

Мнение различных участников образовательного процесса о критериях эффективности деятельности психологической службы

М. И. Лукьянова,
кандидат педагогических наук

Научно-исследовательская лаборатория психолого-педагогической и социологической диагностики Ульяновского ИПК ПРО исследовала, деятельность психологической службы в образовательных учреждениях Ульяновска и области. В ходе экспресс-опроса выявлялось мнение участников образовательного процесса и руководителей системы образования районного и городского уровней о проблемах, трудностях, противоречиях в ее организации.

В исследовании приняли участие 250 человек, это были психологи (школьные и при районных отделах образования) — 72 человека; учителя городских и сельских школ — 122 человека; руководители образовательных учреждений города и области — 35 человек; руководители районных отделов образования и районных методических кабинетов — 21 человек.

В данной статье мы обратимся лишь к тем результатам исследования, которые позволяют поразмышлять над проблемой оценки деятельности школьной психологической службы.

Вопрос о критериях эффективности деятельности психологической службы образовательных учреждений в целом и школьного психолога в частности является весьма актуальным, хотя на сегодняшний день в психолого-педагогической литературе на него нет окончательного, полного и исчерпывающего ответа.

Однако потребность в определении таких критериев очень велика, особенно у руководителей районных отделов образования и других образовательных учреждений, так как они позволят оценивать деятельность психологов. (Позиция руководителя, когда стремление оценивать чью-либо деятельность преобладает над желанием содействовать ее организации и становлению, является, на наш взгляд, крайне неконструктивной и опасной).

Заслуживает внимания тот факт, что 116 участников опроса (из 128 человек) смогли высказать свои суждения о критериях деятельности психологов. Наиболее содержательными и разносторонними оказались предложения самих психологов, что, видимо, можно объяснить более глубокими знаниями специфики, особенностей, характера данной работы. Суждения руководителей районных отделов образования (РОО) и районных методических кабинетов (РМК) более поверхностны и чаще представляют собой отдельные (единичные) показатели какого-то общего критерия.

Анализ высказываний участников анкетирования (кроме учителей — им этот вопрос не предлагался), систематизация и группировка названных показателей по какому-либо еди-

ному основанию позволили сформулировать несколько критериев эффективной деятельности школьного психолога (см. таблицу).

Значительное число **всех** участников опроса (руководители РОО и РМК — 95 % от 21 человека, руководители образовательных учреждений — 51 % от 35 человек, психологи — 15 % от 72 человек) предложили в качестве критерия оценивать состояние психологического климата в школьном коллективе или, точнее, позитивные изменения в нем в связи с появлением психолога и началом деятельности службы. В анкетах назывались следующие показатели: характер взаимоотношений между учителями и учениками, учителями и родителями; эмоциональное самочувствие педагогов и учащихся; успешность адаптации детей к условиям образовательного процесса; уменьшение конфликтных ситуаций; комфортность и удовлетворенность условиями образовательного процесса. Единство позиций в выборе данного критерия не является случайностью, так как благоприятный психологический климат в школьном коллективе действительно отражает особенности, основное содержание и даже, как мы можем судить по некоторым нормативным документам, цель деятельности психолога в образовательном учреждении. Конечно, психологический климат — это результат взаимодействия многих компонентов, но основными при этом являются характер общения учащихся с педагогами и сверстниками и формы, в которых это общение осуществляется, а также удовлетворенность участников общения данным процессом.

Таблица

Выбор критериев эффективности деятельности школьного психолога различными участниками опроса

№ п/п	Перечень критериев эффективности деятельности психолога (в обобщенном варианте на основе предложенных показателей)	Число участников опроса, выбравших названный критерий (128)			
		Психологи (72) Число выборов	Руководители ОУ (35) Число выборов	Руководители РОО и РМК (21) Число выборов	% от общего числа опрошенных Число выборов
1	Отношение всех участников УВП к психологической службе, психологу, их мнение и степень удовлетворенности результатами его деятельности	99 (137 %)	6 (17 %)	— —	105 (82 %)
2	Благоприятный психологический климат в школьном коллективе	11 (15 %)	18 (51 %)	20 (95 %)	49 (38 %)
3	Количественные показатели работы школьного психолога	24 (33 %)	3 (9 %)	2 10 %	29 (23 %)
4	Уровень профессионализма психолога	18 (25 %)	6 (17 %)	2 (10 %)	26 (20 %)
5	Изменения в поведении учащихся, положительная динамика их развития	12 (17 %)	2 (6 %)	5 (24 %)	19 (15 %)
6	Наличие у психолога необходимой документации, свидетельствующей о его деятельности	10 (14 %)	2 (6 %)	— —	12 (9 %)

Самым приоритетным по числу общих выборов (82 %) стал критерий, сформулированный в большинстве анкет психологов, но полностью отсутствующий в высказываниях руководителей РОО. Это **отношение всех участников образовательного процесса к психологу**, их удовлетворенность (или неудовлетворенность) результатами его деятельности. О данном отношении можно судить по мнениям педагогов, учащихся, администрации школы, родителей, их отзывам о психологической службе; по частоте обращений к психологу за помощью; по его популярности и степени доверия к нему; по информированности педагогов, родителей и учащихся о направлениях его деятельности. На наш взгляд, привлечение различных экспертов к оценке работы школьного психолога действительно является целесообразным и оправданным. Знания психолога, его поведение, стиль общения, личностные качества — это те средства, с помощью которых специалист достигает поставленных целей, оказывает то или иное влияние на тех, с кем взаимодействует. В результате учета мнений многих экспертов, занимающих разные социальные позиции в образовательном процессе и наблюдающих психолога во многих ситуациях и видах деятельности, общая оценка данного специалиста объективируется и соответствует реальному положению дел.

Третьей по числу общих выборов (23 %) оказалась группа показателей, которая отражает количественную сторону работы психолога (частота посещений классных коллективов, число проведенных опросов, выступлений на педсоветах, родительских собраниях и др.). Вероятно, данный критерий деятельности психологической службы позволяет в определенном смысле судить об объеме выполняемой работы, и поэтому в разумных пределах его можно использовать. Но он не должен быть основным и единственным, так как нацеливает на формальное выполнение функциональных обязанностей.

Незначительная часть опрошенных (14 % от 72 анкетированных психологов и 6 % от 35 руководителей школ — всего 9 % от 128 человек) назвала другой формальный критерий — **наличие необходимой документации, свидетельствующей о деятельности психолога**. К документации следует отнести перспективный и календарный планы работы, программы проводимых исследований, отчеты о проделанной работе, журнал регистрации индивидуальных консультаций, а также локальные акты, регулирующие деятельность психолога в рамках данного образовательного учреждения, — Положение о школьной психологической службе, кабинете психолога, перечень функциональных обязанностей. На основе качественно составленной документации можно судить об осознанности профессиональной деятельности психолога, целенаправленности выбора им видов деятельности, способности учитывать конкретные условия и специфику образовательного учреждения, особенности педагогического коллектива.

Обратим особое внимание на следующие два критерия, сформулированные в анкетах как психологов, так и руководителей, однако вызывающие, на наш взгляд, спорные суждения об их правомерности.

Во-первых, это **изменения в поведении учащихся, положительная динамика их развития**, о чем сказали 15 % опрошенных. Используя терминологию авторов суждений, поясним суть, смысл названного критерия. Имеется в виду следующее: количество исправившихся трудных детей, снижение уровня преступности, изменения в детях после диагностической и коррекционной работы, уменьшение числа стоящих на учете, оценка воспитанности учащихся и т. д. Ожидание быстрых и заметных изменений в поведении, поступках, деятельности отдельных учащихся и групп свидетельствует об ошибочной позиции педагогов и руководителей, об иллюзии собственного всемогущества некоторых психологов и учителей. Вызывает сомнение предложение судить о деятельности психолога по изменениям в личностных характеристиках людей (учителей, школьников, родителей). Конечно, такие изменения на самом деле происходят, но под влиянием многих факторов. Появляется риск приписать психологу как заслуги, успех, так и неудачи, вину, реально к нему не относящиеся. Как показывают опыт и здравый смысл, очевидна ошибочность позиции, когда

ождается быстрый результат от какого-либо психолого-педагогического воздействия и забывается, игнорируется важный момент: чаще всего возможным оказывается не изменение характеристик и поступков, поведения других людей, а коррекция собственного отношения к ним.

Очевидно, что успех достижения основной цели психологической службы — создания условий для психологического здоровья учащихся и их личностного развития — в условиях образовательного учреждения невозможен только силами одного школьного психолога.

Создание условий для личностного и психологического развития учащихся в процессе обучения и воспитания — это цель всех тех, кто участвует в организации образовательного процесса, в том числе и психолога. Соответственно, положительная динамика в психическом и личностном развитии учащихся — главный критерий результативности образовательного процесса, деятельности образовательного учреждения в целом, а не только работы школьного психолога. (Логика данного рассуждения напоминает нам о том, что школьная психологическая служба является элементом педагогической системы конкретного образовательного учреждения и именно с этих позиций должна рассматриваться и оцениваться ее деятельность.)

Во-вторых, 20 % участников опроса назвали в качестве критерия **уровень профессионализма психолога**. При этом, к сожалению, в ответах не было точных формулировок и пояснения того, что имеется в виду. Одни говорили о компетентности в психологических знаниях, об уровне профессиональных знаний, другие — о потребности психолога в самосовершенствовании, о его авторитетности в коллективе, профессиональной значимости, развитости его личностных качеств. Поскольку единые показатели профессионализма психологов и возможности их диагностики на сегодняшний день не обозначены ни в научных исследованиях, ни в психолого-педагогической литературе, то использование названного критерия в реальной практике школ при оценке психологических служб и психологов окажется весьма проблематичным. Уровень профессионализма является важным условием, и, возможно, одним из основных критериев эффективной работы психолога. Однако на современном этапе можно прибегнуть лишь к косвенному способу его определения — мнению различных экспертов об уровне профессионализма школьного психолога (целесообразность использования этого показателя была упомянута выше).

Опрос 128 работников образования позволил уточнить критерии оценки эффективности деятельности школьных психологических служб, а также сформулировать 6 из них. Соотношение выборов того или иного критерия различными участниками опроса показано в таблице. Считаем, что в данных формулировках названные критерии могут быть предложены для более полного и подробного обсуждения специалистами и их доработки. В то же время проблема не может быть решена до тех пор, пока помимо описания критериев не будет разработан соответствующий диагностический инструментарий.

Таким образом, разработка научно-практических оснований оценки деятельности психолога и в целом школьной психологической службы, напрямую связанная с вопросом ее эффективности, представляется весьма актуальной и должна занять особое место в исследованиях подобного рода. По мнению И. В. Дубровиной, главное, что должно оказаться в поле внимания, анализа и оценки работы психолога, — это то, «как и какие происходят в результате его деятельности изменения в других людях (школьниках, взрослых), в системе межличностного взаимодействия детей и взрослых, в школьной ситуации обучения и воспитания учащихся в целом» [1].

Литература

1. Дубровина И. В. Школьная психологическая служба: Вопросы теории и практики. М., 1991.
2. Калинина Н. В., Лукьянова М. И. Проблемы развития психологической службы в образовательных учреждениях Ульяновской области // Школьная психологическая служба: достижения и перспективы: Заочный семинар школьных психологов. Вып. IV / Под ред. М. И. Лукьяновой, Н. В. Калининой. Ульяновск, 1998.
3. Рабочая книга школьного психолога / И. В. Дубровина, М. К. Акимова, Е. М. Борисова и др.; Под ред. И. В. Дубровиной. М., 1991.