

Кондракова Татьяна Евгеньевна,

аспирант кафедры организационной психологии и социального обеспечения, Пятигорский государственный лингвистический университет; 357532, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. Калинина, д. 9; e-mail: t-beauty@yandex.ru

**ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ
В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
СПЕЦИАЛИСТОВ КОСМЕТОЛОГИЧЕСКОГО СЕРВИСА**

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: психологическая компетенция; косметология; косметолог, клиент; личностно-ориентированное обучение; деловые игры.

АННОТАЦИЯ. Конкретизировано содержание работы со специалистами по формированию психологической компетентности в рамках курсов повышения квалификации. Предложена «Программа развития психологической компетентности косметолога» и проанализированы результаты её реализации.

Kondrakova Tatjana Evgenievna,

Post-graduate Student of Chair of Organizational Psychology and Social Supplying, Pyatigorsk State Language University.

**FORMING PSYCHOLOGICAL COMPETENCES
IN SYSTEM OF ADVANCED TRAINING FOR SPECIALISTS OF COSMETIC SERVICE**

KEY WORDS: psychological competence; cosmetology; cosmetologist; client; person focused teaching; business games.

ABSTRACT. The author specifies the content of the process aimed to form the psychological competence of the specialists in the course of advanced training. The program of psychological competence of cosmetologist development is suggested and the results of it implementation are analyzed.

Социально-культурное развитие современного общества требует гармонизации внутреннего и внешнего образа человека. Это способствует личностному росту, повышению уровня самооценки, развитию ценностного отношения к себе и другим, появлению эмоционального комфорта и совершенствованию качества жизни. Важной сферой услуг, обеспечивающей ценностную, мировоззренческую и социальную переориентацию личности, являются услуги косметологических салонов и клиник. В современном мире косметология решает целый комплекс психологических, терапевтических и эстетических проблем. К числу важнейших относятся популяризация культуры внешности и тела, развитие потребности в красоте внешности, в использовании консервативных методов коррекции телесных недостатков, в формировании у человека стремления к здоровому образу жизни. В современной науке накоплено достаточно фактов о взаимосвязи внешних и внутренних условий, обеспечивающих эмоциональный комфорт и успех личности, продлевающих работоспособность и молодость, сохраняющих здоровье и красоту. Исследователи в области социологии и психологии отмечают, что важным условием повышения качества жизни и сохранения внешней привлекательности является обращенность человека к индустрии красоты и к специалистам в области косметологии.

Современный подход к анализу личностных качеств косметологов свидетельствует о том, что эта профессия связана со сферой услуг и носит «помогающий» характер. Она направлена на работу с телом, лицом, кожей и... «душой клиента». Специалист в области косметологии – это профессионал, сочетающий в себе качества медика, визажиста, психолога, исправляющий недостатки, усиливающий достоинства внешности, повышающий самооценку и обеспечивающий эмоциональный комфорт личности.

Долгое время сфера услуг в российском обществе рассматривалась как нечто второстепенное и малозначимое для человека. Этим объясняется отсутствие в отечественной психологии исследований, направленных на выявление личностных и профессиональных детерминант специалистов в области косметологии. Несмотря на активное развитие косметологической сферы, лишь малая часть отечественных исследований посвящена проблеме психологического содействия профессиональной успешности косметологов, формированию у них психологической компетентности. Данное исследование предполагает восполнить выявленные пробелы и решить нерешенные задачи.

Анализ литературы и данные констатирующего эксперимента показали отчетливую неудовлетворенность специалистов косметологической сферы недостаточной

психологической поддержкой их профессиональной деятельности. Специалисты-косметологи не владеют отдельными психологическими компетенциями, а следовательно – психологическая компетентность как важное профессионально-личностное качество специалиста требует формирования и дальнейшего совершенствования.

Цель исследования была направлена на устранение выявленного противоречия и конкретизацию содержания работы со специалистами по формированию психологической компетентности в рамках курсов повышения квалификации. Была разработана и внедрена в практику «Программа развития психологической компетентности косметолога». Реализацией программы занимались психологи-консультанты. Они стремились быть аутентичными, сочетали подчеркнуто уважительное отношение к специалистам со стремлением к достижению

совместных целей. Деловые отношения способствовали первоначальной ориентировке в индивидуальных особенностях специалиста, в нормализации его проблем, в установлении доверительных отношений. Это позволило быстро перейти к активному сотрудничеству с психологами.

Самой продуктивной формой работы следует признать еженедельное групповое консультирование, которое обеспечивало развернутое сотрудничество. Уже на первых консультациях психологи стремились обнаружить иррациональные суждения специалистов и их влияние на профессиональную деятельность. В качестве примера обратимся к использованию упражнения «Банк проблем». Специалисты самостоятельно формулировали проблемные ситуации и анализировали возможные пути их разрешения. Примеры представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Банк проблем

№	Ситуация	Поведенческие стереотипы
1.	Некоторые сотрудники приносят из дома еду, чтобы перекусить во время обеда. В результате в послеобеденное время в салоне сохраняется устойчивый запах еды. Как Вы поступите в этой ситуации?	Сделаю коллеге замечание – 3% Предложу руководителю запретить питание – 12% Не стану обращать внимания – 10% Предложу закрывать помещение для перерыва и проветривания – 17% Предложу организовать бытовое помещение с вытяжкой и кондиционером – 39% В этом нет ничего плохого – 19%
2.	Отдельные посетители клиники очень любопытны, расспрашивают о сути процедуры во время ее проведения. Тем самым они отвлекают мастера от работы. Как поступать с такими клиентами?	Попрошу клиента не мешать мне работать – 16% Буду скрупулезно объяснять и отвечать на вопросы – 18% Расскажу кратко после проведения процедуры – 19% Адресую к описаниям процедур – 9% Адресую к администратору – 16% Адресую к Интернету – 11% Приведу в пример себя или известного клиента – 6% Буду нарочито молчать – 5%
3.	Клиент недоволен ценами на услуги. После процедуры раздраженно замечает, что в другом салоне услуги дешевле. Как вы будете поступать в этом случае?	Сделаю замечание – 16% Адресую к менеджеру – 16% Адресую к прейскуранту – 18% Не стану обращать внимания – 14% Посоветую обратиться в другой салон – 15% Объясню, из чего складывается цена услуги, – 21%

Участие в данном мероприятии позволило членам группы обсудить результаты субъектно-личностной рефлексии, делиться чувствами, возникающими «здесь и теперь». Психологи поощряли специалистов, оказывали поддержку за смелость и мужество, помогали вскрывать недостатки, выявлять проблемы и обсуждать их. В результате отчетливо наметилась мотивация к самосовершенствованию, к конструктивному взаимодействию и адекватному поведению. Респонденты преодолевали стыд, неловкость, замкнутость. Таким образом, психологи способствовали развитию психологи-

ческих навыков и приемов самоанализа. Они справедливо полагали, что важным приемом в работе со специалистами является развитие активного, эмпатического слушания. Это способствовало коррекции и профилактике деперсонализации у респондентов, усилению рефлексии, саморегуляции эмоционального состояния.

Важное место в работе с группой специалистов-косметологов занимали бинарные сообщения по какой-то определенной теме. Тема обычно задавалась заранее и, как правило, касалась насущной профессиональной проблемы. Два-три человека из

числа участников организовывали диалог по заданной теме, отстаивали собственную точку зрения, делились опытом, оформляли общий вывод и психологические рекомендации. Примером могут быть такие темы, как «Техника убеждения клиента», «Психологическая характеристика первоначальной диагностики», «Стратегия поведения специалиста в ситуации опоздания клиента» и т. д.

Прорабатывая отдельные психологические приемы и особенности их применения в практике косметологического бизнеса, специалисты приходили к выводу о том, что эти приемы и навыки эффективны в том случае, если используются в системе. В связи с этим у испытуемых появился интерес к деловым играм и целостным психологическим технологиям, которые упорядочивали приоритеты профессионального саморазвития, влияли на познавательную и эмоциональную сферы. «Программа развития психологической компетентности специалиста в области косметологии» была построена на идеях компетентностного подхода.

Структура программы сложилась из пяти модулей, определивших содержание

работы. В первый модуль включено содержание общепсихологических компетенций, раскрывающих сущность психологического знания о человеке, личности, характере, темпераменте, социальных и межличностных отношениях. Погружение косметолога в психологическую реальность через освоение теоретико-методологических основ психологии способствовало формированию познавательного интереса к психологической науке, позволило специалисту пересмотреть и скорректировать стратегию и тактику взаимодействия с клиентом по оказанию ему высококачественных услуг.

В последующие четыре модуля включено психологическое содержание прикладного характера, направленное на формирование когнитивных, эмоционально-волевых, коммуникативных и конативных компетенций.

Технологический блок реализации программы складывался из фронтальных, групповых и индивидуальных форм работы. Технология формирования психологической компетентности специалиста в области косметологии представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Формы и технологии организации психологической поддержки косметологов

Фронтальная работа	Групповая работа	Индивидуальная работа
<ul style="list-style-type: none"> - лекции, семинары, - бинарные сообщения, - конференции, - проекты, - эмпатийное слушание, - мозговой штурм, - деловая игра, - личные аналогии, - самостоятельная работа с литературой и интернет-источниками. 	<ul style="list-style-type: none"> - психодиагностика, - обучающая психодиагностика, - групповое консультирование, - психологические тренинги. 	<ul style="list-style-type: none"> - индивидуальное консультирование, - формирование навыков аутогенной тренировки, - составление и внедрение программы саморазвития и саморегуляции.

При проектировании технологического блока мы исходили из принятой в современной педагогической психологии трактовки о том, что образовательная технология – это комплексный, интегрированный процесс проектирования и внедрения целей, принципов, содержания, форм, методов и средств обучения.

Фронтальная работа в рамках курсов повышения квалификации осуществлялась через организацию лекционных и практических занятий. В качестве приемов, стимулирующих активную познавательную деятельность и перенос знаний в плоскость собственной практики, использовались проблемные вопросы, методы мозгового штурма, методы личных аналогий.

Важное место в системе фронтальной работы занимали технологии творческого саморазвития личности. С этой целью использовалась проектно-творческая дея-

тельность специалиста. Тематика проектов носила практикоориентированный характер. Организация проектно-творческой деятельности осуществлялась поэтапно. На первом этапе выбиралась тема проекта, осуществлялся подбор справочного материала. На втором этапе формировались гипотезы, задачи, план работы, осуществлялась разработка проекта. На третьем этапе проводился сбор дополнительной информации, систематизация материалов и оформление результатов выполненного проекта. На четвертом этапе осуществлялась публичная презентация проекта. В подготовке проектов принимали участие от одного до трех человек. Презентация проектов осуществлялась в рамках конференций или семинаров. Она сопровождалась демонстрацией наглядных материалов. В качестве примера можно привести следующую тематику проектов: «Влияние косме-

толога на мотивацию достижений клиента», «Среда косметологической клиники как условие релаксации клиента», «Психологические условия повышения самооценки клиентов», «Гендерный подход в условиях косметологического бизнеса», «Гарантии и условия психологической безопасности клиента косметологического салона», «Клиент не всегда прав», «Коалиции и конфронтация и пути их преодоления в пространстве клиники», «Особенности профессиональной успешности косметолога и пути ее достижения», «Общее и единичное в представлениях косметологов и клиентов о красоте», «Особенности проявления тревожности у клиентов».

Важное значение в системе теоретической подготовки придавалось деловым играм. При организации деловых игр мы исходили из положения И. Г. Абрамовой о том, что деловая игра как метод активизации интеллектуальной деятельности выполняет одновременно несколько функций: информационно-развивающую, мотивационно-ценностную, организационно-управленческую, профессионально-адаптационную. Как правило, игры носили производственный характер и отражали коллизийные ситуации, возникающие в работе специалистов. Структура игровой технологии складывалась из 5 этапов: определение общей цели и выбор игрового сюжета, распределение ролей между участниками игры, имитационное ролевое взаимодействие, реализация цепочки решений в разыгрывании игрового сюжета, групповая оценка деятельности участников игры и общей сюжетной линии. В качестве примера деловых игр можно привести следующую тематику: «Инцидент», «Эмоциональная атака», «Контакты», «Лидер», «Первый визит», «Внушение. Уважение. Поддержка», «Психологическая саморегуляция».

В качестве игротехнических приемов психолог-руководитель игры использовал вводную беседу с целью погружения в игру, следил, чтобы участники не уклонялись от тематики игры, соблюдали регламент и равноправное партнерство, активизировал самоанализ и рефлексию в подведении итогов игры.

При формировании психологической компетентности специалиста косметологической сферы чрезвычайно важна организация личностно ориентированного обучения. Психологи понимали, что личность специалиста многогранна и по-своему неисчерпаема, а самое продуктивное взаимодействие косметолога с психологом – субъект-субъектное взаимодействие, способствующее активизации жизненного и профес-

сионального опыта, развитию индивидуальных способностей специалиста.

Опираясь на рекомендации В. В. Серикова и И. С. Якиманской, психологи стремились к тому, чтобы учебный материал был субъективно значим для специалиста, создавал положительный эмоциональный настрой на его усвоение, переработку, применение, активизировал субъектно-личностную рефлексию.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что формирование психологической компетентности достаточно продуктивно осуществляется в рамках фронтальной работы через использование технологий проблемных лекций, конференций, разработку проектов, участие в деловых играх, семинарах, конференциях, психологических презентациях. В рамках перечисленных технологий весьма продуктивны методы мозгового штурма, личных аналогий, проблемных вопросов, самостоятельной работы с интернет-ресурсами и литературными источниками.

Фронтальная работа особенно эффективна для усвоения общепсихологических компетенций, расширяющих теоретико-методологическое мировоззрение специалистов.

Весьма продуктивными также оказались групповые формы работы психологов со специалистами как детерминирующие факторы формирования прикладных психологических компетенций. Групповые формы психологического взаимодействия в косметологической клинике способствовали созданию развивающей психологической среды.

В отечественной психологии неоднократно подчеркивалась идея о том, что процесс развития человека проходит путь от социального к индивидуальному, а важным источником развития высших психических функций выступает социальная среда (Л. С. Выготский, В. В. Давыдов, Д. Б. Эльконин и др.). В соответствии с этим было выдвинуто предположение о том, что ситуация группового сотрудничества в салоне, организованная под руководством психолога, будет способствовать психологизации среды, а следовательно – развитию познавательных интересов в освоении психологических законов и применению их в системе профессионального взаимодействия. Таким образом, среда косметологической клиники явилась дополнительным стимулирующими и развивающим фактором в овладении психологическими компетенциями специалистами.

Развивающая психологическая среда в косметологической клинике представляет собой комплекс условий, обеспечивающих

эффективность трудовой деятельности косметолога. Психологическая среда косметологической клиники складывается из двух инфраструктур: материальной и социально-психологической. Материальная среда обеспечивается благодаря удачному дизайну, соблюдению дресс-кода персоналом, чистотой и опрятностью внешнего пространства.

Социально-психологическая среда обеспечивается благодаря радушному партнерству, сотрудничеству, доброжелательности, эффективным условиям для творческой самореализации специалистов. Среда психологической клиники позволяет трансформировать в практику компетенции, усвоенные в рамках курсов повышения квалификации, через индивидуальные и групповые формы работы психологов-консультантов с косметологами.

Основными направлениями групповых форм работы выступили: комплексное психологическое обследование специалистов, тренинги профессионально-личностного роста, групповое консультирование. Психологическая поддержка на этом этапе была направлена на интериоризацию полученных теоретических знаний и усвоенных компетенций в практику профессиональной деятельности. Миссия психолога предполагала постоянное сопровождение специалиста по его профессиональной траектории. К сожалению, в практике малых российских предприятий (а косметологические клиники относятся к их числу) не сложилось такое направление, как психологическая поддержка специалиста к работе с клиентом. Хотя помощь психолога в современной сфере косметологических услуг, несомненно, повышает их эффективность и качество, позволяет разрешить проблемные ситуации, лучше реализовывать личностные ресурсы и профессиональные замыслы, освоить психологические компетенции, способствовать повышению общепсихологической

культуры у сотрудников косметологической клиники.

Экспериментальное исследование заставило отойти от привычных традиций и ввести в штатное расписание косметологических клиник «Логика Красоты» и «Европейская косметологическая клиника» ставку психолога-консультанта. Задачи психолога-консультанта в первую очередь были связаны с проведением обучающей психодиагностики. Ее сущность состояла в комплексном подходе к организации тестирования, психологического просвещения и группового консультирования специалистов. Работа с психодиагностическими методиками и обработка полученных результатов актуализировала потребность специалистов в уточнении психологических компетенций, в установлении причинно-следственных связей в структуре обнаруженных показателей, в организации психологической самокоррекции и саморазвития.

Важной формой организации психологической поддержки специалиста является индивидуальная работа психолога с клиентом. Психологическое консультирование представляет собой развивающую и коррекционную деятельность практического психолога. Индивидуальное консультирование было организовано как планомерный и систематический процесс уточнения психологических компетенций и применения полученных знаний в практической деятельности. Вместе тем, консультирование осуществлялось по запросам специалистов-косметологов.

Изложенное выше позволяет сделать вывод о том, что предложенная программа формирования психологической компетентности позволила специалисту использовать полученные знания и умения при решении профессиональных задач, при разработке новых стратегий взаимодействия с клиентом, при определении траектории собственного саморазвития, оказании помощи и содействия коллегам.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамова И. Г. Интенсификация учебного процесса в системе повышения квалификации с помощью деловых игр. Ростов-н/Д. : Минсельмаш, 1996.
2. Осваиваем социальные компетентности / Под ред. И. А. Зимней. М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011.

Статью рекомендует д-р филол. наук, проф. О. А. Алимуратов.