

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2022.52.55.034

**Компетенции помогающих специалистов, работающих  
с клиентами в тяжелой жизненной ситуации,  
в контексте компетентного подхода**

**Чекалина Елена Станиславовна**

Аспирант,  
Псковский государственный университет,  
180000, Российская Федерация, Псков, ул. Советская, 21;  
e-mail: elenachek2010@gmail.com

**Васильева Анна Анваровна**

Аспирант,  
Псковский государственный университет,  
180000, Российская Федерация, Псков, ул. Советская, 21;  
e-mail: annav.pskov@yandex.ru

**Аннотация**

В работе представлены результаты рассмотрения компетенций помогающих специалистов, работающих с клиентами в тяжелой жизненной ситуации, в контексте компетентного подхода. В работе приведено теоретическое осмысление самих понятий «компетентность» и «компетентный подход». Было выявлено, что компетентный подход шире обретенных навыков, полученных знаний и умений. Он подразумевает под собой технологическую, операционную, социальную, когнитивную, поведенческую, мотивационную, этическую и иные составляющие. Этимологический анализ понятия «помогающие» специалисты позволяет выявить, что для них свойственно находиться «в состоянии», быть активными, самодостаточными, состоятельными. Данные свойства приобретаются в результате работы над собой, так как не относятся к врожденным. Здесь важно учесть, что под состоятельностью понимается физическая, духовная, психологическая, ментальная, социальная составляющие. Проведенный систематический анализ литературных источников продемонстрировал, что помогающие специалисты, в первую очередь, должны быть состоятельными. Чтобы эффективно оказывать помощь и быть конкурентоспособным в текущих условиях, помогающий специалист должен быть зрелым, личностно, социально, профессионально, обладать способностями к эмпатии, децентрации, регуляции эмоционального дистресса и иметь развитые коммуникативные навыки.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Чекалина Е.С., Васильева А.А. Компетенции помогающих специалистов, работающих с клиентами в тяжелой жизненной ситуации, в контексте компетентного подхода // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2022. Т. 11. № 1А. С. 294-301. DOI: 10.34670/AR.2022.52.55.034

**Ключевые слова**

Помогающие профессии, тяжелые жизненные ситуации, компетентность, компетентностный подход, компетенции.

**Введение**

Помогающие специалисты представляют собой широкую группу профессий, деятельность которых, практическая, исследовательская и иная, сосредоточена на помощи другим людям, а также на определении и решении проблем, расширении имеющихся знаний в области дальнейшего развития и возможностей в данном направлении. К данному классу специалистов относятся, медицинские работники, психологи, социальные работники, педагоги. Деятельность помогающих специалистов сопряжена с помощью клиентам, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях.

Клиенты, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях – это люди, которые столкнулись ситуациями, когда объективно нарушается их жизнедеятельность и они не могут преодолеть ее самостоятельно. Примером может быть инвалидность, сиротство, неспособность к самообслуживанию, болезнь или потеря близкого родственника, ребенка и т.д.

Более подробно контекст и причины тяжелых жизненных ситуаций рассмотрим далее.

Если рассматривать компетенции помогающих специалистов, работающих с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях, в контексте компетентностного подхода, сначала необходимо уделить внимание теоретическому осмыслению понятию «компетентность» и самому подходу. Для современного общества компетентность специалиста означает его подготовленность к требованиям рынка труда.

Компетентностный подход при подготовке специалистов, в том числе помогающих профессий, впервые был внедрен в США, став результатом некоего соглашения ожиданий общества и работодателей в области профессиональной подготовки кадров, так как главным индикатором компетентности является уровень соответствия индивидуальных показателей, знаний и навыков специалиста ожиданиям работодателям и общества в целом.

На данный момент компетентностный подход представляет собой альтернативу более распространенному в мире кредитному подходу или кредитному образованию, который ориентирован на нормирование объемов и единиц усвоения знаний в процессе получения образования. Компетентностный подход является наиболее перспективным, поэтому актуальным вопросом является рассмотрение компетенций помогающих специалистов.

Цель статьи: сформулировать ключевые компетенции помогающих специалистов, работающих с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях. В качестве объекта исследования выступает компетентностный подход, предметом исследования являются помогающие специалисты, работающие с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях.

**Основная часть**

Компетентностный подход и категория компетенции, в частности, на протяжении долгого времени является объектом исследований, как зарубежных, так и отечественных ученых. Из зарубежных ученых наиболее ценными являются работы Р. Уайта, Дж. Равена, Б. Оскарссона и П. Вейлла.

Р. Уайт рассматривал категорию компетентность с двух сторон: «как попытку достичь результата посредством своих действий и как попытку достичь компетентности в своей деятельности» [Мадди, 2002].

Б. Оскарссон в своих работах и исследованиях позиционирует компетентность как базовый навык специалиста, определяя ее как «совокупность личностных и межличностных качеств, способностей, навыков и знаний, которые выражены в различных формах и ситуациях профессиональной и социальной жизни» [Зимняя, 2006].

П. Вейлл на основании полученных результатов выполненных исследований пришел к выводу, что компетентность является ключевой квалификацией специалиста и представляет собой «способность получать запланированный конкретный результат итогов деятельности в соответствии с насущными потребностями реальной практики» [Борытко, 2007].

Наиболее полное определение компетентности сформулировал Дж. Равен: «компетентность представляет собой совокупность компонентов, многие из которых независимы друг от друга, некоторые компоненты относятся скорее к когнитивной сфере, а другие к эмоциональной, компоненты могут заменять друг друга в качестве составляющих эффективного поведения, таким образом, компетентность представляет собой единство когнитивного, эмоционального и волевого аспектов деятельности, направленной на реализацию ценностных установок субъекта» [Равен, 2002].

Из отечественных исследований привлекают внимание работы А.Г. Бермуса, Н. Хомского, А.А. Пинского.

А.Г. Бермус, проведя анализ компетентностного подхода в ряде западных стран, позиционирует категорию компетентности как «способность к решению задач и готовность к своей профессиональной роли в той или иной области деятельности», при этом исследователь считает, что главным индикатором компетентности любого специалиста, в том числе помогающего специалиста, работающего с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях, является «уровень соответствия индивидуальных показателей ожиданиям работодателя и общества», что полностью соответствует приведенному ранее определению или описанию компетентностного подхода [Бермус, 2005].

Н. Хомский в результате выполненных исследований пришел к выводу, что «необходимо проводить фундаментальное различие между компетенцией (знанием своего языка говорящим, слушающим) и употреблением (реальным использованием языка в конкретных ситуациях)» [Хомский, 1972].

А.А. Пинский считал, что появление и востребованность компетентностного подхода в научном сообществе обусловлены недовольством бизнеса и индустрии, то есть работодателей, по поводу качества и объема образования сотрудников [Пинский, 2011].

Таким образом, компетентностный подход шире обретенных навыков, полученных знаний и умений. Он подразумевает под собой технологическую, операционную, социальную, когнитивную, поведенческую, мотивационную, этическую и иные составляющие. Компетентность при этом является совокупностью готовности специалиста, как теоретической, так и практической, к профессиональной деятельности в соответствии с имеющимися компетенциями.

Из этого вытекает, что для каждой профессиональной области, в том числе для профессий «человек-человек», имеется перечень компетентностей. Основой профессий «человек-человек» является оказание помощи, поэтому в научных источниках данную группу профессий называют помогающими специалистами.

---

Анализ понятия «помогающие» специалисты позволяет выявить, что для них свойственно находиться «в состоянии», быть активными, самодостаточными, состоятельными. Перечисленные свойства приобретаются в результате работы над собой, так как не относятся к врожденным [Шутова, 2016]. Помощь представляет собой проявление компетентности, состоятельности – приобретенных качеств личности, основой которых выступает образование и внутренняя культура.

Анализ мотивационной составляющей поведения, направленного на помощь, показал, что она соответствует идеи роста потребности населения в специализированной квалифицированной помощи, что является особенностью XX–XXI веков. В истории человеческого развития XX–XXI века ряд исследователей характеризует как период негативных глобальных изменений, вызванных существенным перечнем причин, которые на сегодняшний день классифицируются в соответствии с источником появления (социальные, антропогенные, природные и т.д.) и уровнем (микрочины, мезочины, макрочины, мегачины). Данные изменения негативно отражаются на благополучии и состоянии здоровья как отдельных людей, так и современного человечества в целом.

Из этого следует, что эпоха изменений диктует необходимость активации человеческих ресурсов для нормального функционирования в изменяющихся условиях. Для достижения поставленной цели можно активировать самопомощь, альтернативный вариант – обращение за помощью к квалифицированным специалистам. Особого внимания заслуживают жизненные ситуации, которые характеризуются как тяжелые. В преимущественном количестве случаев для их преодоления недостаточно самопомощи, человек нуждается в помогающих специалистах [Sahoo, 2019].

Если рассматривать тяжелые жизненные ситуации, на данный момент выделяют 3 группы причин, которые к ним ведут:

Нарушение внутреннего порядка. Это деформация личностных структур неосознаваемого и осознаваемого уровней. По мнению Е.И. Холостовой и Н.Ф. Басова, сюда входят: «неадекватность самооценки и уровня притязаний, нарушение эмоционально-коммуникативной и мотивационно-нравственной сфер, процессов саморегуляции, негативные фиксированные установки, психотравмы, комплексы» [Ингуран, 2019].

Нарушение внешнего порядка. Это социальные, экономические, медицинские, политические причины. По мнению Е.И. Холостовой и Н.Ф. Басова, сюда входят: потеря работы, близких, инвалидность, хронические заболевания, смена/потеря привычных условий жизнедеятельности, военные конфликты, катастрофы и т. д.» [там же].

Нарушение внутреннего и внешнего порядка. Если рассматривать тяжелые жизненные ситуации, на данный момент имеется широкий перечень исследований, посвященных изучению доминирования несостоятельных конструктивных подходов и неконструктивных решений, которые зачастую приводят к ситуациям данного типа. Тяжелые жизненные ситуации можно рассматривать как проблемы, в структуре которых можно выделить субъективный и объективный компоненты. В качестве объективного компонента выступают обстоятельства, которые нарушают нормальный ход жизнедеятельности. В качестве субъективного компонента выступает психическое состояние, которое не позволяет продолжать нормальную жизнедеятельность, присутствует угроза нарушений нормальной жизни. Объективный и субъективный компоненты обладают рядом общих характеристик:

- Ведут к нарушению нормальной жизнедеятельности;
- Их появление обусловлено недостатком или отсутствием средств для регулирования

жизнедеятельности [Карапетян, 2017].

Контекст социальных проблем, тяжелых жизненных ситуаций требуют от индивида глубокого знания, которое интегрирует социальный и психологический аспекты. Данный контекст обуславливает необходимость деятельности помогающих специалистов, для которых «средством познания другого человека и помощи ему является личность специалиста».

Проведенный систематический анализ литературных источников продемонстрировал, что помогающие специалисты первостепенно должны обладать компетенцией помощи себе, что является состоятельностью. Вторая важная компетенция – способность быть рядом и помогать людям, которые столкнулись с тяжелыми жизненными обстоятельствами, она же способность помогать активировать самобытность и самодостаточность других лиц [Митин, 2013; Малыгина, 2014; Круглик, 2011].

Проведенный систематический анализ литературных источников также позволил сформулировать основные компетенции или требования, которым должен соответствовать в рамках компетентного подхода помогающий специалист, работающий с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях:

**Личная зрелость.** Под данной компетенцией подразумевается успех представителя профессии при решении собственных проблем, а также искренность и честность с собой.

**Социальная зрелость.** Под данной компетенцией подразумевается умение оказывать помощь другим людям, толерантность, искренность, честность, откровенность при работе с другими людьми.

**Профессиональная зрелость.** Под данной компетенцией подразумевается не состояние, а протекающий процесс, то есть помогающий специалист не может помогать всем и всегда, но он должен уметь активировать ресурсы, при возникновении необходимости и условий.

**Способность к децентрации.** Под данной компетенцией подразумевается умение воспринимать и учитывать имеющийся опыт другого индивида, его точку зрения.

**Эмпатия.** Под данной компетенцией подразумевается выражение симпатии, жалости, сочувствия.

**Способность регуляции эмоционального дистресса.** Под данной компетенцией подразумевается умение регуляции и минимизации тревоги, дискомфорта, возникших из-за переживаний и проблем.

**Коммуникативные навыки.** Под данной компетенцией подразумевается умение формировать доверительные отношения, располагать, создавать ощущение безопасности.

Таким образом, при рассмотрении компетенций помогающих специалистов, работающих с клиентами в тяжелой жизненной ситуации, в контексте компетентного подхода, ключевое место занимает понятие «состоятельности», которое представляет собой аналог «компетентности». Помогаящие специалисты, в первую очередь, должны быть состоятельными. Чтобы эффективно оказывать помощь и быть конкурентоспособным в текущих условиях, помогающий специалист должен быть зрелым, личностно, социально, профессионально, обладать способностями к эмпатии, децентрации, регуляции эмоционального дистресса и иметь развитые коммуникативные навыки.

## **Заключение**

Рассмотрение компетенций помогающих специалистов, работающих с клиентами в тяжелой жизненной ситуации, в контексте компетентного подхода является актуальным, что обусловлено текущими реалиями и условиями. Перспектива исследований представляется в

---

углублению знаний о компетенциях и требованиях, которые сегодня предъявляются к помогающим специалистам, а также в изучении факторов, условий и среды, которые способствовали бы формированию и развитию данных компетенций. Сфера применения полученных результатов – совершенствование образования и подготовки помогающих специалистов, работающих с клиентами, которые оказались в тяжелых жизненных ситуациях.

### Библиография

1. Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентного подхода в образовании // Эйдос. 2005. 10 сент. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm>
2. Борытко Н.М. Профессионально-педагогическая компетентность педагога // Эйдос. 2007. 30 сент. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2007/0930-10.htm>
3. Зимняя И.А. Ключевые компетенции новая парадигма результата современного образования // Эйдос. 2006. 5 мая. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2006/0505.htm>
4. Ингуран О.В. Психологическое благополучие специалистов помогающих профессий: теоретические предпосылки исследования // Проблемы науки. 2019. № 4 (40). С. 96-104.
5. Карапетян Л.В. Факторы формирования субъективного неблагополучия // Психология. Психофизиология. 2017. № 1. С. 12-25.
6. Круглик С.В. Формирование аутопсихологической компетентности средствами социально-психологического тренинга // Высшее образование в России. 2011. № 10. С. 160-163.
7. Мадди С.Р. Теории личности: сравнительный анализ. СПб.: Речь, 2002. 539 с.
8. Малыгина Е.В. Модель развития профессиональной компетентности специалистов на основе выявления дидактических и организационных возможностей социозащитных учреждений // Мир науки, культуры, образования. 2014. № 3 (46). С. 93-96.
9. Митин А.Н. Преимущества компетентного подхода // Аграрный вестник Урала. 2013. № 3 (109). С. 73-75.
10. Пинский А.А. Ключевые компетенции: философский подход и политическое решение // Современные подходы к компетентно ориентированному образованию. Самара: Профи, 2011. С. 21-25.
11. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. М., 2002. 253 с.
12. Хомский Н. Аспекты теории синтаксиса. М., 1972. 129 с.
13. Шутова О.И. Динамика взаимосвязи сформированности профессиональной идентичности и субъективного отношения к осваиваемым компетенциям представителей помогающих профессий // Известия Саратовского университета. 2016. № 2. С. 235-240.
14. Sahoo F.M., Mohapatra L. Psychological Well-Being in Professional Groups // Journal of the Indian Academy of Applied Psychology. 2019. Vol. 35. No. 2. P. 211-217.

### Competencies of helping specialists working with clients in a difficult life situation, in the context of a competency-based approach

**Elena S. Chekalina**

Postgraduate,  
Pskov State University,  
180000, 21, Sovetskaya str., Pskov, Russian Federation;  
e-mail: elenachek2010@gmail.com

**Anna A. Vasil'eva**

Postgraduate,  
Pskov State University,  
180000, 21, Sovetskaya str., Pskov, Russian Federation;  
e-mail: annav.pskov@yandex.ru

**Abstract**

The paper presents the results of the examination of the competencies of helping specialists working with clients in a difficult life situation in the context of a competence-based approach. The paper provides a theoretical understanding of the very concepts of competence and competency-based approach. It was found that the competence-based approach is broader than the acquired skills, acquired knowledge and skills. It implies technological, operational, social, cognitive, behavioral, motivational, ethical and other components. The etymological analysis of the concept of "helping" specialists reveals that it is typical for them to be "in a state", to be active, self-sufficient, wealthy. These properties are acquired as a result of work on oneself, since they are not innate. Here it is important to consider that consistency is understood as physical, spiritual, psychological, mental, social components. The conducted systematic analysis of literary sources showed that helping specialists, first of all, should be wealthy. In order to effectively help and be competitive in the current environment, the helping specialist must be mature, personally, socially, professionally, have the ability to empathize, decenter, regulate emotional distress and have developed communication skills. The scope of the results of the study is to improve the education and training of helping professionals working with clients who find themselves in difficult life situations.

**For citation**

Chekalina E.S., Vasil'eva A.A. (2022) Kompetentsii pomogayushchikh spetsialistov, rabotayushchikh s klientami v tyazheloi zhiznennoi situatsii, v kontekste kompetentnostnogo podkhoda [Competencies of helping specialists working with clients in a difficult life situation, in the context of a competency-based approach]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 11 (1A), pp. 294-301. DOI: 10.34670/AR.2022.52.55.034

**Keywords**

Helping professions, difficult life situations, competence, competence-based approach, competencies.

**References**

1. Bermus A.G. (2005) Problemy i perspektivy realizatsii kompetentnostnogo podkhoda v obrazovanii [Problems and prospects for the implementation of the competency-based approach in education]. *Eidos*, Sept. 10<sup>th</sup>. Available at: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> [Accessed 02/02/2022]
2. Borytko N.M. (2007) Professional'no-pedagogicheskaya kompetentnost' pedagoga [Professional and pedagogical competence of a teacher]. *Eidos*, Sept. 30<sup>th</sup>. Available at: <http://www.eidos.ru/journal/2007/0930-10.htm> [Accessed 02/02/2022]
3. Chomsky N. (2014) *Aspects of the Theory of Syntax*. The MIT Press.
4. Inguran O.V. (2019) Psikhologicheskoe blagopoluchie spetsialistov pomogayushchikh professii: teoreticheskie predposylki issledovaniya [Psychological well-being of specialists in helping professions: theoretical prerequisites for research]. *Problemy nauki* [Problems of Science], 4 (40), pp. 96-104.
5. Karapetyan L.V. (2017) Faktory formirovaniya sub"ektivnogo neblagopoluchiya [Factors in the formation of subjective distress]. *Psikhologiya. Psikhofiziologiya* [Psychology. Psychophysiology], 1, pp. 12-25.
6. Kruglik S.V. (2011) Formirovanie autopsikhologicheskoi kompetentnosti sredstvami sotsial'no-psikhologicheskogo treninga [Formation of autopsychological competence by means of socio-psychological training]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia], 10, pp. 160-163.
7. Maddi S.R. (2001) *Personality Theories: A Comparative Analysis*. Waveland Pr. Inc.
8. Malykhina E.V. (2014) Model' razvitiya professional'noi kompetentnosti spetsialistov na osnove vyyavleniya didakticheskikh i organizatsionnykh vozmozhnostei sotsiozashchitnykh uchrezhdenii [A model for the development of professional competence of specialists based on the identification of didactic and organizational capabilities of social

- 
- protection institutions]. *Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya* [World of Science, Culture, Education], 3 (46), pp. 93-96.
9. Mitin A.N. (2013) Preimushchestva kompetentnostnogo podkhoda [Advantages of the competency-based approach]. *Agrarnyi vestnik Urala* [Agrarian Bulletin of the Ural], 3 (109), pp. 73-75.
  10. Pinskiy A.A. (2011) Klyuchevye kompetentsii: filosofskii podkhod i politicheskoe reshenie [Key competencies: philosophical approach and political decision]. In: *Sovremennye podkhody k kompetentnostno orientirovannomu obrazovaniyu* [Modern approaches to competence-oriented education]. Samara: Profi Publ.
  11. Raven J. (1984) *Competence in modern society: Its identification, development and release*. H.K. Lewis.
  12. Sahoo F.M., Mohapatra L. (2019) Psychological Well-Being in Professional Groups. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 2, pp. 211-217.
  13. Shutova O.I. (2016) Dinamika vzaimosvyazi sformirovannosti professional'noi identichnosti i sub"ektivnogo otnosheniya k osvaivaemym kompetentsiyam predstavitelei pomogayushchikh professii [The dynamics of the relationship between the formation of professional identity and the subjective attitude to the mastered competencies of representatives of helping professions]. *Izvestiya Saratovskogo universiteta* [Bulletin of the Saratov University], 2, pp. 235-240.
  14. Zimnyaya I.A. (2006) Klyuchevye kompetentsii novaya paradigma rezul'tata sovremennogo obrazovaniya [Key competencies a new paradigm of the result of modern education]. *Eidos*, May 5<sup>th</sup>. Available at: <http://www.eidos.ru/journal/2006/0505.htm> [Accessed 02/02/2022]