

# ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ В РАМКАХ ЛИЧНОСТНО-КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

Е.Н.СЫРОВАТКО

Украина, г. Запорожье, КУ «Запорожский областной институт  
последипломного педагогического образования» ЗОС

В современных социально-экономических условиях актуальным стало непрерывное образование, сопровождающее человека в течение всей его жизни. Сегодня последипломное образование определяется как процесс и результат профессионального становления и развития личности человека. Очевидно, нужны особые, личностно-компетентностные технологии профессиональной подготовки специалистов, обеспечивающие непрерывное последипломное педагогическое образование [4].

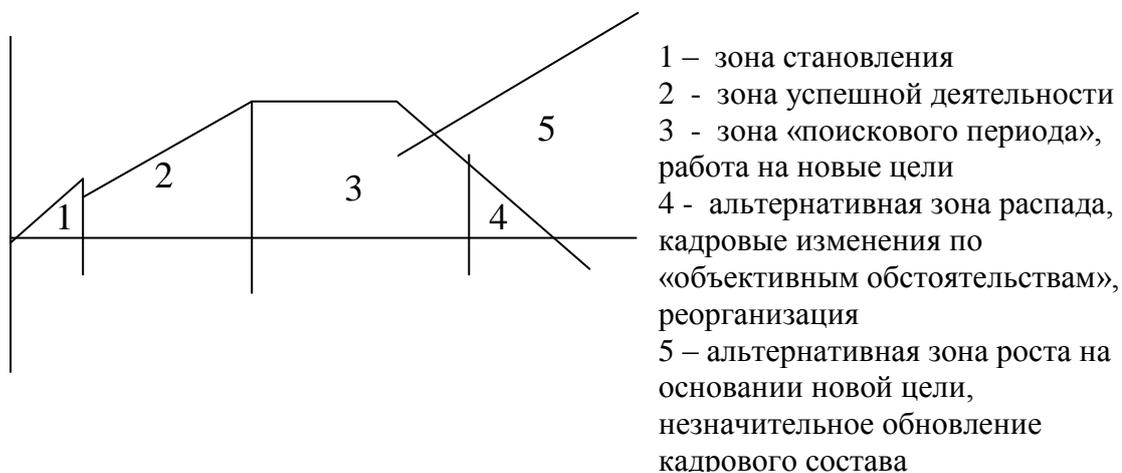
Основными задачами последипломного образования специалистов психологической службы системы образования являются: углубление знаний о методологических основах профессиональной деятельности; расширение и углубление теоретических знаний, составляющих фундамент психолого-педагогической деятельности с позиции социальных требований к профессии практического психолога; внедрение в практику деятельности практического психолога сетевого и программно-целевого методов планирования; расширение знаний практических психологов об информационной основе деятельности и совершенствование практических умений, связанных с созданием и использованием информационных ресурсов; совершенствование функции психологического обеспечения учебно-воспитательного процесса, его регулирование и корректировка; формирование у психологов практических умений создавать рациональную систему психологического сопровождения проблем дошкольного и школьного образования, обучение использованию информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности и т. д. [5].

В этой связи рассмотрим понятия компетенции и компетентности. **Компетенция** является поведенческим индикатором, характеризующим то, что человек реально делает для достижения результата, а не то, что мог бы сделать. **Компетентность** — это то, человек делает, а не то, что умеет делать в принципе. То, как он это делает, отражает понятие **компетентности** [1, с. 40].

И.А. Зимняя полагает, что в результате образования у человека должно быть сформировано некоторое *целостное социально-профессиональное качество*, позволяющее ему успешно выполнять производственные задачи, взаимодействовать с другими людьми. Это качество может быть определено как *целостная единая социально-профессиональная компетентность* (ЕСПК) человека [2, с. 140].

Идея целостности при рассмотрении компетенции/компетентности специалистов фиксируется многими исследователями (В.А. Болотов, В.В. Сериков, Дж. Равен, разработчики стратегии модернизации содержания общего образования (Россия) и т.д.). Примерами компетенций, которые проявляются в поведении практических психологов являются: преданность профессии, склонность к обучению и саморазвитию, лидерство, активность, командная работа и сотрудничество, коммуникативность, креативность, аналитическое мышление. Примерами компетенций, проявляемых в поведении методистов, отвечающих за психологические службы районов/городов являются: стратегическое мышление, организаторские способности, умение анализировать, умение излагать свою точку зрения, умение слушать, умение планировать, умение влиять на других, умение брать ответственность за других, умение работать в команде, навыки ведения переговоров, умение принимать обратную связь. Одним из механизмов решения данной проблемы является мониторинг результатов профессионального развития специалистов психологической службы в рамках личностно-компетентностного подхода в образовании.

Поскольку на жизнедеятельность психологической службы системы образования влияют два основных явления: динамика успешности развития службы в целом и особенности индивидуального развития каждого специалиста службы, то ее «жизненный» цикл, описывается классической «моделью успешности развития» [3, с. 10]. Согласно этой модели, кривая развития любой организации (или подразделения) выглядит следующим образом:



На индивидуальную «кривую успешного развития» каждого специалиста службы влияют два основных фактора: уровень адаптации к изменяющимся условиям работы и мотивационные стимулы.

Под эффективностью деятельности психологической службы системы образования будем понимать величину прироста успешности данной структуры по следующим показателям: стабильное достижение заданного результата в установленный срок; стабильный уровень качества работ; эффективное использование привлекаемых ресурсов (информационных, методических, организационных); стабильное расширение (или удержание) «ниши» своей деятельности [6].

Мониторинг годовых значений этих показателей формирует необходимую информационную базу для статистического анализа. Если годовой прирост принимает устойчивые отрицательные значения, то психологическая служба работает неэффективно. Необходим анализ вероятных причин и принятие неотложных мер по исправлению ситуации или переходу на «поисковый» этап кривой успешного развития.

В этом случае перед мониторингом эффективности деятельности психологической службы системы образования ставятся три задачи: оценить резервы деятельности практических психологов в части использования новых технологий и повышения качества психологических услуг; оценить внешние коммуникативные резервы и совершенствование взаимодействия с внешней средой; оценить резервы профессионального состава и морально-психологического микроклимата службы.

Выделяют две основные формы мониторинга эффективности психологической службы: профилактический мониторинг и проблемно-ориентированный мониторинг.

Профилактический мониторинг проводится с целью уточнения актуального состояния психологической службы и основных тенденций ее изменений. Проблемно-ориентированный мониторинг может включаться в текущий мониторинг автономным разделом по тем проблемам, которые требуют более глубокого изучения.

Мероприятия по профилактическому мониторингу психологической службы должны закладываться в годовой план деятельности отдела (управления) образования. Обязательным является проведение мониторинга в конце учебного года при подготовке годового аналитического и статистического отчетов о деятельности службы района (города).

Если в процессе профилактического мониторинга были выявлены серьезные профессиональные проблемы (оценки по каким-либо показателям находятся на низком и крайне низком уровнях), в этом

случае проводится проблемно-ориентированный мониторинг. Проблемно-ориентированный мониторинг психологической службы районный (городской) отдел образования может осуществить самостоятельно или пригласить эксперта из числа сотрудников областного центра психологической службы системы образования.

Таким образом, мониторинг является «инструментом» «технологического обслуживания» эффективности службы и должен содержать три основных раздела: основные тенденции динамики развития службы, ситуации, проблемы; прогноз на ближайшую (и удаленную) перспективу; рекомендации для реализации позитивного сценария прогноза на ближайшую (и удаленную) перспективу.

Данные мониторинга эффективности психологической службы — это информационно-статистическая база устойчивого развития психологической службы за все периоды ее существования. По результатам мониторинга составляется Программа развития психологической службы, в которую включаются: перспективные планы деятельности психологов учебных заведений; тематика районных семинаров и профессиональных дискуссий; мероприятия по повышению профессионализма психологов; тематика психологических тренингов, направленных на совершенствование коммуникативных умений и укрепление «командного духа», при необходимости вносятся изменения и дополнения.

Предлагаем проект Программы профилактического мониторинга эффективности психологической службы района/города, разработанный Запорожским областным научно-методическим Центром психологии и социологии образования.

Программа профилактического мониторинга деятельности психологической службы состоит из трех разделов: мониторинг личной эффективности каждого специалиста службы; мониторинг эффективности психологической службы района в целом; мониторинг личной эффективности методиста, который отвечает за психологическую службу.

Для реализации **мониторинга личной эффективности** мы предлагаем пользоваться четырьмя основными параметрами оценки, внутри которого имеется по три показателя, которые раскрывают его смысл:

1. Уровень коммуникативной компетентности. Для определения текущего уровня коммуникативной компетентности выделены три ситуации: характер поведения во время групповых дискуссий, культура межличностной коммуникации, умение строить «конструктивный конфликт».

2. Уровень профессионализма психолога. Данная шкала отражает уровень профессиональной компетентности: насколько психолог владеет предметом своей профессиональной деятельности, умеет ли он грамотно спланировать свою работу и привлечь необходимые для ее выполнения ресурсы, насколько высока его работоспособность и каковы результаты деятельности.

3. Уровень ответственности психолога. Данный показатель отражает степень ответственности перед коллективом, работой и ценностями профессии. Для определения текущего уровня выделены: уровень исполнительской ответственности; уровень ответственности по отношению к общим целям и задачам службы; уровень ответственности за собственную «зону ответственности», которая определена в учебном заведении.

4. Уровень креативности психолога. Под уровнем креативности понимается уровень творческой активности, который проявляется в способности к нестандартным подходам и решениям, гибкости и конструктивной инициативности. Для определения текущего уровня выделены: способность к инновациям, нестандартным решениям; гибкость, приспособляемость к изменяющимся требованиям внешней среды; конструктивная инициативность.

Каждый из показателей оценивается методистом (и самим психологом) по 10-балльной шкале, результаты мониторинга заносятся в сводную таблицу «Личная эффективность психолога».

## **Мониторинг эффективности психологической службы района/города в целом**

«Здоровье» и эффективность психологической службы в целом определяется на основании трех основных показателей: уровня эффективности межличностного взаимодействия; уровня согласованности действий в выполнении профессиональных задач; результативности, продуктивности специалистов психологической службы.

Уровень эффективности межличностного взаимодействия определяется через отсутствие за истекший период в коллективе психологов конфликтов, обид, неурядиц; следование профессиональным ценностям; этическое и внимательное отношение друг к другу; умение слушать друг друга; умение строить «конструктивный конфликт», владение навыками аргументации, контраргументации; умение контролировать эмоции во время острых дискуссий; присутствие в среде психологов благоприятного эмоционального климата.

Уровень согласованности действий в работе на общий результат работников психологической службы определяется через понимание психологами, что такое «общий результат»; умение согласованно действовать; умение не противоречить друг другу по мелочам, не «впадать в амбиции», когда вопрос связан с общим делом; эффективное распределение в службе ролей и функций в процессе работы на общий результат; отсутствие случаев, когда психологи, работая над одной проблемой, подвели друг друга или конфликтовали друг с другом.

Результативность, продуктивность деятельности психологической службы определяется на основании анализа количества и качества выполненных задач и видов деятельности за истекший период.

Каждый из показателей в процессе групповой дискуссии оценивается методистами областного и районного/городского уровней, психологами по 10-балльной шкале, результаты мониторинга заносятся в сводную таблицу «Эффективность психологической службы района/города в целом».

**Мониторинг личной эффективности методиста, отвечающего за психологическую службу, проводится экспертами областного научно-методического центра и практическими психологами района/города. Оцениванию подлежат профессиональная компетентность (качества, умения, навыки, способности), личный авторитет и стиль работы методиста.**

Предлагаемая модель направлена на создание условий для повышения уровня профессиональной компетентности практических психологов в рамках личностно-компетентностного подхода и обеспечение готовности и способности психологов к решению проблем в профессиональной деятельности.

### Литература:

1. Даринская В.М., Чаплыгин И.Н. Оценка и развитие персонала методом «ассесмент-центр». – СПб.: Речь, 2008. – 224 с.
2. Зимняя И.А. Единая социально-профессиональная компетентность как многоаспектный объект оценивания // Инновационные технологии социально-педагогической поддержки и духовно-нравственного образования детей и молодежи: По материалам международной научно-практической конференции «Эффективные инновационные технологии и опыт работы с трудными подростками // Сост. и науч. ред. Н.Ю. Синягина, А.Г. Болелова - М.: Издательство – Арманов-центр, 2008.- 188 с.- С. 137-140.
3. Зинкевич-Евстигнеева Т., Фролов Л. Команда на рынке: стратегия и методы (руководство для эффективных команд). – СПб.: Речь, 2003. – 144с.
4. Психология профессионального образования: Учебн. пособие. — 2-е изд., перераб. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003. - 480 с. (Серия «Библиотека психолога».)
5. Сироватко О.М. Професійний розвиток особистості практичного психолога /Науково-методичні засади діяльності психологічної служби: Навчально-методичний посібник: В 2т. /За ред. В.Г.Панка, І.І.Щушка, - К.: Ніка-Центр, 2005. – Т. 2. – 284с. – С. 267-283.
6. Управление деятельностью служащих / Р.С.Уильямс. – Пер. с англ. С.Егорова. - СПб.: Питер, 2003. – 302с. – (Серия «Практическая психология»).