

ОСНОВА ПРЕСТИЖА — ПРОФЕССИОНАЛИЗМ СОТРУДНИКОВ

Роль специалистов службы занятости очевидна и выступает своеобразной почетной миссией — помочь человеку на необъятных просторах рынка труда найти свою профессиональную нишу. По сути, обрести жизненное равновесие. И здесь от специалистов требуется самый настоящий профессионализм, который необходимо постоянно поддерживать и укреплять.

Елена Азарова, кандидат психологических наук, директор Учебного центра ООО «Сибирский внешнеэкономический центр — Новосибирск»



СЛАГАЕМЫЕ УСПЕХА

«Учится тот, кто способен придать своему существованию высшее качество, становясь самому себе дорогой, вытягиваясь в тот путь, по которому мы идем», — говорил древний китайский мудрец Конфуций.

Портрет профессионала всегда заключается в формуле «мастерство + техника». Профессиональное мастерство специалиста службы занятости населения — это сочетание специальной профессиональной и психологической готовности.

Регулярное участие специалистов службы занятости населения в курсах повышения квалификации позволяет повышать профессиональную компетентность, расширяет область профессиональных знаний в со-

ответствии с современными нормативными требованиями, формирует готовность к решению новых профессиональных задач, совершенствует навыки практической деятельности в области оказания государственных услуг содействия занятости населения.

Специальная профессиональная подготовленность складывается из знания нормативно-правовых актов в области занятости населения, технологии оказания услуг, умения пользоваться программным обеспечением, оформлять необходимую документацию.

Психологическая готовность — это более сложный и вместе с тем очень важный компонент, который включает в себя осознание и принятие

собственной профессиональной позиции, личные установки (по отношению к миссии своей профессиональной деятельности, к безработным гражданам и работодателям), стиль поведения и общения, личные качества. Ведь большая часть успеха взаимодействия с клиентами службы занятости напрямую зависит от психологической готовности специалиста, так как она берет свое начало в его ценностных позициях. Именно психологическая готовность закладывает фундамент профессиональной техники: умение управлять собой и другими людьми, правильно понимать и воспринимать личность безработного гражданина, а также воздействовать на него, управляя его инициативой и активностью.

Каждая встреча специалиста службы занятости с безработным гражданином должна быть наполнена импровизацией и основана на профессиональной интуиции: заметить состояние клиента, уловить суть его проблемы, настроить его на нужную тональность беседы. А главное в этом взаимодействии — глубокое понимание того, что каждому соискателю работы нужен не весь арсенал техник и мероприятий, а такое их количество и сочетание, которое подходит именно ему.



Мастерство специалиста службы занятости — это сознательный отказ от шаблонных схем взаимодействия, от маски превосходства, от оценок и сравнений, от навязывания собственного мнения. Это также отказ от спонтанного желания жалеть клиента. В глазах, интонации, жестах, словах специалиста должно читаться не «я вас жалею», а жизнеутверждающее «я в вас верю!». Только такое отношение позволяет соискателям работы раскрывать все свои внутренние ресурсы и верить в собственные силы.

Профессиональное мастерство — это и смелость пользоваться тем, что умеешь. Это гармоничное сочетание нестандартно мыслить и не допускать бессмысленных действий. Успех клиентов службы занятости возможен там, где специалист службы занятости имеет особый внутренний стержень: с любым клиентом и в любой ситуации остается верным своей системе ценностей, умеет быть гибким и естественным.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ДВИЖЕНИЕ — СТРОГО ПО КАРТЕ!

Появление профессионального стандарта «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения» (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 28.11.2016 № 676н) значительно систематизировало и упорядочило трудовые действия, знания и умения специалистов.

Теперь данный вид профессиональной деятельности четко представлен в виде пяти обобщенных трудовых функций:

- содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям — в подборе необходимых работников и осуществление социальных выплат и финансовой поддержки;

- организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;

- организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан по направлению органов службы занятости;

- организация работы подразделений ЦЗН и руководство им;

- управление деятельностью ЦЗН и руководство им.

Каждая трудовая функция характеризуется определенным

объемом трудовых действий, знаний и умений, где отчетливо прослеживаются направления специальных профессиональных и социально-психологических знаний.

Получилась так называемая функциональная карта вида профессиональной деятельности, которая раскрывает его особенности и служит реализации двух главных целей. Во-первых, оказывает содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям — в подборе необходимых работников, способствует снижению напряженности на рынке труда, оказывает услуги в сфере занятости населения. А во-вторых, упорядочивает и четко определяет содержание программ профессионального дополнительного образования для специалистов службы занятости населения, которое должно быть построено с учетом прописанных в профессиональном стандарте компетенций, сочетающих в себе специальные профессиональные и социально-психологические знания. То есть содержание обучения должно быть включено в контекст решения профессиональных задач.

О ФОРМАХ И МЕТОДАХ ОБУЧЕНИЯ

Профессионализм специалиста службы занятости должен постоянно оттачиваться и обогащаться как в практической де-





тельности, так и в организованном обучении: в методических семинарах, курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки. Необходимо использовать различные формы обучения, которые удобны как для слушателей курсов, так и непосредственно для организации работы центров занятости населения.

Например, в нашем учебном центре мы реализуем все формы обучения. При очной форме обучения делаем акцент на таких образовательных технологиях, как мини-лекции, дискуссии, семинары, кейс-методы (решение практических ситуаций), тренинги, деловые и ролевые игры, метод проектов и др. Организуем круглые столы с представителями административно-управленческих структур центров занятости населения, посещение районных центров занятости населения с целью обмена опытом, привлекаем специалистов-практиков в качестве лекторов.

На современном этапе востребованной становится заочная (с элементами дистанционных образовательных технологий) форма обучения, которая отличается большой гибкостью: обучение без отрыва от основной работы дает возможность слушателю курса выбирать удобное для него время работы над учебным материалом, то есть создавать индиви-

дуальную образовательную траекторию.

Так, на дистанционной платформе нашего учебного центра мы размещаем лекции, практические задания, видеоуроки, презентации, учебные тесты. По установленному графику слушатели курсов самостоятельно осваивают учебные материалы. Даже при такой форме обучения мы стараемся сохранять его практикоориентированность: используем задания на составление или разработку проектов, схем, решение ситуаций, составление конспектов мероприятий и т.п. Такой подход позволяет активизировать позицию обучаемых, у них появляется возможность анализировать, размышлять и создавать,



задействовать свой практический опыт.

При дистанционной форме обучения общение с преподавателем сохраняется, но имеет свою специфику: слушатели курса всегда могут получить консультацию при помощи скайпа, электронной почты, телефонного общения.

На данный момент нами реализуются такие актуальные темы курсов повышения квалификации, как:

— «Технология взаимодействия с безработными гражданами и работодателями в условиях службы занятости населения» (трудовая функция «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям — в подборе необходимых работников»);

— «Технология работы профконсультанта службы занятости населения» (трудовая функция «Организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда»);

— «Технология работы с безработными гражданами, имеющими инвалидность» (трудовая функция «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям — в подборе необходимых работников»);

— «Менеджмент в службе занятости населения» (трудо-

вая функция «Управление деятельностью ЦЗН, планирование и контроль деятельности ЦЗН»).

Программы курсов организованы по модульному принципу, каждый модуль (раздел) содержит теоретический материал, практические задания и материалы для контроля знаний. Формами контрольно-измерительных материалов выступают вопросы для самопроверки, учебные тесты, контрольные работы.

В ближайшее время планируем проводить тематические вебинары, которые также позволят специалистам службы занятости получать необходимые знания и обмениваться опытом работы.

КАКИЕ ТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ АКТУАЛЬНЫ?

Отдельно хочется сказать о тематике курсов повышения квалификации. Формируя темы, необходимо учитывать запросы непосредственно самих специалистов службы занятости. Так, 11-летняя образовательная деятельность нашего учебного центра показывает, что наряду с нормативно-правовыми вопросами для специалистов службы занятости всегда актуальны психологические аспекты оказания государственных услуг: выявление мотивации

безработных граждан, выстраивание бесконфликтного поведения, управление процессом общения, учет возрастных социально-психологических особенностей безработных граждан и другие не менее важные моменты.

Думаю, что специалисты центров занятости согласятся с целесообразностью проведения различных видов семинаров, ведь каждая возрастная или социальная категория безработных граждан имеет свои психологические особенности и свой профессиональный багаж (или его отсутствие), а соответственно — свою специфику социально-психологических барьеров и способы их преодоления в процессе трудоустройства. Поэтому специалистам необходимы знания технологии проведения различных видов семинаров (для ранее не работавших, для выпускников и молодежи, для длительно безработных, для безработных граждан предпенсионного возраста и др.).

Часто мы имеем дело с запросами методического характера: дать готовые, адаптированные к работе в службе занятости методики и упражнения, конспекты занятий по социальной адаптации, тренингов или семинаров. Специалистам необходимы экономичные по времени

и в то же время эффективные инструменты для работы с клиентами службы занятости. Или, например, существуют рекомендации использовать в работе с безработными гражданами разнообразные виды и формы мероприятий. Таких видов и форм очень много. Какие подойдут больше всего, где взять хотя бы конспект такого мероприятия? И этим тоже занимается наш учебный центр.

Для формирования востребованных и содержательных программ повышения квалификации необходимо обязательно взаимодействовать с центрами занятости населения, узнавать их запросы, учитывать мнения. Мы, например, уже долго и плодотворно сотрудничаем с центрами занятости населения Томской и Магаданской областей, Хабаровского, Пермского, Камчатского краев, республик Коми, Бурятия, Ханты-Мансийского автономного округа. Слушатели курсов отмечают «системность, структурированность, содержательность программ, большой объем методического материала и практических наработок, интересные практикумы по проблемным вопросам участников обучения». Отзывы и пожелания слушателей помогают нам совершенствовать программы обучения и составлять новые темы.

Воплощение профессионального стандарта, безусловно, найдет свое отражение в программах дополнительного профессионального образования, а участие специалистов центров занятости населения в курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки поможет им сформулировать новые цели своего дальнейшего профессионального развития и продолжить решать задачи повышения качества предоставляемых государственных услуг в области содействия занятости населения на высоком профессиональном уровне!

