

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПРОФКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ БЕЗРАБОТНЫХ В СЛУЖБЕ ЗАНЯТОСТИ

В статье представлены результаты эмпирического исследования индивидуального психологического консультирования безработных. Показано, что психологическое профконсультирование является эффективным средством поддержки конструктивного разрешения кризиса занятости, повышает субъективную готовность к принятию решений о трудоустройстве и значительно улучшает психоэмоциональное состояние безработных. Определены основные направления повышения эффективности профконсультационной работы с безработными. Предложен инструментарий для разработки стандартизированной методики оценки индивидуальной профконсультационной работы с безработными в Службе занятости.

Ключевые слова: безработица, Служба занятости, индивидуальное психологическое консультирование, эффективность, факторный анализ.

INVESTIGATION OF THE EFFECTIVENESS OF PSYCHOLOGICAL CAREER COUNSELING OF THE UNEMPLOYED IN THE PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE

The article presents the results of empirical studies of individual career counseling of the unemployed. The author shows that career counseling is an effective means of supporting a constructive solution to the crisis of employment. Career counseling increases the subjective readiness to make job-seeking decisions and significantly improves the psychic and emotional state of the unemployed. The author proposes a toolkit for developing standardised methods of assessing individual career counseling in the public employment service.

Key words: unemployment, public employment service, individual psychological career counseling, efficiency, factor analysis.

В настоящее время не существует стандартных методов оценки эффективности консультационной деятельности психологов. В ряде консультационных ситуаций такая оценка трудноосуществима, поскольку нестандартность и уникальность субъект-субъектной ситуации консультирования задает возможность применения лишь одного критерия: субъективной удовлетворенности, которую испытывает клиент от консультационного процесса и его результата [2].

Психологическое профконсультирование в службе занятости в этом отношении представляется более стандартной ситуацией массового психологического обслуживания, где оценка результатов вполне возможна [1]. При этом деятельность профконсультанта имеет много аспектов. Для оценки его труда необходимо определить результаты консультационной работы, критерии и показатели успешности. В результате успешной консультации безработный должен:

- получить знания о профессиях на рынке труда и обучения, а также о своих профессиональных возможностях и интересах;
- принять решение о выборе наиболее целесообразной сферы профессионального развития и составить план дальнейшей карьеры;

- получить навыки решения проблем, связанных с реализацией профессиональной карьеры, в том числе, умение преодолевать стрессовые состояния, анализировать информацию и осуществлять деловое общение;
- реализовать готовность к активному и самостоятельному решению своих профессиональных проблем;
- оптимизировать свое эмоциональное состояние и уровень самооценки;
- испытывать чувство удовлетворенности полученной консультацией;
- успешно закончить профессиональное обучение;
- трудоустроиться [3].

Цели исследования:

- выявление содержания основных проблем и запросов клиентов службы занятости, направляемых на профконсультирование;
- получение информации о состоянии безработных в процессе профконсультирования, оценке ими удовлетворенности консультацией и степени влияния консультации на различные знания и отношения, а также об изменении готовности к основным решениям в отношении занятости;
- выявление факторов, препятствующих консультационному процессу;
- определение критериев эффективности индивидуальной психологической профконсультации.

Характеристика выборки

В исследовании принимали участие шесть психологов-профконсультантов в четырех районных Центрах занятости населения Санкт-Петербурга. Все профконсультанты имеют базовое психологическое образование и опыт работы в службе занятости не менее 3 лет.

Выборка исследования состояла из 120 безработных. Большинство безработных (74%), в возрасте от 35 до 50 лет. 70% имеет образование технического профиля, в основном высшее (55%).

Методы исследования

Для решения поставленных задач были разработаны две анкеты.

«Анкета № 1» предназначена:

- для получения предварительной информации о безработном индивиде, его особенностях, состоянии, проблемах и запросах;
- для подготовки самого безработного к встрече с профконсультантом, его побуждения к самоанализу и формулированию проблем и запросов, актуализацию чувства ответственности в отношении будущей консультации;
- для регистрации исходного уровня готовности к принятию решений.

«Анкета № 1» выдавалась безработным вместе с направлением на профконсультирование. Основные блоки и полученные

результаты «Анкеты № 1» представлены в табл. 1.

«Анкета № 2» предназначена:

- для получения обратной связи от безработного о его состоянии в процессе профконсультирования;
 - для оценки степени удовлетворенности различными аспектами консультирования и степени влияния консультации на состояние и отношения безработного;
 - для выявления конечного уровня готовности к принятию решений и его изменения по сравнению с исходным уровнем в результате профориентационной работы.
- «Анкета № 2» выдавалась безработным в конце профконсультационной работы. Основные блоки и полученные результаты «Анкеты № 2» представлены в табл. 2.

Обработка полученных данных осуществлялась следующим образом. В вопросах, предполагающих ответ «Да» или «Нет», подсчитывалось общее количество положительных ответов. В вопросе, требующем ответа по пятибалльной шкале, рассчитывалось среднее арифметическое по выборке. Для получения информации о структуре показателей и минимизации количества независимых показателей был проведен факторный анализ результатов Анкеты № 2 методом главных компонент с последующей варимакс-ротацией.

Анализ результатов исследования

Таблица 1

Основные содержательные блоки и результаты «Анкеты № 1»

Содержание пунктов анкеты		Результаты
<i>Что мешает Вам найти работу? (Варианты ответа: Да-Нет)</i>		
1	Возраст	54
2	Пол	6
3	Собственное здоровье	16
4	Здоровье близких	8
5	Семейные проблемы	17
6	Недостаточная квалификация	65
7	Недостаточный опыт работы	28
8	Длительный перерыв в работе	18
9	Недостаточные навыки делового общения	21
10	Личные качества и черты характера	7

Окончание таблицы 1

Содержание пунктов анкеты		Результаты
11	Эмоциональное состояние	9
12	Отсутствие вакансий	59
13	Конкуренция других специалистов	18
14	Недостаток информации	19
15	Материальные затруднения	23
<i>В результате обращения к профконсультанту Вы хотите... (Варианты ответа: Да-Нет).</i>		
1	Получить помощь в поиске работы и трудоустройстве	63
2	Получить направление на профессиональное обучение	68
3	Получить помощь в открытии собственного дела	6
4	Участвовать в занятиях «Клуба ищущих работу»	12
5	Разобраться в ситуации на рынке труда	23
6	Узнать о профессиях	19
7	Получить помощь в выборе профессии	39
8	Оценить свою пригодность к выбранной профессии	44
9	Узнать о себе, своих способностях и возможностях	52
10	Научиться вести себя при поиске работы и трудоустройстве	34
11	Справиться со стрессовым состоянием	15
12	Получить психологическую поддержку	23
13	Выполнить требования моего специалиста по трудоустройству (проф-обучению)	18
<i>По пятибалльной шкале оцените, насколько Вы готовы...</i>		
1	Сменить профессию	2,89
2	Обучиться новой профессии	3,28
3	Самостоятельно искать работу	3,4
4	Искать временную работу	1,85
5	Устроиться на работу, не соответствующую Вашим требованиям	1,6
6	Открыть свое дело	1,48

Таблица 2

Основные содержательные блоки и результаты «Анкеты № 2»

Содержание пунктов анкеты		Результаты
<i>В процессе консультации Вы испытывали... (Варианты ответа: Да-Нет)</i>		
1	Интерес	86
2	Удовольствие	33
3	Увлеченность	37
4	Доверие	77
5	Беспокойство	17
6	Бодрость	15
7	Опасение	3
8	Безразличие	0
9	Раздражение	0
10	Усталость	4
<i>В процессе консультации Вам хотелось... (Варианты ответа: Да-Нет)</i>		
1	Получить совет, рекомендацию	96
2	Узнать что-то новое	49
3	Обсудить свою проблему	59

Содержание пунктов анкеты		Результаты
4	Научиться самому решать свои проблемы	23
5	Поделиться заботами, трудностями	38
6	Понять смысл высказываний консультанта	19
7	Получить удовольствие от общения	28
8	Поскорее закончить консультацию	1
9	Поспорить, возразить	3
10	Получить сочувствие	12
11	Расслабиться, отдохнуть	8
<i>Что мешало процессу консультации? (Варианты ответа: Да-Нет)</i>		
1	Слишком медленный темп консультации	0
2	Непонятность высказываний консультанта	0
3	Утомление	14
4	Обстановка в помещении	3
5	Низкое качество тестов	2
6	Слишком быстрый темп консультации	8
7	Недостаток времени	18
8	Не сложившиеся отношения с консультантом	0
9	Недостаток интереса и внимания со стороны консультанта	0
10	Личные качества консультанта	0
11	Недостаточная квалификация консультанта	0
12	Возраст консультанта	0
13	Большое количество посетителей	1
14	Телефонные звонки	1
15	Плохое самочувствие	6
16	Недостатки оборудования	1
17	Сложность получаемой информации	2
<i>По пятибалльной шкале оцените насколько Вы удовлетворены...</i>		
1	Содержанием консультации	4,33
2	Организацией консультации	4,5
3	Условиями проведения консультации	4,4
4	Полученными знаниями	4,06
5	Отношением консультанта к Вам	4,84
6	Профессиональной квалификацией консультанта	4,75
7	Применяемыми средствами и методиками	4,16
8	Продолжительностью консультации	4,24
<i>По пятибалльной шкале оцените в какой мере консультация повлияла...</i>		
1	На Ваши знания о профессиях на рынке труда	3,37
2	На Ваши знания о собственных способностях и личных качествах	3,83
3	На Ваше умение искать работу	3,51
4	На Ваше умение преодолевать жизненные трудности	3,43
5	На Ваше стремление искать работу	3,63
6	На Ваше желание сменить профессию	3,37
7	На Вашу уверенность в себе	3,59
8	На Ваш интерес к окружающему	3,41
9	На Ваше отношение к работе вообще	3,34
10	На Ваше отношение к профессиональному обучению	3,6
<i>По пятибалльной шкале оцените насколько Вы готовы...</i>		
1	Сменить профессию	3,22

Содержание пунктов анкеты		Результаты
2	Обучиться новой профессии	3,41
3	Самостоятельно искать работу	3,78
4	Искать временную работу	2,32
5	Устроиться на работу, не соответствующую Вашим требованиям	1,89
6	Открыть свое дело	1,65

Анализ ответов на «Анкету № 1» (табл. 1) позволяет сформулировать содержание основных проблем и запросов безработных, направленных на профконсультирование. Распределение ответов на вопрос «Что мешает Вам найти работу?» показывает, что, с точки зрения большинства безработных, основными препятствиями для трудоустройства являются недостаточная квалификация, отсутствие вакансий и возраст. При этом почти никто не связывает свои трудности со своим полом, личными качествами и чертами характера, эмоциональным состоянием. Данная структура представлений может препятствовать эффективному поиску работы, поскольку ограничивает выбор конструктивного решения только повышением квалификации и фиксирует внимание клиентов на не контролируемых ими обстоятельствах.

Распределение ответов на вопрос «В результате обращения к профконсультанту Вы хотите...» показывает, что запросы безработных по отношению к профконсультированию связаны чаще всего:

- со стремлением получить направление на профессиональное обучение;
- с потребностью получить помощь в поиске работы и трудоустройстве;
- с желанием узнать о себе, своих способностях и возможностях;
- оценить свою пригодность к выбранной профессии;
- получить помощь в выборе профессии;
- научиться вести себя при поиске работы и трудоустройстве.

В то же время, мало кто испытывает потребность в получении помощи при открытии собственного дела, в участии в заняти-

ях «Клуба ищущих работу», а также в преодолении стрессового состояния.

Средние значения субъективных оценок готовности к основным профориентационным решениям перед профконсультированием показывают готовность безработных к основным вариантам профориентационных решений до профконсультации. Обнаружено, что они ориентированы преимущественно на самостоятельный поиск работы, обучение новой профессии и смену профессии. В то же время, практически никто не готов к тому, чтобы искать временную работу, устроиться на работу, не соответствующую их требованиям, а также открыть свое дело. Таким образом, в ответах безработных проявляется максималистская позиция: они хотят решить проблему целиком и сразу, и не согласны идти на компромисс и поэтапное достижение цели.

Анализ ответов на вопросы «Анкеты № 1» позволяет сформулировать основные проблемы и запросы клиентов службы занятости, направляемых на профконсультирование.

Во-первых, многие безработных относят причины своих затруднений к внешним обстоятельствам (отсутствие вакансий) или к тем своим особенностям, которые невозможно изменить (возраст). Единственной возможностью для разрешения сложившейся ситуации с их точки зрения является переобучение.

Во-вторых, по мнению значительного числа безработных, профконсультация является только средством для достижения других целей (трудоустройства и профобучения), но не является самостоятельной ценностью для развития личности.

В-третьих, безработные, как правило, ориентированы на немедленное и полное достижение целей и не готовы к временно-му, поэтапному или частичному решению своих проблем.

Следовательно, задачами профконсультанта являются:

- помощь безработному в расширении представлений о причинах своих затруднений, принятии на себя ответственности за собственное положение и состояние, а также в нахождении собственных внутренних ресурсов, способствующих разрешению кризиса занятости;
- помощь в планировании профессиональной карьеры на основе формулирования конечной цели, промежуточных целей, средств их достижения и последовательности этапов;
- представление профориентационных проблем как частного случая и проявления общих особенностей поведения и личности.

Анализ ответов на «Анкету № 2» (табл. 2) дает возможность получить подробную информацию о состоянии безработных в процессе профконсультирования, оценке удовлетворенности консультацией и степени влияния консультации на различные знания и отношения, а также об изменении готовности к основным решениям в отношении собственной занятости.

Распределение ответов на вопрос «В процессе консультации Вы испытывали...» показывает, что в процессе профконсультирования клиенты испытывали, как правило, чувства интереса и доверия. В то же время, никто не чувствовал безразличия и раздражения, и практически ни у кого не возникало чувства опасения и усталости.

Таким образом, в процессе профконсультирования у всех без исключения безработных формировался позитивный эмоциональный настрой, который служил основой для дальнейшего взаимодействия с психологом. Изредка возникавшие чувства беспокойства, опасения и усталости были следствием процесса обсуждения лично-

стно значимых проблем и вряд ли могли быть препятствием для конструктивного взаимодействия.

В процессе консультирования (ответы на вопрос «В процессе консультации Вам хотелось...») большинству безработных хотелось получить совет, рекомендацию, обсудить свою проблему, узнать что-то новое. В то же время, ни у кого не возникало желания поскорее закончить консультацию, практически не было желания поспорить или возразить. Это подтверждает безусловное принятие процесса и результатов консультирования. Следовательно, профконсультация является важным средством воздействия на сознание безработных и дает возможность оказывать качественную помощь в выборе профессии и психологической поддержке.

Следует отметить, что подавляющее большинство безработных ориентировано на получение совета или рекомендации. По мнению многих специалистов, прямые рекомендации и советы в работе с клиентом нецелесообразны и неэффективны, поскольку не являются результатом активных усилий самого человека [4]. Однако следует иметь в виду, что профконсультант службы занятости вынужден работать в условиях дефицита времени и большого потока клиентов. Кроме того, в отличие от классического консультирования психолог службы занятости интенсивно пользуется углубленными психодиагностическими средствами, которые требуют в конечном счете тех или иных рекомендаций. Поэтому, учитывая складывающийся характер взаимоотношений безработных с психологом в процессе консультирования, высокую надежность применяемых психологических тестов и авторитет психолога, можно принять не только приемлемость, но и целесообразность использования прямых рекомендаций как средства воздействия на представления и отношения безработных.

Среди факторов, которые, по мнению клиентов, препятствовали процессу консультации (распределение ответов на воп-

рос «Что мешало процессу консультации...»), следует назвать прежде всего недостаток времени, утомление, слишком быстрый темп консультации и плохое самочувствие. Никто из безработных не упомянул факторов, связанных с консультантом, таких как непонятность высказываний консультанта, не сложившиеся отношения с консультантом, недостаток интереса и внимания со стороны консультанта, личные качества консультанта, недостаточная квалификация консультанта, возраст консультанта. Таким образом, наиболее существенными препятствиями в консультационном процессе был дефицит времени, на который указывал примерно каждый шестой безработный, и собственное состояние утомления, на которое жаловался примерно каждый десятый.

Оценки безработными степени своей удовлетворенности различными аспектами профконсультирования (вопрос «Оцените насколько Вы удовлетворены...»), представленные в табл. 2, позволяют сделать следующие выводы.

Во-первых, общий уровень удовлетворенности полученной консультацией является довольно высоким. Средняя оценка по всем аспектам лежит в диапазоне от 4 до 5 баллов, соответствующих степени удовлетворенности – «В основном» и «Полностью».

Во-вторых, безработные наиболее удовлетворены отношением консультанта к ним, профессиональной квалификацией консультанта, организацией консультации.

Наименьшая степень удовлетворенности отмечается в области полученных знаний, применяемых средств и методик, продолжительности консультации.

Таким образом, наибольшие резервы повышения удовлетворенности консультацией лежат в сфере содержания предоставляемых знаний, расширения методических средств и максимального использования имеющегося на консультацию времени.

Средние значения ответа на вопрос «Оцените, в какой мере консультация повлияла на...» демонстрируют, что степень

влияния на безработных полученной консультации находится в диапазоне от 3 до 4 баллов, что соответствует ответам от «Незначительно» до «Существенно». Наибольшая степень влияния полученной консультации отмечается в области знаний о собственных способностях и личных качествах, стремления искать работу, отношения к профессиональному обучению и уверенности в себе. Наименее значительно, с точки зрения клиентов, консультация повлияла на отношение к работе вообще, на знания о профессиях на рынке труда, на желание сменить профессию.

Следует отметить, что отношение к работе вообще является довольно устойчивой характеристикой личности, поэтому, маловероятно ее изменение под влиянием профконсультирования. Желание сменить профессию является у большинства клиентов службы занятости, направляемых на профконсультирование, довольно сильным и без консультации психолога. А систематические знания о профессиях на рынке труда затруднительно получить в форме индивидуальной консультации. Поэтому мнение клиентов о незначительном влиянии индивидуальной профконсультирования именно на эти стороны личности представляется вполне обоснованным.

Более целесообразным в этом отношении является привлечение групповых форм работы, предоставляющих большую возможность для приобретения знаний о профессиях, рынке труда, умениях искать работу и преодолевать жизненные трудности. Индивидуальные же консультации в большей степени остаются ориентированными на приобретение знаний о себе и изменение отношений (уверенность в себе и стремление искать работу).

Средние значения оценок ответа на вопрос о готовности к основным профориентационным решениям после профконсультирования показывают, что структура готовности к основным решениям в отношении собственной занятости после проведения профконсультирования остается такой же,

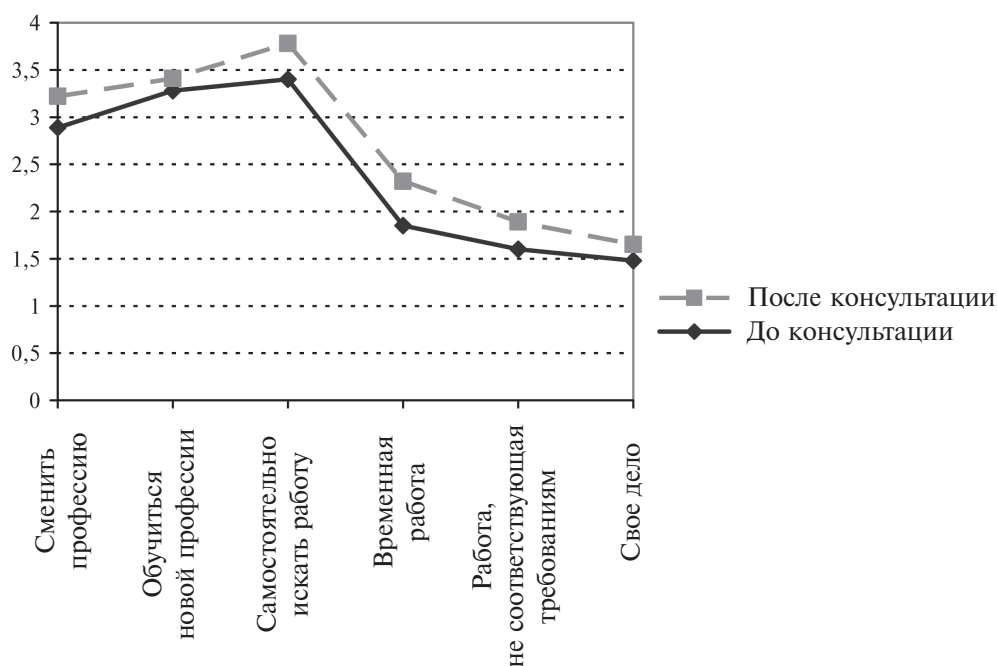


Рис. 1. Средние значения оценок готовности к основным профориентационным решениям до и после профконсультирования

как и до консультации (рис. 1). По-прежнему клиенты выражают наибольшую готовность к самостоятельному поиску работы, обучению новой профессии и смене профессии, и в меньшей степени готовы к поиску временной работы, устройству на работу, не соответствующую их требованиям и открытию собственного дела.

Однако абсолютные значения оценок готовности к тем или иным решениям выросли. Особенно существенный рост произошел в сфере готовности искать работу самостоятельно, искать временную работу и сменить профессию. Готовность обучиться новой профессии усилилась в меньшей степени прежде всего потому, что и до консультации она была достаточно высокой.

Таким образом, психологическое профконсультирование оказывает наибольшее влияние на готовность безработных клиентов службы занятости искать временную работу и увеличивает стремление к самостоятельному поиску работы. Эти данные являются свидетельством достаточно высокого уровня эффективности профконсультирования в службе занятости.

Увеличение готовности к различным решениям в сфере своей занятости под влиянием профконсультирования распределилось следующим образом.

- повышение готовности к смене профессии у 31%;
- повышение готовности к обучению новой профессии у 30%;
- повышение готовности самостоятельно искать работу у 34,5%;
- повышение готовности искать временную работу у 28,2%;
- повышение готовности устроиться на работу, не соответствующую собственным требованиям у 20%;
- повышение готовности открыть свое дело у 17,5%.

Для получения информации о структуре показателей и минимизации количества независимых показателей был проведен факторный анализ результатов Анкеты № 2 методом главных компонент с последующей варимакс-ротацией.

Первые три фактора, полученные в результате факторного анализа, объясняют 59% общей дисперсии.

Первый фактор, получивший название «Эмоциональная удовлетворенность безработного» объединил такие показатели, как чувства удовольствия и доверия в процессе консультирования, желание научиться самому решать свои проблемы, желание поделиться заботами и трудностями, желание получить удовольствие от общения, желание получить сочувствие, высокую оценку влияния консультации на знание о собственных способностях и личных качествах, на умение искать работу, на умение преодолевать жизненные трудности, на стремление искать работу, на уверенность в себе, на интерес к окружающим, на отношение к работе вообще. Данный фактор объясняет 24% общей дисперсии.

Второй фактор, названный «Ориентация безработного на самостоятельный поиск работы», включил в себя показатели удовлетворенности всеми аспектами консультации и готовность самостоятельно искать работу после консультации. Этот фактор объясняет 19% общей дисперсии.

Третий фактор «Ориентация безработного на переобучение» объединил показатели оценки влияния на желание сменить работу, на отношение к профессиональному обучению, на готовность сменить профессию и обучиться новой профессии. В этом случае фактор определяется преимущественно ориентацией на профессиональное обучение в результате полученной консультации. Фактор объясняет 16% общей дисперсии.

Результаты факторного анализа дают возможность получить три независимых интегральных показателя, которые могут служить критериями эффективности психологической профконсультации в Службе занятости. Данные критерии представляют собой сумму показателей Анкеты № 2, которые вошли в соответствующие факторы с наибольшими факторными весами.

Выводы

Анализ результатов исследования эффективности индивидуальной профконсультационной работы в Службе занятости позволяет сделать следующие выводы.

1. Индивидуальное психологическое профконсультирование является мощным средством поддержки конструктивного разрешения ненормативного кризиса занятости путем повышения субъективной готовности безработных к принятию решений по восстановлению трудового статуса занятости и гармонизации психоэмоционального состояния.

2. Для повышения эффективности индивидуального психологического профконсультирования безработных в службе занятости целесообразны следующие действия:

- Акцентирование внимания безработных на их личных качествах, эмоциональном состоянии и поведении как на основном факторе, влияющем на успешность трудоустройства.

- Формирование представления о профконсультировании не только как средстве направления на профобучения, но и способе решения более общих психологических проблем, препятствующих трудоустройству.

- Ориентация безработных на более широкое использование временных, промежуточных или компромиссных способов и форм занятости.

- Увеличение продолжительности профконсультирования и снижение его темпа.

- Более широкое использование директивных форм консультирования, включая прямые советы и рекомендации.

- Более широкое использование информационных средств, в частности профессиографических материалов и аналитических материалов по текущему состоянию и перспективам развития регионального рынка труда.

- Более широкое использование групповых форм работы для решения профконсультационных задач.

3. Разработанные анкеты могут служить основой для создания стандартизированной методики оценки эффективности индивидуального психологического профконсультирования безработных в Службе занятости.

ПЕДАГОГИКА, ПСИХОЛОГИЯ, МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Бендюков М. А.* Интеграция подходов к профориентации безработных граждан: новые возможности для Службы занятости // *Человеческие ресурсы.* – 1998. – № 2. – С. 21–26.
2. *Меновщиков В. Ю.* Введение в психологическое консультирование. – 2-е изд. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
3. Методика проведения психокоррекционной беседы с безработными гражданами: Методические рекомендации. – Челябинск, 1998. – 61 с.
4. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.