вашей работы? Как часто Вы получаете оценку Вашей работы от Вашего руководителя?»	
Кластер 1	Вывод: одной из самых частых причин столкновения с жалобами является некачественное оказание медицинских услуг, нарушения этических принципов, непрофессиональное поведение, несоблюдение конфиденциальности пациента или дискриминация. Так как специалисты обладают высоким уровнем профессиональной и этической подготовки, жалобы со стороны пациентов сведены к нулю. Частота получения оценок работы от руководителя зависит от многих факторов, включая уровень организации медицинского учреждения и политику его руководства. Учреждение предоставляет регулярные оценки работы врачей, проводя аттестацию или ежегодные обзоры производительности. Получение оценки работы от руководителя является важным аспектом развития профессиональных навыков врача. Это позволяет оценить его производительность, выявить слабые места и улучшить качество предоставляемых медицинских услуг. Кроме того, оценка работы врача также может повлиять на его возможности продвижения по карьерной лестнице или получения дополнительного образования, поэтому оценка работы происходит регулярно.
Кластер 2	Вывод: ошибки или недостаточное качество оказания медицинской помощи, неправильная подготовка и применение медикаментов, неправильное выполнение процедур, несоответствие профессиональным стандартам и требованиям, недостаточные знания и навыки, неаккуратное ведение медицинской документации – все это может быть причинами для конфликтных ситуаций. Так как респонденты данного сектора обладают хорошим уровнем подготовки, слаженности и четкости работы, то претензий предъявляемых по поводу рабочей деятельности не установлено. Частота оценки работы медицинской сестры от руководителя может зависеть от множества факторов, таких как размер медицинского учреждения, политика руководства и протоколы оценки персонала. В данном учреждении оценка работы проводится в рамках ежегодной или регулярной оценки производительности сотрудников.
Кластер 3	Вывод: претензии по работе уборщиц, буфетчиц и сестры по хозяйственным вопросам могут предъявляться в случае просрочек с выполнением обязанностей, некачественной работы, несоблюдения установленных правил и режима работы либо недостаточной ответственности со стороны исполнителей. В данном учреждении все выполняется согласно правилам санитарно-эпидемиологического режима. Респонденты отметили, что оценка работы уборщиц, буфетчиц и сестры по хозяйственным вопросам обычно проводится регулярно руководителем организации. Частота оценки установлена внутренними правилами организации. Включает в себя как ежедневную, так и ежемесячную оценки. Важно, чтобы оценка была объективной и основывалась на конкретных показателях выполнения работы, качестве уборки и соблюдении гигиены.

Организация - это сложная система, в которой каждый отдел, каждый сотрудник, каждый процесс играет свою роль в общем успехе. Успешная и эффективная работа организации и карьерный рост в ней зависят от множества факторов: от стратегического планирования и управления до оперативной эффективности и командного взаимодействия. Результаты ответов на вопрос «Как Вы думаете, насколько успешно работает организация в целом, Ваше и другие подразделения? Что нужно делать, чтобы добиться успеха организации?» представлены ниже (табл. 3).

Таблица 3 - Успешность работы организации

«Как Вы думаете, насколько успешно работает организация в целом, Ваше и другие подразделения? Что нужно делать, чтобы добиться успеха организации?»	
Кластер 1	Вывод: организация работает в целом успешно, но как и в любой организации есть куда расти. Необходимо, чтобы каждое подразделение было вовлечено в достижение общих целей организации и понимало, как их работа влияет на общие результаты. Респонденты обозначили следующие направления для дальнейшего успеха организации: необходимо четко определить цели на уровне всей компании и обеспечить их связь с задачами каждого сотрудника. Каждый сотрудник осведомлен о стратегических целях и имеет необходимые навыки для их достижения. Улучшение навыков и квалификации необходимо для достижения успеха в организации. Важно налаживать коммуникацию между различными подразделениями, чтобы обеспечить более эффективную командную работу. Регулярно оценивать и улучшать процессы управления. Это может помочь достичь максимального успеха и обеспечить долгосрочное развитие организации.
Кластер 2	Вывод: успешность организации может измеряться по различным факторам, включая финансовую производительность, репутацию, уровень удовлетворенности клиентов и сотрудников и другие. Данная организация соответствует всем критериям успешной организации. Также респонденты данного сектора выделили условием своего успеха в организации, качественное и четкое выполнение работы, следование правилам и распорядкам отделения, а так же повышение уровня своих навыков и знаний.
Кластер 3	Вывод: респонденты данного сектора указали, что для успешной организации важно предлагать высококачественные услуги и качественное обслуживание, полностью удовлетворяющие потребности пациентов отделения, а также оптимальное использование финансовых, временных и человеческих ресурсов является ключевым аспектом успеха организации.

Следовательно необходимо проанализировать перспективу карьерного роста сотрудников, ответив на следующий вопрос: «В Вашем учреждении имеются возможности для личного и карьерного роста? Вы бы рекомендовали учреждение как хорошее место работы?». Результаты представлены в таблице 4.

Таким образом, исходя из проведенного исследования, можно сделать следующие выводы:

- отделение получает всю необходимую информацию важную для понимания особенностей пожилых пациентов, их потребностей и проблем. Все сектора располагают доступной и полной информацией и всем необходимым техническим оснащением для качественного и эффективного выполнения работы. Этот вывод верен, как и для сотрудников первого сектора, так и обслуживающего персонала третьего сектора;

- одной из самых частых причин столкновения с жалобами является некачественное оказание медицинских услуг, нарушения этических принципов, непрофессиональное поведение, несоблюдение конфиденциальности пациента или дискриминация. Так как специалисты обладают высоким уровнем профессиональной и этической подготовки, жалобы со стороны пациентов сведены к нулю. Учреждение предоставляет регулярные оценки работы всех сотрудников, проводя аттестацию, ежедневные, ежемесячные и ежегодные обзоры производительности. Получение оценки работы от руководителя является важным аспектом развития профессиональных навыков персонала. Это позволяет оценить его эффективность, выявить слабые места и улучшить качество предоставляемых медицинских услуг;

- успешность организации может измеряться по различным факторам, включая финансовую производительность, репутацию, уровень удовлетворенности клиентов и

сотрудников и другие. Данная организация соответствует всем критериям успешной организации. Также респонденты выделили условием своего успеха в организации, качественное и четкое выполнение работы, следование правилам и распорядкам отделения, повышение уровня своих навыков и знаний, налаживание коммуникации между различными подразделениями для обеспечения более эффективной командной работы;

Таблица 4 - Перспектива карьерного роста

«В Вашем учреждении имеются возможности для личного и карьерного роста? Вы бы рекомендовали учреждение как хорошее место работы?»	
Кластер 1	Вывод: данное отделение является хорошим местом для тех, кто стремится к постоянному развитию как личности и в профессиональном плане. Внушительный набор возможностей для личного и карьерного роста делает его привлекательным вариантом для любого амбициозного специалиста. Учреждение обеспечивает сотрудникам не только стабильность и комфортные условия труда, но и разнообразные возможности для профессионального развития. Это может включать в себя программы обучения, возможности для повышения квалификации и карьерного продвижения.
Кластер 2	Вывод: в отделении уделяется особое внимание индивидуальному развитию сотрудников. Программы наставничества помогают новичкам быстрее адаптироваться, а опытным сотрудникам — поделиться своими знаниями и опытом. Если учреждение предлагает широкий спектр программ и инициатив, направленных на развитие сотрудников, а также активно поддерживает их карьерные амбиции, то, безусловно, можно рекомендовать его как хорошее место работы.
Кластер 3	Вывод: респонденты данного сектора отметили, что в целом учреждение предоставляет уникальные возможности для личного и карьерного роста. С разнообразными программами обучения и развития сотрудников, а также возможностями для продвижения по карьерной лестнице, это место работы является хорошим для тех, кто стремится к постоянному росту и самосовершенствованию. Благодаря дружелюбной и поддерживающей атмосфере, а также профессиональной команде коллег, здесь каждый имеет возможность раскрыть свой потенциал и достичь новых высот. Но в тоже время для сотрудников обслуживающего персонала перспектива карьерного роста очень мала, несмотря на все сказанное выше. В целом, респонденты рекомендовали бы учреждение как хорошее место работы.

- роль премирования в данном учреждении является важной для работы персонала. Но эффективность работы должна строиться на балансе между материальными поощрениями и нематериальными методами мотивации. Нематериальные методы мотивации важны не только при выполнении своих прямых функциональных обязанностей, но и для создания благоприятных отношений в коллективе. Респонденты указали следующие методы нематериальной мотивации, присущие данному отделению, а именно: уважение со стороны коллег, благодарность со стороны пациентов, признание заслуг, развитие навыков и участие в принятии решений;

- данное отделение является хорошим местом для тех, кто стремится к постоянному развитию как личности и в профессиональном плане. Программы наставничества помогают новичкам быстрее адаптироваться, а опытным сотрудникам — поделиться своими знаниями и опытом. Но в тоже время для сотрудников обслуживающего персонала перспектива карьерного роста очень мала, в силу специфики их работы. В целом, респонденты рекомендовали бы учреждение как хорошее место работы.

Нарративные технологии представляют собой мощный инструмент для создания эффективной команды. В данном тексте представлены рекомендации в управлении персоналом в учреждении гериатрического профиля. Внедрение нарративных технологий позволяет сотрудникам отделения делиться своими наблюдениями и опытом, важно акцентировать внимание на положительных аспектах работы сотрудников. Поддержка успехов работников создает мотивацию у персонала и укрепляет их профессиональную идентичность. Нарративные технологии могут быть включены в программы обучения и развития персонала. Анализ случаев из практики, обсуждение этических дилемм помогают сотрудникам развивать навыки в области эмпатии, коммуникации и решения проблем. Регулярные сессии коллективного обсуждения случаев и нарративов позволяют персоналу вместе рефлексировать над своей работой, выявлять сильные стороны и обсуждать

возможные улучшения. Эффективное применение нематериальных методов мотивации позволяет учреждению не только повысить производительность и эффективность работы персонала, но и создать условия для долгосрочного развития и успеха.

Следовательно, внедрение нарративных технологий в управлении персоналом в учреждениях гериатрического профиля способствует формированию эмпатичной, профессиональной и мотивированной команды, способной обеспечить высокое качество ухода и поддержки для пожилых пациентов.

Таким образом, применение нарративного интервью в социальных учреждениях позволяет укрепить связь между сотрудниками и организацией, создать мотивацию и энтузиазм, а также повысить профессиональные навыки и эффективность работы. Этот метод способствует формированию сильной и сплоченной команды, способной успешно справляться с вызовами и достигать общих целей.

#### **Список использованных источников**

1. Гостенина, В.И. Социология управления. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / В.И. Гостенина. - СПб.: Питер, 2016. - 156 с.
2. Королева, Л. А. Концепция управления персоналом / Л. А. Королева. — Текст: непосредственный // Междисциплинарный диалог: современные тенденции в общественных, гуманитарных, естественных и технических науках. — 2014. — №1. — С. 113-123.
3. Кравченко, А. И. История социологии: учебник для вузов / А. И. Кравченко. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 637 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18258-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534627>.
4. Рождественская Е. [Нарративная идентичность в автобиографическом интервью](#) // Социология 4М. №30, 2010. С. 5-26.
5. Рождественская Е.Ю., Семенова В.В. / «Польский крестьянин в Европе и Америке»: социально-политические, биографические и научные контексты // Социологическое обозрение. 2023. Т. 22. № 2. С. 261–284.
6. Трапицын С.Ю., Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для вузов / С. Ю. Трапицын [и др.]; под общей редакцией С. Ю. Трапицына. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 362 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17962-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537022>
7. Троцук, И.В. Теория и практика нарративного анализа в социологии: монография / И.В. Троцук. – М.: Издательство «Уникум-центр», 2006. – 207 с.
8. Todorov, T. Grammaire du dekaameron / T.Todorov. – Mouton: The Hague, 1969. – 100 p.

#### **Сведения об авторах**

Гостенина Валентина Ивановна – доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры социологии и социальной работы ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского»; e-mail: v.gostenina@yandex.ru; Адрес: 241036, Россия, г. Брянск, ул. Бежицкая, 14; Телефон рабочий: +74832580520 (1231)

Кривоносова Жанна Валерьевна – магистр направления подготовки 39.04.01 «Социология», факультет педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского»; e-mail: zhannakrivososova@yandex.ru; Адрес: 241036, Россия, г. Брянск, ул. Бежицкая, 14.

UDC 316

**NARRATIVE TECHNOLOGIES OF PERSONNEL MANAGEMENT IN SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS ON THE EXAMPLE OF A GERIATRIC DEPARTMENT**

Gostenina V.I., Krivososova Zh.V.

Bryansk State Academician I.G. Petrovski University, Bryansk

The article examines the role of narrative interviews as a method of personnel management in geriatric departments, which is an effective tool for identifying and analyzing problematic issues in the work of staff, as well as improving the efficiency and introspection of employees. Based on the results of the sociological research presented below, it can be concluded that narrative technologies in personnel management in institutions effectively contribute to improving the quality and efficiency of the work of employees of a social institution.

*Keywords: narrative interview, geriatric department, work efficiency, personnel management.*

**References**

1. Gostenina, V.I. Sociology of management. A study guide. The standard of the third generation / V.I. Gostenina. - St. Petersburg: Peter, 2016. - 156 p.
2. Koroleva, L. A. The concept of personnel management / L. A. Koroleva. — Text: direct // Interdisciplinary dialogue: current trends in social, humanitarian, natural and technical sciences. - 2014. — No. 1. — pp. 113-123.
3. Kravchenko, A. I. History of sociology: textbook for universities / A. I. Kravchenko. — Moscow: Yurait Publishing House, 2024. — 637 p. — (Higher education). — ISBN 978-5-534-18258-3. — Text: electronic // Yurait educational platform [website]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534627>
4. Rozhdestvenskaya E. Narrative identity in an autobiographical interview // Sociology 4M. No.30, 2010. pp. 5-26.
5. Rozhdestvenskaya E.Yu., Semenova V.V. / "The Polish peasant in Europe and America": socio-political, biographical and scientific contexts // Sociological Review. 2023. Vol. 22. No. 2. pp. 261-284.
6. Trapitsyn S.Yu., Motivation and stimulation of labor activity: textbook and workshop for universities / S. Yu. Trapitsyn [et al.]; under the general editorship of S. Y. Trapitsyn. — 2nd ed., reprint. and add. — Moscow: Yurait Publishing House, 2024. — 362 p. — (Higher education). — ISBN 978-5-534-17962-0. — Text: electronic // Yurait educational platform [website]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537022>
7. Trotsuk, I.V. Theory and practice of narrative analysis in sociology: monograph / I.V. Trotsuk. — M.: Publishing house "Unique Center", 2006. — 207 p.
8. Todorov, T. Grammaire du dekameron / T.Todorov. — Mouton: The Hague, 1969. — 100 p.

**Author`s information**

Gostenina Valentina Ivanovna – Doctor of Sociology, Professor, Professor of the Department of Sociology and Social Work of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky; e-mail: v.gostenina@yandex.ru ; Address: 14 Bezhitskaya str., Bryansk, 241036, Russia; Work phone: +74832580520 (1231)

Krivososova Zhanna Valeryevna – Master of the field of study 04/39.01 "Sociology", Faculty of Pedagogy and Psychology, Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky; e-mail: zhannakrivososova@yandex.ru ; Address: 14 Bezhitskaya str., Bryansk, 241036, Russia.