

Использование диагностики профессионально важных знаний и навыков консультантов, для повышения качества консультационной работы психологической службы

Геронимус И. А., Орлова Е. В.

Любая организация, в функции которой входит оказание психологической помощи населению, в том числе, средствами телефонного консультирования, сталкивается с необходимостью оценивать уровень профессиональной квалификации сотрудников и определять основные направления повышения их профессиональной компетентности.

Оценивать уровень профессиональной компетентности психологов-консультантов путем наблюдения за их работой невозможно – так как в этом случае нарушается важнейший принцип оказания психологической помощи – конфиденциальность. В этой связи перед администрацией психологической службы или Телефона доверия может возникнуть задача определения способов оценки профессиональной компетентности сотрудников, которые бы не нарушали конфиденциальность процесса психологического консультирования. В данной статье описывается оригинальный подход к диагностике уровня профессиональной компетентности сотрудников психологической службы, который был разработан и реализован на базе сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» (далее ДТД) Центра экстренной психологической помощи (далее ЦЭПП) Московского городского психолого-педагогического университета (далее МГППУ).

Диагностика профессионально-важных знаний и навыков сотрудников сектора проводилась в марте-апреле 2010 года с использованием оригинальной анкеты, разработанной авторами применительно к специфике работы психологов-консультантов на Детском телефоне доверия.

Целью проводимой диагностики было определение и обоснование приоритетных направлений повышения профессиональной компетентности сотрудников сектора.

Для достижения этой цели были определены следующие **задачи**:

1. Диагностика профессиональных знаний и навыков сотрудников;
2. Мотивация сотрудников к профессиональному росту;
3. Формирование у них целей по повышению своей профессиональной квалификации.

Теоретическое обоснование метода диагностики

Анализ психологической литературы показывает, что единого общепринятого подхода к определению и диагностике уровня компетентности психолога-консультанта не существует. Отечественные исследования в первую очередь направлены на оценку компетентности психолога с точки зрения его соответствия профессионально важным качествам этой профессии. Так, Е. В. Самойленко разделяет существующие в этой области исследования на три группы: исследование психологических особенностей психолога, сравнение психологических характеристик психолога внутри профессии, и работы рефлексивного плана, цель которых выявить противопоказания для работы в качестве психолога [2]. Отметим, что исследования о профессионально важных качествах психолога могут быть основанием для отбора людей, в наибольшей степени соответствующих данной профессии, но на их основе невозможно создать модель диагностики профессиональной компетенции сотрудников в организации. В литературе зарубежных авторов также представлено несколько различных подходов к анализу компетентности психолога-консультанта. Часто термин «компетентность» может использоваться для обозначения минимально приемлемого уровня квалификации в профессиональной деятельности. Такой подход позволяет профессиональным организациям и органам лицензирования определять критерии допуска психолога к практической работе.

Другой подход к диагностике компетентности психолога связан с непосредственной оценкой уровня его профессионализма на основе выполнения им его профессиональной деятельности. Работа психолога может оцениваться в процессе его участия в ролевых играх или посредством анализа записей сеансов психотерапии. Однако этот подход не позволяет дифференцированно описать уровень компетентности психолога в различных областях психологии. Используя этот подход, можно лишь сделать общие выводы об уровне квалификации специалиста.

Теоретико-методическим основанием для нашего исследования стала концепция А. Винса и Д. Меннэ, которые выделили несколько стадий достижения компетентности психолога: получение базовых знаний для психологов в рамках соответствующих образовательных программ, приобретение опыта под наблюдением специалистов, способность действовать профессионально и компетентно [1].

Основываясь на этой модели, была разработана анкета, направленная на диагностику компетентности психологов, применительно к специфике работы на Детском телефоне доверия. Проанализировав и обобщив опыт работы службы «Детской телефон доверия» и специфику поступающих от абонентов запросов, мы определили области психологических знаний, необходимых для оказания консультантами эффективной психологической помощи по телефону. В анкете испытуемым предлагалось субъективно оценить уровень своей компетентности в этих областях психологии и соотнести свои знания с одной из стадий достижения компетентности, выделенной А. Винсом и Д. Меннэ (теоретические знания, первоначальные

практические навыки, сформированные практические навыки, большой опыт работы в данной области).

Важной особенностью разработанной нами анкеты явилось то, что в ней испытуемым предлагалось субъективно оценить собственные знания и навыки в различных областях психологии. Диагностика уровня компетентности специалистов, основанная на их субъективной самооценке, имеет как свои преимущества, так и недостатки. С одной стороны, при заполнении анкеты большое влияние на испытуемых могли оказать их личностные особенности (самооценка, уровень притязаний и др.) и фактор социальной желательности. Чтобы минимизировать влияние данного фактора на испытуемых, мы сделали исследование анонимным.

С другой стороны, испытуемые оценивали уровень своей квалификации в различных областях психологии, исходя из своего опыта профессиональной деятельности. При заполнении анкеты испытуемым необходимо было актуализировать опыт своей работы на Телефоне доверия, обобщить его и, проанализировав свои успехи и неудачи в реальной работе, сделать выводы о своей компетентности в различных профессиональных областях. Это позволило не просто оценить уровень теоретических знаний сотрудников службы, но и определить реальные сложности и препятствия, возникающие у сотрудников при осуществлении своей профессиональной деятельности.

Диагностика проводилась в течение марта и апреля 2010 года. В работе приняли участие 21 сотрудник сектора ДТД ЦЭПП МГППУ.

Исследование проводилось с использованием метода анкетирования. Авторами была разработана анкета: «Профессиональные знания и навыки консультанта ДТД». Испытуемым предлагалось заполнить анкету, направленную на субъективную оценку уровня их профессиональных знаний в различных областях психологии.

Анализ результатов анкетирования позволил нам оценить уровень профессиональных знаний и практических навыков сотрудников сектора «Детский телефон доверия» в разделах психологии, важных в контексте специфики детского консультирования. На основании полученных результатов был проведен детальный анализ уровня профессиональной компетентности сотрудников сектора «Детский телефон доверия». Однако, объем статьи позволяет нам остановиться только на самых главных тенденциях, выявленных в результате анкетирования:

1. Результаты диагностики профессионально важных знаний и навыков показали, что уровень знаний в практических областях психологии (в том числе владение методами и техниками телефонного консультирования и стратегиями работы с различными типами запросов) у сотрудников в целом выше, чем в теоретических областях (знания по возрастной психологии, клинической психологии и др.).

2. Сопоставление ответов первой части анкеты (самооценка сотрудниками уровня своей профессиональной компетентности в различных областях) и второй части анкеты, в которой испытуемым

предлагалось выбрать темы, которые они бы хотели изучить для повышения своей квалификации, показало, что испытуемые в большей степени мотивированы на совершенствование практических умений и навыков, чем на углубление теоретических знаний. Результаты анкетирования показали, что даже те испытуемые, у которых был выявлен недостаток знаний в теоретических областях психологии, в качестве тем, которые они бы хотели изучить для повышения своей квалификации, преимущественно указывают практические разделы психологии. Желание и готовность изучить теоретические разделы психологии для повышения уровня своей профессиональной компетентности отмечалось испытуемыми очень редко.

3. Анкетирование выявило важность проведения систематической работы, направленной на информирование сотрудников сектора «Детский телефон доверия» о структуре государственных организаций, оказывающих педагогическую, медицинскую, социальную и психологическую работу с детьми, видах и формах работы с детьми, осуществляемых в государственных организациях и формах взаимодействия государственных организаций между собой.

Результаты исследования профессионально-важных знаний и навыков сотрудников сектора «Детский телефон доверия» позволили нам оценить уровень профессиональной компетентности сотрудников сектора «Детский телефон доверия» в каждом выделенном нами разделе психологии. На основании полученных результатов были определены и обоснованы приоритетные направления повышения профессиональной компетентности сотрудников службы и даны конкретные рекомендации по проведению конкретных мероприятий, направленных на повышение профессиональной компетентности сотрудников. Кроме того, в процессе диагностики испытуемые самостоятельно оценили уровень своих профессиональных знаний в различных профессиональных областях и определили ближайшие цели своего профессионального развития, что способствовало повышению уровня мотивации специалистов к своему профессиональному росту.

Успешная реализация данного проекта позволила поставить вопрос о проведении систематической диагностики профессиональных знаний и навыков сотрудников ДТД (два раза в год). В начале года с целью определения приоритетных направлений повышения профессиональной компетентности сотрудников ДТД, и в конце года с целью оценки эффективности проведенных мероприятий, направленных на повышение квалификации сотрудников, а также с целью применения разработанного нами подхода к диагностике профессиональной компетентности сотрудников в других организациях, оказывающих психологическую помощь населению.

Литература

1. Никитенко В. Н. Методология педагогической деятельности преподавателя вуза. Биробиджан, 2006.

2. Самойленко Е. В. Профессионально важные качества и особенности личности психологов. Материалы XII региональной научно-технической конференции «Вузовская наука – Северо-Кавказскому региону». Том второй. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2008.