

Психологическая компетентность профконсультанта

Составитель Наумова Е.Л.

ВВЕДЕНИЕ

В связи с формированием в России рыночных отношений, значительными социально-экономическими преобразованиями, связанными с массовым высвобождением рабочей силы с предприятий, ростом трудовой мобильности кадров возрастает важность профессии профконсультанта. Стать настоящим профессионалом в этой области удастся далеко не каждому, ведь профконсультант помогает человеку решить проблему его профессионального самоопределения. Таким образом, профконсультант должен обладать целым спектром знаний в различных областях, что требует от специалиста высокой квалификации.

Главная цель работы профконсультанта – помочь обратившемуся справиться со своими проблемами, нормализовать эмоциональное и физическое состояние, обучить навыкам самостоятельной работы над собой. Основной задачей профконсультанта является содействие клиенту в решении проблем, связанных с осуществлением профессиональной деятельности: выбор профессии, определение профиля профессионального обучения, трудоустройство, смена сферы деятельности.

Для осуществления намеченной цели необходимо выполнить вполне определенные действия, которые принято называть функциями. Способность профконсультанта эффективно выполнять свои функции зависит от определенных его качеств. Все они во взаимосвязи характеризуются общим понятием – профессиональная компетентность.

Одной из составляющих профессиональной компетенции профконсультанта является психологическая компетентность, которая непосредственно влияет на эффективность труда специалиста, но еще пока недостаточно разработана. Между тем развитие и совершенствование системы профориентации и психологической поддержки предусматривает высокий уровень именно психологической компетентности профконсультанта.

Прежде чем говорить о профессиональной компетентности профконсультанта, необходимо более подробно рассмотреть такие понятия, как эффективность и профессионализм.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Под эффективной деятельностью понимается отношение достигнутого результата (по тому или иному критерию) к максимально достижимому или заранее запланированному результату.

Выбор критериев эффективности практической деятельности профконсультанта является важнейшим этапом ее оптимизации. Это определяется практическими интересами, заключающимися в достижении компетентной, максимально результативной деятельности профконсультанта. От точности этого выбора зависит ход и результат всей социально-психологической работы специалиста.

Оценка практической деятельности профконсультанта предполагает выбор наиболее целесообразных показателей, позволяющих измерить степень соответствия ее результатов предъявляемым требованиям с учетом влияния всех детерминантов. Профконсультант решает вопросы оптимизации своей профессиональной деятельности, уделяя особое внимание совершенствованию психологической компетентности и повышению уровня психологической культуры.

При оценке эффективности практической деятельности профконсультанта следует обратить внимание на следующие показатели:

1. Уровень компетентности в выполнении должностных обязанностей и участия в профессиональной деятельности коллектива;
2. Результативность социально-психологической работы профконсультанта;
3. Наличие условий и возможностей для проведения эффективной социально-психологической работы;
4. Социально-правовое, организационное и материальное обеспечение профессиональной деятельности профконсультанта.

Поскольку далее речь пойдет о профессиональной компетентности профконсультанта вообще и психологической в частности, то стоит подробнее рассмотреть только два первых показателя.

Определение уровня компетентности в выполнении должностных обязанностей и участия в профессиональной деятельности коллектива включает проверку:

- соблюдения этического кодекса профконсультанта;
- временных нагрузок профконсультанта в профессиональной деятельности;
- эффективности системы взаимодействия профконсультанта с безработными, профконсультанта с персоналом;
- участия профконсультанта в работе различных комиссий;
- самосовершенствования и овладения продуктивными технологиями социально-психологической работы.

Оценка результативности социально-психологической работы профконсультанта охватывает следующие показатели:

- содействие развитию и реализации трудового потенциала незанятого населения и оказание им помощи в решении проблем, связанных с трудоустройством;
- организация и результативность психологической подготовки профконсультанта;
- соответствие организации диагностической работы требованиям, предъявляемым к ней; правильность выводов и точность рекомендаций по результатам психодиагностической работы;
- компетентность и результативность психокоррекционной работы, степень ее включенности в сферу социальной практики.

Как известно, профессионализм важен в любом деле, в любой сфере деятельности, в том числе и в деятельности профконсультанта. Отсутствие же профессионализма или недостаточная компетентность оборачиваются значительными материальными потерями и человеческими страданиями. Между тем среди руководителей и специалистов службы занятости растет понимание необходимости и ценности профессионализма и компетентности, а также важности профессиональной подготовки, повышения квалификации и профессионального развития персонала.

Практическое решение проблемы профессионализма во многом зависит от адекватного понимания сущности профессионализма, содержания и структуры профессиональной компетентности. В психологии труда компетентность часто отождествляется с профессионализмом. Но профессионализм выступает как наиболее общая характеристика способности специалиста эффективно выполнять свои профессиональные обязанности (функции) в своей профессиональной деятельности.

Компетентность является как бы своеобразным измерителем, индикатором, качественно-количественной характеристикой уровня профессионализма. Это весьма сложная, многоаспектная категория, наиболее полно и всесторонне характеризующая специалиста-профессионала.

Само содержание профессионализма и компетентности специалиста за последние годы претерпело важные изменения: повышается роль «человековедческой» квалификации.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

Понятие компетентности. В толковых словарях компетентность определяется как осведомленность, эрудированность. Слово «компетентный» означает «способный, соответствующий, обладающий компетенцией, знающий, сведущий в определенной области».

Существуют разные подходы к описанию профессиональной компетентности вообще и профконсультанта в частности. При этом понятие компетентности не имеет четкого, устоявшегося определения и трактуется либо слишком узко (например, сумма знаний, умений и навыков), либо очень широко (уровень успешности взаимодействия с окружающей средой). Одни толкуют компетентность как «доскональное знание своего дела, существа выполняемой работы, сложных связей явлений и процессов, возможных способов и средств достижения намеченных целей»¹; другие – как «наличие глубоких знаний в области экономики, науки управления, социальных закономерностей и законов психологии»². По мнению Л. И. Пономарева, компетентность – это не только результат или оценка деятельности специалиста, но и сам ход его мышления и деятельности [2].

На формирование профессиональной компетентности, в первую очередь, оказывает влияние компетенция, как совокупность полномочий, которыми располагает соответствующее должностное лицо, а также личностные, деловые качества субъекта.

Составляющие компетентности. Некоторые зарубежные авторы при определении компетентности делают акцент на способность действовать самостоятельно и ответственно. При данном подходе основными компонентами компетентности являются:

- социальная компетентность – способность к групповой деятельности и сотрудничеству с другими работниками, готовность к принятию ответственности за результаты своего труда;

- специальная компетентность – подготовленность к самостоятельному выполнению конкретных видов деятельности, умение решать типовые профессиональные задачи и оценивать результаты своего труда, способность самостоятельно приобретать новые знания и умения по специальности;

¹ Омаров А. М. Размышления в стиле управления. М., 1991.

² Панулов Л. А. Кадры управления производством: деятельность, формирование. М., 1985.

- индивидуальная компетентность – готовность к постоянному повышению квалификации и реализации себя в профессиональной деятельности, способность к преодолению профессиональных кризисов и профессиональных деформаций.

В соответствии с основными требованиями системного подхода, с учетом зарубежного и отечественного опыта можно построить обобщенную структурно-функциональную модель профессиональной компетентности специалиста службы занятости. Она включает в себя концептуальную, коммуникативную и функционально-технологическую составляющие.

Концептуальная составляющая профессиональной компетентности проявляется в гибком системном мышлении, в способности целостного видения работы службы занятости в единстве всех ее подразделений, во взаимодействии с внешней средой, в выборе общей стратегии.

Коммуникативная составляющая проявляется в социальной ориентации собственной деятельности, безусловном признании в качестве высшей ценности – человека, приверженности нормам служебной этики, общей и коммуникативной культуре, способности к самоорганизации.

Функционально-технологическая составляющая компетентности проявляется в комплексном, системном знании предметной сферы деятельности, организационной культуре, знании эффективных технологий принятия решений, знании и использовании новых информационных технологий.

Интересный подход к понятию компетентности разработан зарубежными психологами. При составлении модели компетентности профконсультанта они выделяют три уровня:

- 1) интегративная компетентность;
- 2) компетентность в конкретных сферах деятельности;
- 3) компетентность психологическая

Под *интегративной компетентностью* подразумевается способность профконсультанта к интеграции профессиональных знаний и навыков и к их использованию в условиях быстро меняющихся требований внешней среды.

Компетентность в конкретных сферах деятельности включает в себя организаторские способности, умение работать с людьми, способность оказывать помощь, умение преодолевать неопределенность, собирать информацию, умение реализовывать намеченные планы и т. д.

Психологическая компетентность проявляется в эмоциональной сфере профконсультанта, является совокупностью знаний и умений в области воспри-

ятия, понимания поведения людей, мотивации их деятельности, предполагает высокий уровень эмпатии и коммуникативной культуры.

Психологическая компетентность является одной из важнейших сторон общей профессиональной компетентности и напрямую связана с уровнем профессиональной культуры профконсультанта. Она определяет деловую надежность, способность успешно и безошибочно осуществлять конкретную деятельность как в привычных условиях, так и в экстремальных, нестандартных ситуациях.

Чем выше квалификация, тем более необходим высокий уровень знаний, большой опыт, наличие необходимых для дела личностных качеств.

АКМЕОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К КОМПЕТЕНТНОСТИ

Индивидуальные качества профконсультанта. Специфика деятельности профконсультанта требует определенных психологических, психофизиологических и профессиональных качеств. Психологические качества специалиста играют огромную роль в повышении эффективности его трудовой деятельности и являются важными компонентами его компетентности.

Профконсультант должен обладать следующими необходимыми качествами:

- уравновешенностью,
- оперативной памятью,
- аналитическим и конструктивным складом мышления,
- высокой степенью ответственности,
- коммуникабельностью,
- эмоционально-волевой стабильностью,
- устойчивостью к стрессовым ситуациям,
- умением адаптироваться к изменяющимся условиям,
- эмпатией,
- инициативностью,
- добросовестностью,
- безоценочным отношением к клиенту.
- доброжелательностью.

Важно в первые минуты общения с безработным суметь расположить его к себе, создав при этом атмосферу доброжелательности, что достигается специальными техниками.

Работа профконсультанта связана с приемом, переработкой, и сохранением информации, чему способствует аналитический и конструктивный склад мышления и оперативная память.

Взаимодействие профконсультанта со множеством людей с различными психологическими особенностями и типами нервной системы, предусматривает у него наличие следующих необходимых для этого личностных качеств: уравновешенность, эмоционально-волевую стабильность, высокий уровень эмпатии, доброжелательность, стрессоустойчивость.

Профессиональные знания. Профессиональная подготовка профконсультанта заключается в освоении комплекса знаний, который является основой для формирования технологии достижения желаемых результатов в трудовой деятельности. Профконсультант – это специалист, осуществляющий работу по профориентации, профинформированию, профконсультированию и психологической поддержке. Выполнение этих функций требует от него разносторонних знаний по профессиоведению и психологии, основам физиологии, экономики, статистики, демографии, социологии, права, а также компьютерной грамотности и профессиональной этики.

Основными знаниями, на которых базируется практическая деятельность профконсультанта, являются знания по профессиоведению и психологии.

Согласно Приложению к «Положению об организации профессиональной ориентации в Федеральной государственной службе занятости», утвержденному Приказом Федеральной службы занятости России от 2 февраля 1994 года № 15, профконсультант должен знать:

- основы общей, социальной, возрастной, дифференциальной, инженерной психологии, психофизиологии, психологии и физиологии труда;
- содержание, методы и формы профориентационной работы, документы, регламентирующие ее организацию;
- нормы профессиональной этики профконсультанта;
- психогигиенические нормы деятельности профконсультанта;
- основы профессиоведения и профессиографии (классификацию профессий и специальностей, их социальный статус, профессиональные требования и условия труда);
- особенности и методы индивидуального, группового и массового консультирования;
- методы проведения психологической поддержки;

– особенности работы с различными категориями клиентов службы занятости (давно не работающими, женщинами, молодежью, инвалидами, бывшими военнослужащими и др.);

– теории девиантного (отклоняющегося) поведения и возможности его коррекции;

– современные методы психодиагностики, организацию психодиагностического обследования;

– профконсультационные методики, способы разрешения характерных профконсультационных ситуаций;

– типологию и симптоматику пограничных нервно-психических состояний.

Профессиональные умения и навыки являются наиболее важными характеристиками профессиональной компетентности профконсультанта.

Под профессиональными умениями понимаются лишь те действия и технические приемы, которые применяются специалистом в процессе трудовой деятельности. Профессиональные умения напрямую связаны с профессиональными функциями и обязанностями.

Навыки служат базовыми компонентами для развития умений и отражают способность профконсультанта выполнять профессиональные действия.

Профконсультант должен овладеть следующими навыками:

- творческого анализа теории и практики;
- учета прикладного аспекта в разработке модели, алгоритма и технологии работы;
- регуляции своей мыслительной деятельности и психического состояния;
- мобилизации своих возможностей и психологических ресурсов;
- критической оценки деятельности, результатов своего труда;
- определения профессионального взаимодействия профконсультант – клиент;
- определения и применения психологических средств воздействия, адекватных задачам и специфике профконсультирования;
- налаживания взаимодействия с клиентом, воздействия на него для достижения намеченной цели;
- использования психодиагностических методов;
- психокоррекционной работы с клиентами.

Профконсультант, в соответствии с поставленными перед ним задачами, должен:

- вырабатывать собственную тактику поведения;

- обладать развитыми умениями в области практического общения с клиентами, управлять процессом общения;

- уметь рационально распределять свое рабочее время и в течение дня поддерживать на высоком уровне свою работоспособность.

Согласно квалификационным требованиям к профконсультантам Федеральной государственной службы занятости России профконсультант должен уметь:

- вступать в контакт с отдельными людьми и группами людей, располагать их к себе, вести беседу, выступать перед аудиторией;

- контролировать невербальные компоненты поведения клиентов в процессе консультирования;

- работать с профессиографическими и другими информационными, справочными материалами;

- проводить справочно-информационную консультацию (индивидуальную и групповую);

- проводить консультирование с целью содействия в подборе подходящей работы и оказания психологической поддержки клиенту;

- применять современные методы профдиагностики, такие как методы входного контроля, первичной психодиагностики, диагностики познавательных способностей (память, мышление, внимание и т. п.), диагностики профессионально важных качеств, личностных особенностей, в том числе с использованием специальной аппаратуры.

Профессиональная позиция является относительно устойчивой системой отношений, которая определяет ориентации, место и роль специалиста в ходе предписанной ему деятельности.

Профессиональная позиция профконсультанта – это целостное психическое образование, включающее конкретные установки и ориентации, систему личных отношений и оценок внутреннего опыта, реальности и перспектив, а также собственные притязания, реализуемые в данной профессиональной среде.

Профессиональная позиция выражает уровень профессиональных притязаний профконсультанта, мотивированность его деятельности, отношение к себе и понимание своего предназначения и может служить мерой конгруэнтности (соответствия) в профессиональной деятельности.

В том случае, если в основу общей ориентации профконсультанта положены социально значимые ценности, а сфера избранной деятельности признана и принята им в качестве жизненно важного приоритета, то в такой позиции в наибольшей степени пересекаются интересы профконсультанта и социально значи-

мые интересы общества и безработных граждан. Такая позиция может считаться оптимальной. Она способна стимулировать наивысшую продуктивность профессиональной деятельности профконсультанта.

Акмеологические инварианты профконсультанта представляют собой такие формируемые и используемые компоненты структуры профессионализма, которые обуславливают оптимальный творческий потенциал и наивысшую продуктивность труда независимо от внешних условий и факторов. В числе общих и специфических акмеологических инвариантов, определяющих продвижение к вершинам профессионализма, можно выделить постоянную включенность в процесс принятия решений, предвидение, проницательность, личностные притязания, мотивацию достижения, саморегуляцию и другие профессионально важные качества и индивидуальные особенности.

ПРОБЛЕМНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД

В рамках данного подхода компетентность определяется как уровень успешности решения проблемных ситуаций, возникающих в деятельности специалиста. Единицей анализа компетентности является решение проблемной ситуации. Поскольку такое решение предполагает единство ориентировочных и исполнительных компонентов, компетентность проявляется как в профессиональной *Я-концепции*, так и в способах выполнения действия – умениях.

В зависимости от специфики проблемной ситуации и способов ее решения психологическая компетентность определяется как представленность в сознании профконсультанта психологического содержания проблемных ситуаций и владение способами их решения.

В данном подходе психологическая компетентность определяет специфику контура осознанной регуляции деятельности. Роль психологической компетентности в общем тем значительней, чем более творческой и сложной является данная деятельность.

Умение рационально организовывать свою деятельность, оценивать позицию во взаимодействии с безработными, добиваться поставленной цели, распределять силы, сдерживать эмоции – эти и другие умения являются центральными составляющими психологической компетентности профконсультанта в рамках рассматриваемого подхода.

Задачами **психологической подготовки профконсультанта** (основанной на проблемном подходе) являются:

1. Обеспечение условий, в которых происходит осознание специалистом его индивидуальных способов обнаружения проблемной ситуации.

2. Формирование специальных способностей. Эта задача позволяет осуществить когнитивную ориентацию в выполнении действий (на уровне сознательного контроля).

Психологическая подготовка направлена на формирование познавательных потребностей, механизма контроля саморегуляции силой собственных намерений и формирование индивидуальных творческих способностей.

Саморегуляция – это специфическая способность человека. Отсутствие саморегуляторного механизма приводит к неразумному истощению энергетических ресурсов, в том числе волевых. Сила намерения должна регулироваться в соответствии с целесообразностью.

В саморегуляции можно выделить:

- мотивы поиска проблемы и направление на нее усилий;
- мотивы поиска неизвестного;
- мотивы поиска новых отношений связей;
- намерения процесса принятия решений (профконсультант должен уметь мобилизовать силы и средства, необходимые на конкретном этапе).

Формирование индивидуальных творческих способностей включает в себя:

- установление связей нового с уже имеющимися знаниями;
- переход из новых связей к новым свойствам;
- включение нового в сформированную систему знаний.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Психологическая компетентность является одной из важнейших составляющих профессиональной компетентности профконсультанта. Она имеет связь с уровнем профессиональной культуры специалиста, определяет деловую надежность, способность успешно и безошибочно осуществлять конкретную деятельность как в привычных условиях, так и в экстремальных, нестандартных ситуациях.

Психологическая компетентность тесно связана с профессионализмом специалиста и влияет на эффективность его труда.

Тем не менее именно этот аспект недостаточно глубоко изучен и требует дальнейших исследований и методической разработки, а также совершенствования системы подготовки и повышения квалификации профконсультантов службы занятости.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Немов Р. С.* Основы психологического консультирования. М., 1999.
2. *Пономарев Л. И.* Компетенция и компетентность персонала госслужбы. М., 1994.
3. *Психологические особенности профконсультирования (методические разработки).* Саратов, 1994.
4. *Психология.* Словарь. М., 1990.
5. *Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности.* М., 1996.
6. *Сборник нормативных и учебно-методических документов по профессиональной ориентации и психологической поддержке безработных граждан и незанятого населения.* М., 1995.
7. *Технология повышения психологической компетентности специалистов службы занятости.* М., 1996.

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПРОФКОНСУЛЬТАНТА

Поскольку в ходе своей профессиональной деятельности профконсультант часто сталкивается с личными проблемами клиента возникает необходимость разработки кодекса профессиональной этики специалиста.

Под профессиональной этикой профконсультанта подразумевается реализация профконсультантом в своей деятельности специфических нравственных требований, норм поведения как во взаимоотношении с клиентами, так и с коллегами. Исходя из квалификационных требований к профконсультантам Федеральной государственной службы занятости России можно предложить следующий профессиональный кодекс:

1. Работа профконсультанта характеризуется его особой ответственностью перед клиентом за проведенные им мероприятия: психодиагностику и профессиональную диагностику.

2. Практическая деятельность профконсультанта должна опираться на соответствующие морально-этические и юридические основы.

3. Деятельность профконсультанта направлена на социально-психологическую, социально-трудовую адаптацию безработного.

4. В своей работе профконсультант руководствуется принципами честности и открытости, уважает права и достоинства клиента.

5. Профконсультант имеет право оказывать такую помощь, для которой он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения.

6. В своей работе профконсультант должен применять только апробированные методики.

7. Профконсультант постоянно должен поддерживать высокий уровень своих профессиональных знаний и умений.

8. Профконсультант не имеет права передавать некомпетентным лицам методы психологической работы с клиентами.

9. Профконсультант несет личную ответственность за хранение в тайне информации, касающейся клиентов.

В Приложении к письму Федеральной службы занятости России от 15 сентября 1994 года «Об использовании этических норм профконсультанта службы занятости» рассматриваются следующие этические принципы, определяющие деятельность профконсультанта:

- компетентность;
- конфиденциальность;
- равноправное сотрудничество с клиентом, поддержка его активности;
- лояльность по отношению к клиенту.

АКМЕОГРАММА ПРОФКОНСУЛЬТАНТА

