**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОТКРЫТЫЙ**

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени М.А. ШОЛОХОВА**

**-----------------------------------------------------------------------------------------**

**Факультет психологии**

**Андреева О.В.**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ И ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА**

**ТЕЛЕФОННЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ**

**Дипломная работа**

**Научный руководитель:**

**кандидат психологических наук,**

**доцент**

**А.Н. Елизаров**

**Москва**

**2002**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ………………………………………………………………….. 3

Глава 1. Профессиональные и личностные качества

консультантов Телефона доверия

как предмет психологических исследований ……………….. 9

* 1. Представление об эффективном специалисте,

оказывающем психологическое воздействие в

различных зарубежных подходах …………………………………. 10

* 1. Современные психологические исследования

профессиональных и личностных качеств

эффективного консультанта-психолога в

отечественной литературе ………………………………………….. 19

* 1. Психологический анализ деятельности консультанта

Телефона доверия …………………………………………………….24

* 1. Модель личности эффективного консультанта ТД ………………..32

Глава 2. Экспериментальное исследование профессиональных

и личностных качеств телефонных консультантов

2.1. Программа исследования.………………………………………………40

2.2. Методика исследования..……………………………………………….42

2.3. Результаты исследования……………………………………………….46

2.4. Анализ результатов методами математической статистики………….50

2.5. Обсуждение результатов………………………………………………..56

Выводы………………………………………………………………………..65

Заключение……………………………………………………………………66

Библиография…………………………………………………………………69

### ВВЕДЕНИЕ

Степень и скорость перемен в современном обществе приводят к тому, что человек поглощается толпой, и это угрожает его основной ценности как индивидуума. (Этическая хартия IFOTES).

Большинство людей в настоящее время переживают растерянность, страх, затруднения в адаптации к новым, быстро меняющимся условиям жизни. Многие испытывают чувство безысходности, вызванное нестабильностью, незащищенностью и неуверенностью в завтрашнем дне. В результате большое число людей нуждается в помощи психологических и психотерапевтических служб.

Одной из нетрадиционных областей психологической помощи является телефонное консультирование. Телефон доверия – это форма психопрофилактической работы, социально-терапевтической помощи, адресованной лицам, находящимся в кризисных состояниях. Идея создания служб телефонной помощи («психотерапевтических телефонных линий», «линий помощи», «горячих линий») принадлежит английскому священнику Чаду. В 1953 г. в Лондоне возникла первая такая линия – «линия доверия», ее создание было связано с ростом самоубийств. Возникновение служб телефонной помощи в большинстве европейских столиц и крупных городов, сеть которых постоянно росла и развивалась, и явилось началом движения «Самаритяне». Это движение становилось международным опытом вне зависимости от национальной принадлежности, вероисповедания, культурных традиций, расы, и превратилось в 1974 г. в интернациональную организацию “Befriendres International’ (Международная дружеская помощь). В более чем 41 стране работают 350 центров “Befriendres International’, где добровольцы помогают близким к самоубийству или отчаявшимся людям. Подобная помощь благотворительно влияет на стресс, психологический кризис и уменьшает стремление к самоубийству.

Впоследствии была создана Международная федерация служб телефонной неотложной психологической помощи (IFOTES), которая координирует и поддерживает работу служб неотложной телефонной помощи. Полноправными членами IFOTES являются 19 национальных ассоциаций (Австрия, Бельгия, Франция, Финляндия, Германия, Израиль и др.), входят в качестве ассоциированных членов 12 национальных ассоциаций и служб (Болгария, Хорватия, Эквадор, Италия, Литва Румыния, Россия, Украина и др.).

Первый “Телефон доверия” в России появился в 1981 году в Москве, при Суицидологическом центре. Но активно они начали создаваться с начала 90-х годов: сначала в больших городах — Москве, Питере, Екатеринбурге, а потом и в районных центрах. Службы психологической помощи организовывались в нашей стране в рамках медико-психологической модели как центры по предупреждению суицидов. Инициатива создания таких центров принадлежала А.Г.Амбрумовой.

В 1989 г. по инициативе Е.С.Креславского была создана Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП), и был открыт первый негосударственный и первый для детей Телефоны доверия. В настоящее время данная отрасль психологической помощи постоянно развивается и растет.

Практика телефонного консультирования начинает занимать видное место в системе психологической помощи.

Службы “Телефон доверия” привлекают простотой и доступностью установления контакта, обеспечивают анонимность и конфиденциальность. Эти службы нередко предоставляют единственную возможность высказать свои “наболевшие” проблемы, получить квалифицированную консультацию специалиста.

Стремительное развитие телефонного консультирования намного опережает ее осмысление. В этих условиях остро встает проблема анализа деятельности Телефона доверия (ТД). За недолгое существование ТД в России был собран некоторый материал по оказанию помощи по телефону. Литература о работе ТД в основном посвящена анализу и поискам способов действия с абонентом, разбору проблем абонентов, классификации этих проблем.

Однако в телефонном консультировании существует и другой субъект общения - консультант, сотрудник ТД, состояние которого не менее важно, чем сам абонент, поскольку от консультанта зависит установится контакт или нет, произойдет ли экзистенциальная встреча. В этой связи встает необходимость изучения профессиональных и личностных качеств консультанта Телефона доверия.

Насущная необходимость детального исследования профессиональных и личностных качеств консультанта Телефона доверия определила выбор цели, объекта и предмета исследования.

**Цель исследования**: выявить и описать профессиональные и личностные качества, способствующие эффективной работе в качестве консультанта на Телефоне доверия.

**Объект исследования** – профессиональные и личностные качества консультантов Телефона доверия.

**Предмет исследования** – личностные качества консультантов ТД, находящиеся во взаимосвязи с эффективной профессиональной деятельностью.

**Гипотезы исследования**:

Ключевыми профессиональными и личностными качествами консультантов Телефона доверия являются: жизненная активность, самоактуализация, эмпатия, аутентичность.

Основная гипотеза:

1. Чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его профессиональная деятельность.

Гипотеза-следствие:

Основными качествами самоактуализации личности консультантов ТД являются:

* способность жить настоящим;
* независимость в поступках;
* способность быстро реагировать на изменяющиеся аспекты ситуации;
* самоуважение, самопринятие.

Чем выше уровень выраженности данных качеств, тем эффективнее консультант ТД.

Основная гипотеза:

2. Чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности.

Гипотеза-следствие:

Основными качествами активности личности консультантов ТД являются:

* высокий уровень развития интеллекта;
* открытость к общению;
* доброжелательность;
* конгруэнтность;
* самостоятельность;
* направленность на экстраверсию.

Чем выше уровень выраженности данных качеств, тем эффективнее консультант ТД.

3. Эффективные консультанты Телефона доверия в отличие от низкоэффективных, обладают высоким уровнем развития эмпатии, чем низкоэффективные консультанты, т.е.:

- эффективные консультанты в отличие от низкоэффективных обладают более высокой способностью к принятию чувств абонента;

- эффективные консультанты, в отличие от низкоэффективных, больше склонны к принятию ценностей абонента, признанию уникальности и ценности его жизни;

- эффективные консультанты в отличие от низкоэффективных обладают большей терпимостью по отношению к своим абонентам.

4. Эффективные консультанты ТД в отличие от низкоэффективных, обладают способностью к аутентичности, т.е.:

* эффективные консультанты в отличие от низкоэффективных обладают способностью к рефлексии;
* эффективные консультанты в отличие от низкоэффективных обладают конгруэнтным поведением;

- эффективные консультанты в отличие от низкоэффективных способны жить настоящим.

Изложенная выше структура основных гипотез и гипотез следствия является своего рода программой широкомасштабных исследований, относительно профессиональных и личностных качеств консультантов ТД. Реализация этой программы полностью выходит далеко за рамки возможности одной дипломной работы. Поэтому в рамках нашей дипломной работы мы решили осуществить эмпирическую проверку двух основных гипотез и гипотез-следствия, вытекающих из основных:

1 Чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его профессиональная деятельность.

2. Чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности.

**Задачи исследования**:

1. Изучить профессиональные и личностные особенности эффективного психолога-консультанта в отечественной и зарубежной психологии.
2. Изучить особенности консультативной деятельности телефонного консультанта.
3. На основе теоретического анализа существующих исследований в области телефонного консультирования построить гипотетическую модель личности эффективного консультанта Телефона доверия.
4. Провести анализ результатов, полученных в процессе исследования профессиональных и личностных качеств консультантов ТД.

Методологической основой данного исследования являются теоретические подходы по проблеме личности З.Фрейда, К.Юнга, В.Франкла, Ж.-П.Сартра, К.Роджерса, Ф.Перлза, Б.Г.Ананьева и др.

# Методологический инструментарий

1. Тестирование: методика многофакторного исследования личности Р. Кеттелла (№187) (16PF-опросник), методика измерения уровня самоактуализации личности (САТ), тест «Самооценка психического состояния; самочувствие, общая активность, настроение» (САН).
2. Констатирующий эксперимент – экспертная оценка эффективной деятельности консультантов ТД.
3. Методы мат.статистики (на основе компьютерной программы «Статистика», разработанной преподавателем МГОПУ А.Г.Сапегиным): вычисление коэффициента корреляции Спирмена, Хи2-критерия Пирсона.

**Для исследования уровня активности применялась следующая методологическая процедура:**

- по опроснику 16-PF Р.Кеттелла анализировалась совокупность факторов в блоках: интеллектуальных особенностей, коммуникативной связи и межличностного взаимодействия. Учитывался дополнительный фактор направленности на экстраверсию;

- по САТ анализировались шкалы: «контактность», «потребность к познанию», «креативность»;

* по САН – «активность» и «настроение».

Если балл превышал средне-статистический показатель по построенной нами статистической норме, то мы делали вывод о высоком уровне активности телефонных консультантов.

**Для исследования уровня направленности личности консультанта на самоактуализацию использовалась методика САТ.**

Если балл превышал средне-статистический показатель по построенной нами статистической норме, то мы делали вывод о высоком уровне направленности на самоактуализацию.

**Для исследования эффективной деятельности консультанта ТД мы применили метод экспертной оценки.** Опрашивались руководители ТД, сотрудники. Проводился метод «контент-анализ» по журналу регистрации статистического учета звонков.

**Соц.опрос в форме анкеты** применили для определения дополнительных сведений о возрасте, стаже работы на ТД, образовании, особенностях деятельности на ТД, стремлении к профессиональному росту.

В данном исследовании принимали участие консультанты Телефонов доверия Москвы и Московской области (гг.Ивантеевка, Химки, Щелково).

Консультанты ТД: психологи (с первым высшим, вторым высшим образованием, обучающиеся в вузе по специальности «практический психолог») и волонтеры (добровольные консультанты ТД, которые прошли специальное обучение по программе «Телефонное консультирование», имеют непсихологическое высшее, н/высшее, сред.специальное образование).

Консультанты ТД имеют стаж работы больше 1 г. или меньше 1 г., принадлежат к разновозрастным группам.

**Научная новизна и теоретическая значимость**

1. Впервые построена эмпирически проверенная, представленная в виде схемы, визуальная модель профессиональных и личностных качеств консультанта ТД.

2. Эффективность профессиональной деятельности консультанта Телефона доверия определена по объективным показателям оценок экспертов и с помощью метода контент-анализа.

3. В данной работе показано влияние профессиональных и личностных качеств телефонных консультантов на результат успешной консультативной деятельности.

**Практическая значимость**

1. Составленная нами модель личности эффективного консультанта ТД может быть использована для отбора желающих работать на Телефоне доверия.

2. Модель личности консультантов ТД представлена в виде схемы, что может являться результатом осознавания консультантом своего «Я», заложенных способностей, возможностей, и как следствие, повышение самоценности, самопринятия.

3. Данное исследование профессиональных и личностных качеств консультанта ТД является начальным этапом для разработки обучающих и личностных тренинговых программ с целью самоактуализации личности телефонных консультантов.

4. Обобщенный анализ данных по профессиональным и личностным качествам может быть использован в построении профессиограммы консультанта Телефона доверия.

## 

## Структура и объем работы

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии и приложения, содержащего бланки тестов-опросников, таблицы личностных качеств и гипотетическую модель-схему личности эффективного консультанта ТД.

##### Глава 1

**Профессиональные и личностные качества**

**консультантов Телефона доверия как предмет**

**психологических исследований**

В отечественной и зарубежной психологии существует множество подходов к исследованию личности, но в последние годы возрос интерес к прикладному аспекту этого психологического направления - исследованию профессиональных и личностных качеств психологов. (Абрамова Г.С., Аминов Н.А., Овчарова Р.В., Обозов Н.И., Молоканов М.В., Моховиков В.Ю., Кочюнас Р. и др.). Во многих исследовательских работах отмечается, определенная зависимость между личностными качествами психолога и эффективностью в профессиональной деятельности (Молоканов М.В., Сизова И.Г., Юдина Е.В. и др.). По мнению Юдиной Е.В. личностные качества определяют успешность деятельности, которая составляет модель личности эффективного специалиста.

Актуальность проблемы данных исследований так же возникла в русле дистантного (телефонного) консультирования в связи с подготовкой и повышением квалификации консультантов служб экстренной психологической помощи (Телефонов доверия).

Профессиональные и личностные качества психолога были выделены известнейшими родоначальниками классических традиционных и нетрадиционных подходов в психологии: З.Фрейд, К.Юнг, В.Франкл, Ж.-П.Сартр, К.Роджерс, Ф.Перлз и др. (Приложение.Таблица №1). Однако выделенные этими учеными личностные качества: аутентичность, конгруэнтность, безоценочное, безусловное отношение к чувствам клиента, развитая речь, проницательность, эмоциональная стабильность, уважение к клиенту и т.д. так же являются профессионально важными для консультанта Телефона доверия.

Дальнейшее развитие требований к личности телефонных консультантов получило в работах зарубежных психологов А.Ванессе, В.Вебер, Н.Фарбероу, Г.Хэмбли, Э.Фонтайн, К.Шопперс и др. (Приложение.Таблица №2). Международные организации, такие, как: Национальная ассоциация профессиональной ориентации США, Комитет по надзору и подготовки консультантов в США, Генеральная ассамблей IFOTES и т.д. выделяют и утверждают требования к личности телефонного консультанта.

Изучение отечественными исследователями профессиональных и личностных качеств относится, прежде всего, к профессии психолога; они разработаны применительно к нашей российской действительности. (Приложение. Таблица №3). Все выделенные качества во многом совпадают по значению и дополняют друг друга.

Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам консультанта Телефона доверия такие же, как и у психолога, поскольку принципы консультативной работы одинаковы – они основаны на теориях личности.

Кроме того, осознанное последовательное применение психологом целостной теоретико-практической концепции, является одной из гарантий профессионализма оказываемой психологической помощи.

В психологическом консультировании роль карты выполняет теория личности, открывающая широкую перспективу понимания проблем клиента и эффективной работы с ним. [Кочюнас Р., 2000]. Каждая теория обобщает накопленную информацию, делает более понятными сложные явления, предсказывает последствия разных обстоятельств, способствует поиску новых фактов [цитата Р.Кочюнасом George, Cristiani, 1990]. Каждый консультант волен выбрать ту или иную концепцию как основу практики в зависимости от особенностей своей личности, мировоззрения, теоретико-психологических симпатий. Решающее значение имеет не столько сама теория, сколько зрелость личности консультанта и его профессиональная подготовка, подразумевающая высокую интеграцию теоретических познаний и практических навыков.

На этом основании возникает необходимость рассмотреть в данной главе некоторые теоретические принципы современных психологических направлений, а также личностные особенности эффективного специалиста, оказывающего психологическое воздействие в рамках различных зарубежных и отечественных подходов.

**1.1. Представление об эффективном специалисте,**

**оказывающем психологическое воздействие в**

**различных зарубежных подходах**

Анализ зарубежной литературы по теории психологического консультирования показывает, что исторически оно развилось из теории и практики психотерапии, поэтому в современных периодических изданиях по этому вопросу можно обнаружить самые различные виды консультирования. Основными школами большинство теоретиков считают психодинамическое, бихевиоральное и гуманистическое.

1.1.1. Психоаналитическое направление З.Фрейда

Психоаналитический подход был разработан в начале ХХ столетия З.Фрейдом как метод восстановления психического здоровья человека. Он также используется как средство общего развития личности и способ оказания психологической помощи. Цель психоанализа – гармоничное развитие личности с целью установления хороший отношений с собой и другими людьми. Психоанализ заключается в поиске скрытых болезненных очагов в пространстве бессознательного и психологической помощи человеку в осознании и переоценке тревожащих его переживаний.

В основе психоаналитической коррекции лежит представление о том, что аномальное поведение человека является следствием неадекватной интерпретации им своих чувств, потребностей и побуждений.

Психологическое консультирование в ключе психоанализа строится по следующим основным стадиям:

1. Поиск болезненного очага или осознавание неосознаваемого (мотивов, фиксаций, защитных механизмов, способов поведения) и принятие адекватной и реалистической интерпретации.
2. Вскрытие очага возбуждения, вербализация – человек выговаривается, рассказывает о своих переживаниях и их источника.
3. Переоценка значимости событий, сокрытых в болезненном очаге. На этой стадии очень важны внимательное и заботливое отношение психолога, его помощь в изменении системы установок.
4. Эмоциональная окраска новой системы установок (положительная, спокойная).
5. Усиление Эго для построения более реалистичного поведения.

Консультант интерпретирует поставляемый клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого.

Психоанализ включает в себя следующие техники: конфронтацию, прояснение, интерпретацию, проработку, а также 5 базисных техник: метод свободных ассоциаций, толкования (интерпретация) сновидений, интерпретация, анализ сопротивления, анализ переноса.

При психоаналитическом консультировании на Телефоне Доверия возможно использование таких техник, как «Свободные ассоциации», «Интерпретация», «Молчание»

и всех вышеописанных процедур в контексте проблемной ситуации, определяющей психическое состояние абонента.

Роль и позиция консультанта достаточно фиксирована. Основные требования к нему: невмешательство, отстраненность, нейтралитет и личностная закрытость (анонимность), чтобы клиент мог свободно проецировать на него свои чувства; умение и способность выдержать «перенос» и работать с «контрпереносом»; тонкая наблюдательность и способность к адекватным интерпретациям.

Одним из важнейших требований к психоаналитику выступает осознание собственных проблем, реакций и их возможного влияния на клиента. А так же: аутентичность, эмоциональная стабильность и объективность, проницательность.

Р.Мэй, говоря о качествах практического психолога, ссылается на Фрейда, считавшего самым важным качеством практического психолога «прирожденную способность проникать в душу человека - и в первую очередь, в подсознательные уровни собственной души — и учиться на практике». Умение «учиться на практике» означает способность отказаться от тенденции руководствоваться в своей работе более или менее устойчивыми стереотипами, не поддаваться влиянию «симпатий и антипатий нашего *ego*».

1.1.2. Аналитическая психология К.Юнга

Аналитическая психология основывается на главном принципе психодинамической психотерапии – сделать осознанным бессознательное содержание.

Цель психологической помощи формулируется в терминах обучения постижению собственного внутреннего мира и самопознания посредством переживания всей полноты бытия, что в перспективе ведет к индивидуации - углублению полноты гармоничного бытия.

Основным средством работы является интерпретация, при помощи которой можно достичь инсайта.

Для достижения инсайта Юнг использовал майевтику (метод Сократа). Используя этот метод, Юнг подчеркивал необходимость совместного поиска участниками

психотерапевтического процесса. Поиск индивидуальной истины клиента – путь самореализации, способ выражения уникальной сущности.

В психотерапии клиент должен отдифференцировать свои потребности, переживания от социальных норм и ожиданий, найти свой способ взаимодействия (а не зависимости) с внешним миром. Чтобы стать полной личностью, человек должен преодолеть односторонность. Для реализации этой цели Юнг выделил две стратегии:

1. Создание символа, благодаря которому человек ассимилирует содержание бессознательного;
2. Словесная конфронтация и диалог с персонифицированной бессознательной частью личности (тенью) – депотенциализация. Человек должен осознать тот травматический опыт, который находится в ядре комплекса, столкнуться с болезненным переживанием, чтобы понять односторонность, принять другую полярность и вернуть личности полноту.

Позиция психолога-консультанта состоит:

1. В принятии клиента и в специфике работы с его внутренним миром;
2. В использовании переноса и контрпереноса.
3. В помощи в разделении осознаваемых и неосознаваемых инстанций и установлении коммуникации между ними.

К.Юнг предъявлял особые требования к личности аналитика:

1. Психотерапевт должен быть гармоничной личностью, в которой сбалансированы сознательное и бессознательное, в центре которой прорастает Самость.
2. Психотерапевт для клиента является моделью оптимально функционирующей личности, двигающейся в направлении самореализации.
3. Проявление глубокого интереса к людям;
4. Позиция принятия клиента;
5. Оказание поддержки клиенту, забота о нем;
6. Уважение ценностей клиента;
7. Безоценочный подход.

1.1.3. Индивидуальная психогия А.Адлера

Общие положения краткосрочной психотерапии были разработаны школой Адлера в противоборстве с классическим психоанализом. Они заключались в следующем:

1. Начиная с первой встречи с клиентом, психотерапевт устанавливает ли­мит времени работы (как правило, от 5 до 20 сессий-встреч) с последующей со­вместной оценкой их результативности - временной фактор;

2. Наличие кризисной ситуации, с которой сам клиент не в состоянии спра­виться, в сочетании с субъективной оценкой этой ситуации, например, тяжелая болезнь, неразделенная любовь, потеря значимого человека и т. д. - экзогенный фактор;

3. Фокусированное интервью - ориентирование клиента на основную, са­мую значимую для него проблему как истинную причину обращения к психоте­рапевту. Здесь задаются вопросы типа: «Что привело Вас к нам именно сей­час?» Таким образом, выясняются ожидания клиента от сеанса и цели прихода к терапевту. Если инициатива визита подростка исходит от его родителей, то вы­ясняются проблемы самого подростка, при этом осуществляется коррекция от­ношения подростка к процедуре консультирования;

4. Анализ симптоматики в связи с психотравмирующей ситуацией;

5. Важность первого интервью - психотерапевт сразу вступает с клиентом в содержательные партнерские отношения. В конце первой же встречи обратившемуся за

помощью дается объяснение симптоматики. Диагностика здесь неот­делима от лечения, выступая в качестве терапевтической процедуры;

6. Отношения с клиентом устанавливаются дружеские, обнадеживающие человека в его работе над своими проблемами.

* + 1. Гуманистическое направление в психологии

К гуманистическому направлению относят экзистенциальный подход, логотерапию, клиент-центрированную психотерапию, гештальт-терапию и ряд других методов.

Представители гуманистического направления видят человека существом прирожденно активным, борющимся, самоутверждающимся, повышающим свои возможности, с почти безграничной возможностью к позитивному росту. Поэтому психологическое воздействие направлено на личностный рост клиента, а не на лечение болезни. Целью психотерапии является достижение максимальной осведомленности или более высокого состояния сознания, при котором, согласно мнения Мay R. «быть осведомленным о своем предназначении в мире в то же самое время означает быть предназначенным для этого».

Mаslow A. полагает, что «здоровье располагается на континууме: кем человек стремится быть – кем он может стать».

Исследуя проблему мотивации человека Maslow A. выявил и описал следующие принципы:

1. Иерархичность структуры мотивов;
2. Чем выше уровень мотива, тем менее жизненно необходимыми являются соответствующие потребности, тем дольше можно задержать их реализацию;
3. Пока не удовлетворены нижние потребности, высшие остаются сравнительно неинтересными. С момента выполнения низшие потребности перестают быть потребностями, т.е. они теряют мотивирующую силу;
4. С повышением потребностей повышается готовность к большей активности. Таким образом, возможность к удовлетворению высших потребностей является большим стимулом активности, чем удовлетворение низших.

Maslow A. отмечает, что нехватка благ, блокада базовых и физиологических потребностей в еде, отдыхе, безопасности приводит к тому, что эти потребности могут стать для обычного человека ведущими. Но если базовые, первичные потребности удовлетворены, то у человека могут проявляться высшие потребности, метамотивация (потребности к развитию, к пониманию своей жизни, к поиску смысла жизни).

Автор выделяет следующие качества, присущие личности:

* + самоактуализация: полное принятие реальности и комфортное отношение к ней (не прятаться от жизни, а знать и понимать ее); принятие других и себя; профессиональная увлеченность, ориентация на дело; автономность, независимость от социальной среды, самостоятельность суждений; способность к пониманию других людей, внимание, доброжелательность к людям; постоянная новизна, свежесть оценок, открытость опыту; спонтанность, естественность поведения; юмор; саморазвитие, проявление способностей, потенциальных возможностей, самоактуализирующее творчество в работе, любви, жизни; готовность к решению новых проблем, к осознанию проблем и трудностей, к осознанию своего опыта, к подлинному пониманию своих возможностей, к повышению конгруэнтности; потребности к развитию, к пониманию своей жизни, к поиску смысла жизни.

Согласно взглядам Франкла стремление человека к поиску и реализации смысла жизни является врожденной мотивационной тенденцией.

Логотерапия Франкла ориентирована на инсайт и основная цель этого подхода заключается в том, чтобы помощь человеку найти смысл в своих действиях, своей жизни и своем страдании; осознать личностную свободу и ответственность и открыть свои способности как личности в полноценном общении.

Ролло Мэй считает, что основной целью психотерапевтического вмешательства должна быть помощь клиенту научиться брать на себя ответственность за совершаемый им выбор, научиться управлять своей свободой и, в конечном счете, преодолеть бессмысленность своего бытия и научиться жить аутентично.

Основные положения экзистенциалистской философии Сартра включают учение о свободе, подлинности и неподлинности человеческого существования. Свобода по мысли Сартра выражается в возможности выбора отношения к данной ситуации. Объективная ситуация не сама по себе ограничивает или подавляет свободу, а лишь в той мере, в какой она переживается как ограничение. Задача заключается не в том, чтобы изменить мир, а в том, чтобы изменить свое отношение к нему.

Одним из основных качеств личности Сартр выделяет аутентичность, т.е. соответствие сознания человека именно его собственному, «подлинному» сознанию – «пользуясь своей свободой, будь самим собой…». Аутентичность означает свободное становление, спонтанный выход за собственные пределы, полноту ответственности за свои действия. «Подлинное существование» понимается как результат осознания индивидуумом своей жизненной ситуации и ответственного к ней отношения.

Позиция психолога в данной психотерапии состоит в понимании клиента, в терминах его собственного жизненного мира, образа себя и действительности. Основное внимание психолог уделяет текущему, сиюминутному моменту жизни клиента и тому, что он сейчас переживает.

Задача экзистенциального консультирования – безусловное признание личности клиента и его судьбы важнейшим, уникальным и, безусловно, заслуживающим признания «жизненным миром».

Взаимоотношения между психологом и клиентом в экзистенциальной психотерапии представляют особую ценность, поскольку эти отношения самоценны. Их личностный оттенок, смысл, гамма переживаний в связи с общением с человеком как со значимым другим – источник могучих воздействий и личностных изменений; уважение, доверие и вера к клиенту; самораскрытие и честность по отношению к себе; безусловное признание личности клиента и его судьбы, способность психолога «быть в мире».

Согласно гештальт-терапии Ф.Перлза человек находится в равновесии с самим собой и окружающим его миром. Быть самим собой, осуществлять свое «я», реализовать свои потребности, склонности – это путь гармоничной здоровой личности. По мнению Ф.Перлза, психические нарушения у людей обусловлены тем, что их личность не составляет единого целого, т.е. гештальта. В основе всех нарушений лежат ограничения способности индивида к поддержанию оптимального равновесия со средой, нарушение процесса саморегуляции.

Цель психологической помощи – помочь человеку в полной реализации его потенциала: увеличить осознанность пациента, его чувство активности и ответственности, т.е. уверенности в правильности своей натуры. По мысли Перлза принятие того, какие мы здесь и сейчас придает ответственность за наше истинное бытие.

Перлз утверждал, что быть психотерапевтом – значит быть собой, и наоборот. «Быть», по его мнению, означало быть сейчас и здесь, сознавать и нести ответственность, т.е. постоянно находиться за своими собственными действиями и чувствами. 3 понятия: своевременность, осознанность и ответственность составляют суть отношения гештальт-терапевта. «Быть ответственным – означает быть в настоящем, быть в настоящем – значит осознавать, осознавать – это реальность».

Согласно феноменологической позиции личности Роджерса поведение людей направлено на повышение их компетентности или на их актуализацию. В зависимости от взаимодействия с окружающими, в том числе, значимыми людьми, Я-переживания человека приобретают условия самооценки, которая обладает селективными свойствами – искажения и неосознавания. И, как следствие этого, поведение человека становится

неконгруэнтным, т.е. возникает несоответствие между Я и опытом. Вследствие этого возникает процесс защиты.

Основная цель психотерапевтической работы – состояние конгруэнтности с собой и миром, открытость новому опыту и реалистический баланс между «Я-реальным» и «Я-идеальным».

Сущность этого подхода заключается в том, что консультант входит в такой контакт с пациентом, который воспринимается им не как лечение, а как глубоко личный контакт, ставится вопрос о ресурсах изменения клиента. Основная цель – помощь человеку стать «всецело действующей личностью», что, значит, помочь в личностном росте, развитии, благодаря которому человек сам решает свои проблемы. Задача консультанта – создать соответствующий «психологический климат». По мнению К.Роджерса «психологический климат» включает всю гамму переживаний от самых болезненных до самых возвышенных, подлинное проявление которых создает лишь возможность для личностного роста.

Психотерапевтические отношения, характеризующиеся доверием, открытостью, принятием, дозволенностью и теплотой, являются необходимым и достаточным условием для изменения.

Ответственность за ход лечения лежит в первую очередь на клиенте, который сам определяет его содержание и успешность. Цели консультирования разделяют и клиент, и консультант, при этом внутренний мир клиента изучается как самим клиентом, так и консультантом.

Эффективность терапевтического процесса зависит от создания консультантом «психологического климата» и соответствующего отношения к клиенту, включающего в себя: безусловное позитивное отношение к чувствам, выражаемым клиентом, эмпатию, аутентичность, заботу, конгруэнтность, психолог должен воздержаться от интерпретации сообщений клиента или от подсказки решений его проблем. Ему нужно только выслушивать и выполнять функцию зеркала, отражающего мысли и эмоции клиента и формулировать их по-новому. Такое отражение и приводит клиента к изучению своих внутренних переживаний, более реалистичному самовосприятию и пониманию того, как его воспринимают другие люди. Согласно позиции К.Роджерса именно в результате развития реалистического представления о самом себе человек приобретает способность разрешать проблемы, с которыми он сталкивается.

1.1.5. Научающе-бихевиоральное направление

в теории личности Б.Ф.Скиннера

Научающе-бихевиоральный подход к личности Б.Скиннера касается открытых действий людей в соответствии с их жизненным опытом. Скиннер утверждает, что среда определяет наше поведение, в отличие от других психологических подходов, Скиннер считал, что поведение непосредственно обусловлено возможностью подкрепления из окружающей среды. По его мнению, для того чтобы объяснить поведение и, таким образом, лучше понять личность, нужно только проанализировать функциональные отношения между видимым действием и видимыми последствиями.

Теоретическая парадигма данного направления: стимул-реакция (поведение).

Основное положение теории Скиннера – подкрепление. Выявлено различие между первичными безусловными и вторичными условными подкрепляющими стимулами. Вторичные стимулы (одобрение, внимание и т.д.) оказывают сильное влияние на поведение человека, повышают силуреакции. Исходя из теоретических принципов – все наши ценности, установки, предпочтения, стереотипы, эмоциональные реакции, личностные особенности и проблемы – результат научения. Получая подкрепления от нашего окружения, мы формируемся под его воздействием.

Цель психологической помощи – обеспечение новых условий для научения, т.е. выработка нового обусловливания и на этой основе помощь в овладении новым поведением. Частные цели включают в себя: формирование новых социальных умений, овладение психологическими целями саморегуляции, преодоление вредных привычек, снятие стресса, избавление от эмоциональных травм и т.п.

Задача консультанта состоит в том, чтобы: определить форму поведения, над которой необходимо работать; найти подкрепляющие стимулы, которые будут мотивировать данного клиента; после того как клиент проявит желаемую форму поведения, предоставить ему необходимое подкрепление; постепенно отучить клиента от любой внешней мотивации, заменив ее внутренним самоподкреплением.

Эффективность работы консультанта Телефона Доверия с абонентом в данном направлении можно достичь путем применения психотехник, связанных с позитивным подкреплением, включающих в себя «угуканье» (активное слушание), тем самым побуждая его к доверию и открытости, а также одобрение или не одобрение поведения абонента.

Консультирование носит директивный характер и, поэтому консультант выступает здесь в роли учителя, наставника. В связи с этим для успешного консультирования в поведенческом подходе психологу необходимо обладать такими качествами как активность и развитая речь.

* 1. **Современные психологические исследования**

**профессиональных и личностных качеств эффективного**

**консультанта-психолога в отечественной литературе**

В психологической литературе зарубежные и отечественные авторы выделяют ряд профессиональных и личностных качеств, необходимых в работе психолога-консультанта.

“Профессиональные качества ⎯ свойства личности, совокупность которых является потенциальными или актуальными способностями к данной деятельности, а ослабление их приводит к стойким ошибочным действиям при профессиональном обучении и в дальнейшем к снижению эффективности определенной профессиональной деятельности”. [18, с.106].

Личностные качества – это природные свойства и особенности индивида, которые выступают в личности как социально обусловленные элементы. Б.Г.Ананьев и А.Н.Леонтьев рассматривали личность в единстве чувственной сущности ее носителя – индивида и условий социальной среды. [12, с.193].

В психологической литературе существуют многочисленные исследования профессиональных и личностных качеств отечественных психологов. Они основаны на базе дипломных работ, диссертаций и научных руководств по консультированию. Профессиональные и личностные качества консультанта-психолога применимы и в области дистантного консультирования. Требования к эталону личности вполне реальны и применимы на практике, при условии, что личность мотивирована на оказание психологической помощи другим людям, постоянно развивается, стремясь к самоактуализации. Эффективность деятельности зависит от личностных и профессиональных качеств психолога-консультанта.

Так, например, **Овчарова Р.В.** рассматривает требования к личности и деятельности психолога-консультанта. Используя опросник Р.Кэттелла, она представляет следующие личностные характеристики идеального практического психолога:

1. Психолог должен иметь высокие (общие) умственные способности, быть проницательным, рассудительным, свободомыслящим, аналитиком.

2. Психолог социабелен, поэтому предпочитает работать с людьми.

Это общительный человек, он великодушен к людям, легко формирует активные группы, хорошо запоминает имена людей, любезен, тактичен, дипломатичен в общении.

3. Он любит совместные действия, подчиняет интересы личности групповым интересам, совестливый, добросовестный, имеет чувство долга и ответственности, сильный, энергичный, умеет подчинить себе. Он смел, быстро решает практические вопросы.

4. Психолог эмоционально устойчив, выдержан, спокоен, реально взвешивает обстановку, устойчив к стрессу.

Овчарова Р.В. перечисляет «личностные проявления, несовместимые с работой психолога»: незрелость личности, низкая сила «эго», низкий интеллект, отсутствие эмпатии, недостаточная независимость мысли, невозможность решать свои проблемы, излишняя заторможенность, низкая организованность, плохое сопротивление стрессу, потребность в гиперопеке, высокая тревожность и чувство вины, низкая самооценка.

Эти требования абсолютизированы, и трудно найти людей, у которых органично сочеталось бы между собой такое множество свойств и качеств, однако данные эталонные требования могут служить общими ориентирами.

**Климов Е.А.** относит профессию психолога-консультанта к типу «человек-человек» как профессию, требующую специальных знаний, умений, навыков, т.е. специального обучения (квалификации) работника, в процессе которого формируются вторичные признаки специальности. К этим признакам относятся доброжелательность, чувство эмпатии, эмоциональную устойчивость, интеллектуальную активность, высокий уровень профессиональных знаний, умение общаться с людьми, доброта, тактичность, наблюдательность и пр.

Есть работы, в которых сделана попытка систематизировать имеющиеся данные по профессионально важным личностным чертам психолога-консультанта. Например, **М.В.Молоканов** выделил факторы, которые являются базисными для оценки специалиста, работающего с людьми. Этими факторами являются “интерес к другому”, “доминантность” и “каузальность”.

Фактор «интерес к другому» определяется степенью, в которой общение строится на основе (или с учетом) «внутренней картины» состояния клиента, его собственной Я-концепции, его субъективного восприятия себя и своего состояния или на нормах, принципах, объективных симптомах, «внешних» для клиента. Фактор доминантности определяется мерой ответственности, которая ложится на специалиста за выбор целей взаимодействия и способов их достижения. По фактору каузальности оценивается осознанность и профессиональность выбора специалистом целей, типов и способов взаимодействия с клиентами.

**Абрамова Г.С.** называет следующие основные качества работы квалифицированного психолога:

1. Психолог должен ориентироваться на ценность другого человека, на веру в его возможности, способности, «рассматривать своего клиента как личность, способную к жизни в контексте культуры, обладающую чувством перспективы, необходимым уровнем

рефлексии для проявления разнообразных подходов к проблемам своей жизни» [1, с.33], т.е. психолог должен обладать высоким уровнем нравственности.

1. Квалифицированный психолог должен уметь находить множество реакций (вербальных и невербальных) на широкий спектр ситуаций и проблем клиента и избегать оценочных суждений по поводу действий клиента. Соответственно необходимым качеством является креативность, спонтанность и адекватность.
2. Психологу необходимо стремиться понять и использовать в работе множество концепций.
3. Практический психолог «культурно продуктивен», т.е. способен к выработке множества мыслей, слов и моделей поведения в своей культуре и в рамках других культур.
4. Квалифицированный психолог понимает и принимает ограничения своих возможностей, готов к сотрудничеству с коллегами, реально оценивает свои возможности и уровень квалификации, «постоянно рефлексирует на содержание своей профессиональной деятельности».
5. Необходимым для работы является осознание межличностного влияния – реакция психолога влияет на клиента и наоборот, психолог «специально выделяет это влияние, фиксируя как свои чувства, мысли, желания и возможности, так и чувства, мысли, желания и возможности клиента».
6. Для психолога является аксиомой уважение достоинства клиента.

Абрамова Г.С. полагает, что позиция квалифицированного психолога-консультанта должна быть основана на профессиональной рефлексии, а не на содержании Я-концепции [1, с.37].

**Аминов Н.А.** считает главными условиями профессионализма психолога-консультанта коммуникативные умения, силу воздействия на поведение других людей и интегральную чувствительность к объекту, процессу и результату психологической деятельности.

В рамках психофизиологического подхода к исследованию индивидуальных различий и способностей человека была выявлена взаимосвязь между коммуникативными способностями и природными типологическими предпосылками, в частности, слабостью и лабильностью ЦНС, ее адаптационными свойствами.

**Обозов Н.Н**.обращает внимание на следующие качества:

1. Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей;

2. Чуткость к эмоциональному состоянию человека, который находится рядом, тактичное отношение к клиенту.

3. Пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью), т.е. способность легко переключаться с одной темы на другую, легко выходить из тупиков;

4. Эмоциональная сдержанность и терпимость – способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении. Быть предельно сдержанным в ответ на срывы клиента, уметь снять тревожность другого, успокоить – терпимость к возможным невротическим срывам клиента;

5. Поддержание общей культуры поведения, т.е. использование знаний образцов культурного наследия;

6. Умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения, т.е. умение своевременно возвратить беседу к заданной теме, если клиент перескакивает с одной темы на другую или какое-либо обсуждение выходит за рамки объективности;

7. Наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах [1993, с.20–26].

**Кочюнас Р.** подчеркивает, что эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными и специальными навыками, обеспечивающими контакт, который и является стержнем психологического консультирования и от которого зависит окончательный эффект консультирования [13, с.25-32]. Согласно мысли Р.Кочюнаса, консультанту-психологу необходимо обладать следующими чертами:

1. Проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними;.

2. Чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми;

3. Эмоциональная стабильность и объективность, т.е. способность уважать права других людей, восприятие других людей, как способных решать свои собственные проблемы и принимать на себя ответственность.

Наиболее значимыми, соответствующими западной парадигме консультативной психологии, из черт, рассмотренных Р.Кочюнасом представляются следующие:

*1. Аутентичность* – образец гибкого поведения и искренности по отношению к клиенту. «Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в целостном поведении». Аутентичность обобщает многие свойства личности.

*2. Открытость собственному опыту.*

Это означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их. Только в

таком случае он будет успешно контролировать свое поведение. Вытесненные же чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента только тогда, когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций.

*3. Развитое самопознание.*

Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри нас.

*4. Сила личности и идентичность.*

Это устойчивая экзистенциальная позиция консультанта, касающаяся таких вопросов, как: кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно. Консультант должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией.

Сильная личностная идентичность нужна психологу-консультанту для того, чтобы в консультировании иметь свою внутреннюю позицию, не быть простым отражением надежд других людей.

По результатам исследования Антоновой Н.В. (1995) идентичность – сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека. Единицей этой структуры является самоопределение.

*5. Толерантность к неопределенности.*

Ситуации неопределенности составляют ткань консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их. Достигается это через:

- уверенность в своей интуиции и адекватности чувств;

- убежденность в правильности принимаемых решений;

- способность рисковать.

Все эти качества приобретаются по мере личного и профессионального опыта. [Елизаров А.Н.*,* 2001].

*6. Принятие личной ответственности.*

Понимание своей ответственности позволяет консультанту свободно и сознательно сделать выбор в любой момент консультирования – соглашаться с клиентом или противостоять его доводам. Наличие у консультанта такого качества, как личная ответственность, помогает ему более конструктивно воспринимать критику и не вызывает механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.

*7. Стремление к глубине межличностных отношений.*

Консультанту необходимо оценивать чувства, взгляды, своеобразные черты личности без осуждения и наклеивания ярлыков. Эффективному консультанту не препятствуют: страх потерять свободу, быть уязвимым, страх непринятия другим положительных чувств, отклонение их. Он способен свободно выражать свои чувства перед другими людьми.

1. *Постановка реалистичных целей.*

Эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей и извлекать полезные уроки из ошибок. Если консультант допускает собственную ограниченность, то избегает ненужного напряжения и чувства вины, отношения с клиентами становятся более глубокими и реалистичными. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой достижимые цели.

И, наконец, чем разнообразнее будет у него стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнеебудет его деятельность. В консультировании, как и в жизни, следует руководствоваться не формулами, а своей интуицией и потребностями ситуации. (Елизаров).

Кочюнас Р. полагает, что появление у клиента перечисленных выше черт зрелой личности, которые хотелось бы видеть у консультанта, может рассматриваться как весомый **критерий эффективности консультирования.** [Кочюнас Р., 2000].

Исследования черт личности консультантов-психологов отечественными учеными соответствуют представлениям теоретических подходов зарубежных коллег. В данных работах отражается взрослость, зрелость консультанта, его стремление к самоактуализации, подлинность (аутентичность), забота, эмпатия, доверие и вера в клиента, безоценочное отношение, проницательность и т.д. По словам Кочюнаса Р. именно к такой модели должен стремится консультант, если желает быть художником психологического консультирования.

* 1. **Психологический анализ деятельности**

**консультанта Телефона доверия**

*Сенсорная деятельность* в разных видах труда отличается, в первую очередь, по нагрузке на тот или иной анализатор или комплекс анализаторов. У работника Телефона доверия ведущим является слуховой анализатор, т.к. в процессе работы консультант «слушает», т.е. обращает внимание не только на речь абонента (ее темп, громкость, тембр голоса, особенности лексики, характерные выражения и речевые обороты), но и на невербальные сигналы (дыхание, паузы, дрожь в голосе, кашель, смех, плачь, смены

интонации), а также на тот фон, на котором звучит голос абонента (шум улицы, голоса других людей, бытовые звуки, эфирные помехи и проч.). Таким образом, всю информацию об абоненте консультант получает только на слух. Поэтому восприятие у него ограничено, т.к. в работе не участвуют никакие другие анализаторы. И это ограниченное поле восприятия он удерживает в сознании длительное время.

Существует еще одна особенность восприятия в деятельности телефонного консультанта. Речь идет о «межличностном восприятии», т.е. о восприятии, понимании и оценке человека человеком. Специфика межличностного восприятия заключается в большей его пристрастности, по сравнению с восприятием неодушевленных объектов, и проявляется в слитности познавательных и эмоциональных компонентов, в выраженной оценочной и ценностной окраске, в существенной зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

*Профессиональные особенности мышления.* Как профессионально важное качество выделяется прежде всего в тех профессиях, где приходится оценивать какую-либо ситуацию, принимать адекватное ей решение и реализовывать его в конкретных действиях. Поэтому роль интеллектуального компонента в консультировании очень высока. Более того, этой деятельности присуще творческое начало консультант использует множество различных приемов, и результативность его работы может зависеть от того, насколько разнообразен его личный «репертуар действий» и насколько хорошо он им владеет.

*Профессиональные особенности моторной деятельности* в аспекте телефонного консультирования характеризуются отсутствием двигательной активности (в связи с этим могут развиться профессиональные заболевания, такие как гиподинамия и гипокинезия). Также к профессиональным особенностям моторной деятельности телефонного консультанта относят нагрузку на речевой аппарат.

*Профессиональные особенности внимания*, такие как распределение, переключение и концентрация, являются основными требованиями в работе телефонного консультанта. Объектами внимания консультанта во время диалога с абонентом являются состояние, мысли, чувства собеседника и свои собственные, разнообразные вербальные и невербальные сообщения обоих, сигналы обратной связи и многое другое.

*Профессиональные особенности памяти.*Телефонный консультант воспринимает информацию на слух. В процессе работы ему приходится воспроизводить дословно отдельные фразы и выражения абонента, свои собственные, а также запоминать свои чувства и эмоции. Следовательно, профессионально важными для него являются такие

виды памяти, как слуховая оперативная (запоминание, сохранение и воспроизведение информации на время текущей консультации), словесно-логическая (память на мысли, понятия, словесные формулировки) и эмоциональная память (память на пережитые чувства и эмоции).

*Профессиональные особенности эмоционально-волевой сферы.*Любая деятельность вызывает к себе определенное отношение, эмоционально переживается человеком. Это связано с его мотивами, интересом к работе, а также с содержанием самой деятельности. Это так называемые «общие эмоции в труде». Они могут быть положительными и отрицательными. Возникая в процессе профессиональной деятельности, они определенным образом влияют на настроение человека, на качество работы, на отношение исполнителя к собственному труду и его результатам, на отношение человека к самому себе. Кроме этого, в психологии труда необходимо учитывать некоторые моменты эмоций, такие, как «профессиональные эмоции, возникающие в процессе самой работы», «настроение сегодняшнего дня», «эмоции коллективной деятельности».

«Настроение сегодняшнего дня» в работе консультанта ТД является серьезной помехой. Поэтому ему необходимо овладеть специальными техниками, позволяющими справляться со своим настроением и не переносить его на абонента.

Особенность Телефона доверия такова, что консультант работает индивидуально, он общается один на один с абонентом, и вся ответственность за происходящее лежит на дежурном консультанте. Поэтому специфической чертой его деятельности является отсутствие «эмоций коллективного труда». Вместе с тем, телефонному консультированию присущи «профессиональные эмоции, возникающие в процессе самой работы» и обусловленные особым взаимодействием двух людей. Поэтому профессиональными важнейшими особенностями эмоционально-волевой сферы телефонного консультанта являются: умение обеспечивать свое эмоциональное присутствие без эмоциональной вовлеченности в ситуацию и эмоциональная устойчивость.

*Профессиональные особенности личности.* Наблюдение за деятельностью работников ТД, собственный опыт консультирования и данные литературных источников показывают, что консультант Телефона Доверия работает в экстремальных условиях. Поэтому очень важно, чтобы консультант ТД обладал теми свойствами личности, которые способствуют организации его взаимодействия с абонентом и оказанию ему помощи. Работа в условиях высокого эмоционального и психического напряжения требует от консультанта ТД таких качеств, как: эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, самоконтроль поведения, гибкость, дипломатичность, терпимость, самопринятие, способность к безоценочному принятию абонента (предоставление ему права быть самим

собой), открытость, готовность к общению, культура речевого общения (владение собственным голосом, грамотная речь, умение просто и ясно выражать свои мысли, чувства), способность к эмпатии, рефлексии, достаточно высокий уровень развития интеллекта, социальная информированность и др.

Вышеназванные личностные качества были изучены отечественными и зарубежными психологами и рассмотрены нами в пп.1.1-1.2. данной работы.

Продолжая анализировать деятельность телефонного консультанта, необходимо выделить особенности профессиональной среды, в которой проходит консультирование.

Микроклиматические условия и расположение рабочего места не отличаются от бытовых. Обычно это небольшая комната, расположенная в какой-либо организации (например, в психологическом центре).

Работа сменная. Продолжительность смены зависит от режима работы конкретного Телефона Доверия и составляет обычно не менее 4-6 часов. Многие службы ТД ориентированы на работу в ночную смену. Оплата труда – почасовая.

Нагрузка в течение рабочего времени неравномерная, не планируемая, характер труда аритмичный.

К особенностям социальной среды по мнению Моховикова А.Н. относятся:

1. Консультант в течение своей смены работает один, практически в изоляции от коллег, он полностью берет на себя всю ответственность за процесс и результат своей работы;

2. Каждый консультант является членом группы консультантов данного ТД, и придерживается принятых в группе обязательных для всех норм общения и принципов работы (например, нельзя делать звонок с ТД). На многих Телефонах доверия эти правила сформулированы в виде Кодексов Чести Консультанта;

3. Консультант открыт и доступен для любого человека, пожелавшего обратиться на ТД, поэтому население города является той социальной средой, в которой работает консультант;

4. Работа в условиях высокого эмоционального и психического напряжения, дефицит достоверной информации о собеседнике, открытость консультанта и доступность для людей в любое время суток, определенная навязанность общения. Иногда работа в условиях угрозы собственной безопасности и нарушения анонимности консультанта и абонента, тенденция к профессиональным вредностям, риск возникновения психосоматических заболеваний, а также техническое несовершенство телефонной связи в нашей стране.

Все вышеперечисленные социальные компоненты деятельности консультанта ТД позволяют утверждать, что эта работа происходит в экстремальных условиях, в которых наличие профессиональных и личностных качеств крайне необходимы, особенно таких, как эмоциональная устойчивость.

**1.3.1. Влияние профессиональной деятельности**

**на личность консультанта**

Профессия консультанта ТД с одной стороны, приносит удовлетворение оттого, что за короткое время можно глубоко и близко узнать жизнь разных людей, от уверенности в оказании помощи, отзывов абонентов. С другой стороны, полезности этой профессии, по мнению А.Стора, противопоставляется:

* угроза утратить идентичность и «раствориться» в клиенте:
* отрицательные последствия могут сказаться в личной жизни (семья, друзья);

- угроза психических нарушений из-за постоянных столкновений с темными сторонами жизни и психической патологией (К.Юнг называет это «подсознательной инфекцией»). [13, с.36-37].

Консультанты ТД не имеют возможности узнать о деятельности абонента в реальной жизни, и только со слов узнают об их тревогах, страхах, неудачах, в меньшей степени – достижениях за короткий промежуток времени. И не всегда звонки от абонентов повторяются, за исключением постоянных одиноких или с нарушениями психики абонентов, которым необходимо общение, поддержка, забота.

Излишняя увлеченность профессиональной деятельностью может отразиться на семье консультанта. Р.Кочюнас выделяет здесь две особенности:

1. Требования этики не позволяют консультанту делиться с семьей своими психотерапевтическими впечатлениями.

Правила очного консультирования имеют сходство с телефонным консультированием, в котором консультант ТД не имеет права рассказывать родственникам, знакомым, друзьям о месте работы. Исключение из этических правил составляет работа службы ТД в ночную смену: самый близкий родственник (муж или мать) может знать о роде занятий консультанта.

2. Консультирование требует больших эмоциональных затрат, иногда это значительно уменьшает эмоциональную отдачу в семье, т.е. за выслушиванием проблем других людей, углублением в их заботы, после рабочего дня бывает трудно проникнуться заботами жены или мужа и детей.

Неопытный консультант-новичок может думать о неразрешимых проблемах абонента даже после окончания рабочего времени.

Психологическое консультирование и психотерапия отнесены к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющим весьма неопределенные критерии успеха. Представителям этих профессий грозит опасность «синдрома сгорания».

* + 1. **Синдром «эмоционального сгорания» как показатель**

**профессиональной дезадаптации консультанта ТД**

В поле зрения специалистов, занимающихся разработкой теории телефонного консультирования, находится синдром «эмоционального сгорания» консультанта.

«Синдром сгорания» - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки и является показателем профессиональной дезадаптации работника ТД [Лешукова Е.Г., 1995, Моховиков А.Н.,1999, Кочюнас Р.,2000]

Феномен «сгорания» является кризисным состоянием и характеризуется душевной и физической усталостью, утратой веры в свои силы и, как следствие, невозможностью проводить эффективное консультирование.

Причинами возникновения синдрома «сгорания» по мнению Моховикова А.Н. являются: внутриличностный конфликт, острый психологический стресс, острая или хроническая фрустрация.

Отечественные телефонные консультанты полагают, что в основе феномена «сгорания» лежит механизм идентификации – отчуждения. Идентифицируясь с негативными переживаниями клиента, консультант переживает «чужое как свое» и, затрагивая целостность Я в кризисных ситуациях обусловливает «сгорание». [15, с.36].

Кочюнас Р. указывает на то, что существует мнение, что люди с определенными чертами личности (беспокойные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены этому синдрому.

В отечественной литературе в основном выделяются следующие признаки синдрома «сгорания» [Лешукова Е., 1995; Моховиков А.Н., Повереннова А.Г., 1999]:

1. Психическая и физическая усталость;
2. Ощущение беспомощности и ненужности;
3. Использование стереотипных наработок в беседе;
4. Нежелание идти на дежурство;
5. Нежелание или боязнь предстоящего звонка;
6. Подавленность, повышенная тревожность или раздражительность;
7. Стремление по-быстрее завершить беседу;
8. Ощущение малозначимости решаемых по телефону проблем;
9. Поверхностный или формальный подходы к проблемам абонента;
10. Неверие в эффективность работы службы телефонной помощи;
11. Перенесение комплекса отрицательных эмоций на окружающих;

12. Перенос внутренних проблем консультанта на проблемы абонента;

13. Стремление уйти и реализовать себя в другой области.

«Синдром сгорания» проявляется остро, но развивается в течение довольно длительного времени. Поэтому особое внимание требуют самые первые его симптомы.

Канадские телефонные психологи практикуют для своих волонтеров отдых от работы на ТД на протяжении трех месяцев.

Для предотвращения «синдрома сгорания» на Телефонах доверия обычно проводятся «балинтовские группы», психодраматические тренинги и т.п. Кроме этого, консультанту необходимо изредка, но обязательно оценивать свою жизнь – живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Таким образом, заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным консультантом. [13, с.40].

* + 1. **Проблема эффективности в психологии**

**телефонного консультирования**

Телефон экстренной психологической помощи – одна из немногих жизненных сфер, где к позвонившему подойдут «просто по-человечески». Согласно концепции М.Бубера «я-ты» и «я-оно» противоречат друг другу, так же как психолог работающий в двух контекстах – абонент как партнер по диалогу и абонент как предмет целенаправленной работы. Тамар Крон так резюмирует работу консультанта Телефона доверия: «Мы слушаем нашего собеседника со всей открытостью, на которую способны, и одновременно думаем о его проблемной ситуации. Мы анализируем ее и составляем план своей интервенции и одновременно поддерживаем свою открытость и готовность ответить в любой момент. Мы постоянно должны быть готовы к столкновению с неожиданным, ведь неожиданное – это сущность подлинного диалога». [15, с.29]

Успешность терапевтического процесса предполагает, что консультант не только испытывает заинтересованность и теплоту к абоненту, но и дает ему почувство­вать свое заинтересованное отношение. Когда абонент обнаруживает, что его слушают и полностью

принимают во всем, в чем бы он ни открылся, он сам начинает принимать себя, переживает чувство собственной ценности.

Проблема эффективности психологического консультирования является одной из самых дискуссионных в литературе. Оценка же эф­фективности телефонного консультирования представляется еще более трудной задачей. Это связано с объективными условиями телефонной беседы (невозможность проведения полной диагностики и т.д.). Мы не можем просле­живать изменения состояния клиента на протяжении достаточно длительного времени. Поэтому оценка эффективности беседы ограничена рамками самой беседы.

1 . Исходный уровень - эмоциональное состояние клиента в начале консультации.

2 . Конечный уровень - эмоциональное состояние (а так же степень осознанности «проблемы», возможность планирования и оценки действий, способных потенциально привести к выходу из создавшейся ситуации, проблемы, личностного кризиса, в целом уровень адаптации).

Оценка эффективности может быть осуществлена с использованием объективных средств контроля - магнитофонных записей (метод экспертных оценок). Во многих центрах одним из принципов работы является супервизия, как способ контроля для повышения эффективности деятельности службы. Г.Хембли, автор руководства по телефонному консультированию, оп­ределяет супервизию как деятельность «направленную на присмотр за работой со стороны представителя агентства, при которой имеет место максимум обучения консультанта» [40, с.48]. Целью этого процесса является улучшение личных качеств консультанта, а так же качества работы службы для того, чтобы абонент смог получить лучшую помощь. В случае телефонного консультирования супервизия может осуществляться одним из трех способов, а в идеальном случае - всеми тремя способами вместе:

1. Способ дисциплинированной самооценки.

2. Экспертом-супервизором.

3. Групповым лидером - в групповой форме.

Принято думать, что наилучший контроль осуществляется в то время, когда сотрудник занят процессом консультирования. Процедура контроля: 1) непосредственное прослушивание на параллельной линии; 2) анализ магнитофонной записи; 3) мониторинг.

Другое направление изучения эффективности ТК связано с проведением от­сроченных опросов абонентов. В дипломной работе Широковой Е.В. приведены примеры

исследования Slem, Cotler, в котором изучалась степень удовлетворенности ТК подростков. По данным авторов, 68% респондентов ответили, что они довольны телефонной беседой.

Исследование, направленное на анализ влияния пола консультанта на характер удовлетворенностью ТК было проделано King. Было показано, что при выраженной суицидальной проблематике обращений удовлетворенность беседой повышается, если консультант - лицо противоположного пола. Автор объясняет данный феномен в психоаналитическом ракурсе. Дело в том, что в субъективно тяжелой ситуации абонент-мужчина, слыша женский голос консультанта, проецирует на него черты матери, ассоциирующиеся с большей эмоциональной поддержкой. Абонент-женщина же идентифицирует консуль­танта-мужчину с чертами, присущими отцу, ассоциирующимися с руково­дством, управлением, уверенностью, силой и самостоятельностью. В целом, для абонентов-женщин мужской голос консультанта в плане превенции суицидаль­ного поведения более значим, чем для абонентов-мужчин голос консультанта-женщины.

Эффективность телефонного консультирования была изучена и отечественными психологами. [Храмцова Л.Н., Широкова Е.В., 1999]. Консультантам ТД предлагалась методика удовлетворенности трудом в качестве измерения индивидуально-психологического личностного феномена (шкалы: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, взаимоотношениями с сотрудниками, руководством и т.д.). По данным исследования выявилось, что базовыми составляющими удовлетворенности трудом являются интерес к работе и удовольствие от общения с сотрудниками.

**1.4. Модель личности эффективного консультанта**

**Телефона доверия**

Нами было проанализировано большое количество литературы по проблеме профессиональных и личностных качеств консультанта ТД. Эти качества, выделяемые зарубежными и отечественными авторами, представлены в виде схемы №1 и таблиц №1-3. Из таблиц видно, что все авторы подчеркивают важность одних и тех же качеств, незначительные различия наблюдаются лишь в их формулировке.

На основе всех вышеперечисленных зарубежными и отечественными авторами качеств, сфокусированных в таблицах, можно предположить, что одним из основных первичных качеств личности консультанта ТД является **аутентичность**.

«Аутентичность» с греческого языка означает - подлинный. Данное понятие разработано в гуманистической психологии и отражает одну из важнейших интегративных характеристик личности. Психологический смысл аутентичности можно определить как

согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обусловливающих личностное функционирование [13, с.40].

Человек стремится быть самим собой и является таковым. Он всегда находится в состоянии «здесь и теперь» и не расходует энергию на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, а использует ее на решение реальных проблем. Дж. Бьюдженталь [2001, с.42–43] отождествляет слово «аутентичность» с близким словом «присутствие». В этом качестве он выделяет две стороны:

*-* Доступность *-* степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него.

*-* Экспрессивность *-* степень, в которой человек склонен позволять другому действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает в себя самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний. [Елизаров А.Н., с.27].

Аутентичность обобщает многие свойства личности, но ее границы нечетки. В качестве синонимов этого термина используются такие определения, как полноценно функционирующая личность (Роджерс), свобода (Олпорт), самоактуализация (Маслоу), самость, целостная личность (Перлс), конгруэнтность (Гриндер, Бендлер).

Аутентичное поведение предполагает цельное переживание непосредственного опыта, не искаженного психологическими защитными механизмами. Человек вовлеченно воспринимает происходящее и затем непосредствевнно проявляет свое эмоциональное отношение к нему. Его мысли и действия согласованы с эмоциями. Поведение такого человека оценивается как конгруэнтное. Конгруэнтность, на наш взгляд, является тем качеством, которое наиболее точно характеризует состояние «здесь и теперь», так как представляет собой сочетание внешнего поведения и внутренних чувств.

Понятие «свобода» - один из основных элементов структуры качеств аутентичности и означает, что в самоопределении и ответственности перед собой человек является нравственно свободным. И.М.Сеченов говорил: «…Человек есть существо свободное, определяющее действия из самого себя».

Рефлексия – одно из важнейших качеств аутентичной личности. В работе на ТД рефлексивность выступает как качество, проявляемое в совместной деятельности. Она отображается в понимании консультантом своей сущности в реальной действительности (состояние «здесь и сейчас»): процесс самопознания внутреннего состояния консультантом ТД самого себя, выяснение того, как другие понимают его личностные особенности, эмоциональные реакции.

Кроме того, рефлексивное слушание способствует установлению положительного эмоционального контакта, взаимного чувства близости и доверия по телефону.

“Рефлексия - это искусство словесного выражения того, что выразил другой человек так, что Вы чутко и точно отразили его мысли и чувства в испытанной им ситуации”. [20, с.59]. Отражающий консультант становится «зеркалом» и может показать абоненту то, чего тот сам в себе не замечает. Для этого необходимо слушать не только слова, но и тон, модуляции, экспрессию, манеру говорить. Поэтому у телефонного консультанта должна быть:

* четкая грамотная речь, хорошо поставленный голос, знание точного выражения словесных значений;
* высокий уровень интеллектуальных способностей, способность комбинировать, подвижность и непостоянство мышления, понимания отношений, обстоятельность мышления;
* высокая способность к запоминанию, сохранению в условиях помех и логическому, осмысленному воспроизведению;
* хорошая сосредоточенность внимания;
* хорошо развитый слух, воспринимающий звуковые колебания;
* преобладающий аудиальный тип репрезентативной системы;
* развитую эмоционально-волевую сферу,
* речевую выразительность применительно к Телефону доверия.

Адекватная самооценка является необходимым личностным качеством консультанта ТД и регулятором его поведения. От самооценки зависят взаимоотношения телефонного консультанта с окружающими, его критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам. Тем самым самооценка влияет на эффективность деятельности телефонного консультанта и его дальнейший личностный рост.

Одним из наиважнейших первичных особенностей психолога-консультанта ТД является **самоактуализация**. Самоактуализация как стремление человека к наиболее полному выявлению и развитию своих возможностей, к актуализации собственного личностного потенциала является основой для гуманистической психологии, рассматривающей личность как уникальную целостную систему. [29, с.543].

Иерархическая модель мотивации А.Маслоу, включающая необходимые для жизнедеятельности и развития личности потребности, говорит о том, что при удовлетворении всех этих потребностей возникает система этических и моральных ценностей, которые включают в себя жизненную философию консультанта. Этико-моральные ценности – это жизненные важнейшие критерии о восприятии окружающего мира и других людей, принятии объективных решений. В психологическом консультировании на ТД, основными качествами являются объективность и нейтральность ценностей самого консультанта.

«Актуализированный» консультант ТД впитал в себя всю полноту и глубину жизненного опыта, складывающегося из жизненной философской позиции и включающего

и коммуникативные особенности, и интуицию как проявление творчества самоактуализирующейся личности, и всесторонние энциклопедические знания, умения, навыки и т.д.

Личность является субъектом деятельности, «вершиной» всей структуры человеческих свойств [Б.Г.Ананьев, с.291]. В свою очередь, деятельность – это всегда проявление активных действий, а значит, ключевым качеством консультанта ТД является активность.

По мнению Б.Г.Ананьева, активность выделяется «одним из важных индикаторов человеческой индивидуальности», воплощающим «великие возможности исторической природы человека». «…Через активность и опосредованный ею характер в структуре личности проявляется индивидуальность человека в целом и индивидуальность человека как субъекта деятельности… Активность также обнаруживается отдельным, относительно самостоятельным параметром, поскольку в своем особом качестве координационно связывает структуры свойств человека, - от его психофизиологии до социальной психологии». Активность человека оценивается по его познавательным и практическим интересам, а также адекватности самооценки.

В.Ф. Сержантов выделяет свойства активности: креативность, эмоциональность, конструктивность и т.д.

По мнению А.Н.Леонтьева, сущность, истоки и цель активности опосредованы идеей свободы человека, поэтому в общем смысле можно сказать, что целью активности является свобода человека. Свобода личности неизмеримо взаимосвязана с коммуникативными особенностями, такими как: доступность, интерес к людям, доброжелательность, альтруизм. Условия жизни и аффилиация являются частными, и первичными особенностями коммуникации, так как они представляют собой смысл существования аутентичного человека.

Доброжелательность - это качество, которое является одним из необходимых как в жизни, так и в работе с людьми. К этому качеству можно отнести заботу, доверие, уважение к людям, искренность. Данные качества выделяются как отечественными, так и зарубежными исследователями среди особенностей психолога-консультанта. [Приложение. Таблицы 1, 2, 3].

Ключевым источником активности является темперамент. Психологами установлено, что в темпераменте, его характерологических чертах отражаются такие психологические свойства личности как общительность, готовность к сотрудничеству, доброжелательное отношение к людям, эмоциональная стабильность и реалистическая настроенность, эмоционально-волевые качества, высокий самоконтроль и самосознание личности.

По отношению к модели личности консультанта Телефона доверия одним из важнейших психофизиологических качеств можно считать адаптацию. В ситуации работы на ТД адаптация является постоянным процессом активного приспособления консультанта к окружающим условиям: замкнутое пространство – закрытая комната, одиночество, различные психические и физические реакции на неблагоприятные проблемные, как правило, стрессовые ситуации и т.п. Адаптация также является результатом этого процесса.

Эффективность адаптации в значительной степени зависит от того, насколько адекватно консультант ТД воспринимает себя и свои социальные связи. Поэтому эффективность консультационного процесса по Телефону доверия зависит от адаптивности и позиции, направленной на успешность в своей деятельности.

Ключевую роль в успешной адаптации к экстремальным условиям работы консультанта на ТД, играют процессы тренировки, функциональное, психическое и моральное состояние индивида.

Дезадаптация личности консультанта ТД может выступать как неадаптивность в случае постоянной неуспешности попыток реализации цели, т.е. неудовлетворенности процессом и результатом консультирования по телефону. Подобная ситуация может свидетельствовать о незрелости личности, невротических отклонениях, дисгармониях в сфере принятия решений или являться прямым результатом экстремальности ситуации [12, с.11-12].

В серию приспособительных психофизиологических особенностей консультанта ТД можно отнести толерантность (терпение) и эмоциональную устойчивость.

Толерантность – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию. Например, толерантность к тревоге проявляется в повышении порога эмоционального реагирования на угрожающую ситуацию, а внешне – в выдержке, самообладании, способности длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей [12, с.402].

Эмоциональная устойчивость – постоянная личностная черта, по мнению Я.Рейковского выражается в чувствительности к эмоциональным стимулам и в податливости психических механизмов регуляции к разлаживанию под влиянием эмоционального возбуждения.

В работе на ТД консультант нередко испытывает сильные отрицательные эмоции. Существуют обращения с целью манипулирования консультантом, в том числе: розыгрыши, телефонная копролалия – болезненное пристрастие к сквернословию по телефону в отношении незнакомых лиц, мастурбация «на голос», обращения по поводу актуальных сенсаций, использование ТД как помощи в текущих делах просьбы организовать знакомство, просьбы повлиять на родителей, детей и друзей, обращение со скуки, обращения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и т.д.

На каждом ТД есть постоянные абоненты. Обычно это те, кто пережил психическую травму и нуждается в длительной поддержке: одинокие люди, инвалиды, душевнобольные и т.д. Поэтому эмоциональная устойчивость для консультанта ТД - одно из необходимых профессиональных качеств.

Исследования психологов и физиологов указывают на взаимосвязь эмоциональной устойчивости и свойств нервной высшей деятельности. П.К.Анохин говорит о том, что эмоциональные ощущения, закрепились как своеобразный инструмент, удерживающий жизненный процесс в его оптимальных границах. Я.Стреляу полагает, что эмоциональная устойчивость зависит от свойства «реактивности личности». В данном случае «реактивность» характеризует высоту порога чувствительности и порога работоспособности: чем ниже порог чувствительности, тем ниже порог работоспособности. Лица, у которых реактивность к стимулам высока, в значительной степени ухудшают качество деятельности в стрессовых ситуациях.

Таким образом, по мнению В.Д.Небылицына, проблема свойств нервной системы «переводится в план проблемы факторов оперативной надежности человека, сталкивающегося с экстремальной ситуацией и решающего в условиях значительной напряженности достаточно сложные и ответственные задачи.

Согласно Аналитической психологии К.Г.Юнга, индивидуально-психологические различия человека соответствуют направленности личности либо на мир внешних объектов, либо на явления его собственного субъективного мира. Для работы на ТД предпочтительно преобладание экстравертивного типа, поскольку в отличие от интровертивного ему свойственна социальная адаптивность, общительность, гибкость поведения.

Таким образом, мы считаем, основными особенностями темперамента в эффективном телефонном консультировании являются:

- хорошая адаптация, эмоциональная устойчивость, работоспособность.

Основными особенностями мотивации являются:

- психологическая установка, потребности, интересы, склонности, убеждения – мировоззрение личности.

В рамках телефонного консультирования в раздел профессиональных и личностных особенностей межличностного общения и коммуникации личности входят:

* условия жизни и высокая степень адаптации,
* аффилиация, интерес к людям, доброжелательность, альтруизм;
* доступность, открытость (общительность), дипломатичность, гибкость;
* умение оказывать психологической воздействие на окружающих;
* конгруэнтность, самоконтроль.

К познавательным способностям консультанта ТД относятся:

* высокий интеллектуальный уровень, социальная информированность;
* большой объем оперативной слуховой памяти;
* способность к распределению, переключению и концентрации внимания;
* креативность, воображение, интуиция;
* речевые способности – грамотная речь, чувство языка, эмоциональная выразительность.

Важнейшей особенностью консультанта ТД является **эмпатия**. Эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир [27, с.696]. Самое раннее определение эмпатии содержится в работах З.Фрейда: «Мы учитываем психическое состояние пациента, ставим себя в это состояние и стараемся понять его, сравнивая его со своим собственным» [З.Фрейд «Остроумие и его отношение к бессознательному», 1905]. Эмпатия в триаде Роджерса при клиент-центрированной психотерапии является важным условием для конструктивных изменений личности. А.Бодалев, Т.Каштанова считают, что эмпатия включает чувства и мысли, сопутствует процессу взаимоотношений «психотерапевт-пациент» или консультант-абонент, т.е. приносит успех в телефонном консультировании.

Эмпатическое понимание зависит от доступности и богатства жизненного опыта консультанта, точности восприятия, умения настроиться, слушая абонента, на одну с ним эмоциональную волну.

Основными особенностями эмпатического понимания являются:

* отражение;
* рефлексивное слушание (активное слушание), невербальная экспрессивность, аудиальная чувствительность, умение выслушать, отзывчивость, проникновение, безусловное безоценочное отношение к людям;
* «вчувствование» в другого, принятие чувств, сочувствие, терпимость, принятие уникальности ценностей абонента, идентификация (отождествление), проникновение;
* доброжелательность, уважение, доверие, вера в способности абонента, искренность, забота, чуткость, тактичность, теплота, и т.п.

Профессионализм – одно из высших показателей эффективности в деятельности консультанта ТД. Профессиональное искусство включает в себя, прежде всего мотивацию и активность к познавательной деятельности, психологическое или какое-либо другое высшее образование, специальную подготовку для работы на ТД.

Профессиональную подготовку будущий консультант ТД получает в результате специального обучения в групповых тренингах, где проводится практическая наработка необходимых профессиональных качеств и освоение знаний подходов и техник воздействия для работы на ТД. Профессиональное психологическое образование, супервизии, постоянное повышение своей квалификации, участие в учебных и личностных тренингах, на лекциях, конференциях, семинарах дают консультанту больше шансов стать эффективным в работе, поскольку тем самым «работает» активность, расширяется опыт и кругозор, человек познает окружающий мир и себя в этом мире снова и снова.

Ролло Мэй, описывая личность консультанта [22, с.110], отдает предпочтение ее полноте и целостности и, ссылаясь на Адлера, говорит, что «метод лечения должен быть в самих терапевтах».

На основании вышеизложенного можно сделать следующий **вывод**:

В данной модели нами обобщен опыт отечественных и зарубежных психологов.

Профессиональные и личностные качества эффективного консультанта ТД сочетаются друг с другом. Несмотря на то, что эти качества различны – одни рождаются вместе с личностью, другие приобретаются ею, слияние их дает мощный толчок к успешной творческой деятельности консультанта на ТД.

В разработанной нами модели личности эффективного консультанта ТД основными являются первичные качества. К этим качествам мы отнесли: аутентичность, самоактуализацию, жизненную активность, эмпатию и профессиональное искусство.

В эмпирической части данного исследования мы изучим особенности активности и самоактуализации личности консультантов ТД, так как «жизненная активность и самоактуализация личности выступают важнейшими свойствами личности, определяющими ее способности развиваться, саморазвиваться. В процессе развития приобретаются новые уровни, изменяются содержание и структура активности, как свойства системы Человек». [38, с.402].

**Глава 2**

**Эмпирическое исследование**

**профессиональных и личностных качеств**

**телефонных консультантов**

**2.1. Программа исследования**

**Цель исследования**: выявить и описать профессиональные и личностные качества, способствующие эффективной работе в качестве консультанта на Телефоне доверия.

**Объект исследования** – профессиональные и личностные качества консультантов Телефона доверия.

**Предмет исследования** – профессиональные и личностные качества консультантов ТД, находящиеся во взаимосвязи с эффективной профессиональной деятельностью.

**Гипотезы исследования**:

Основная гипотеза:

1. Чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его профессиональная деятельность.

Гипотеза-следствие:

Основными качествами самоактуализации личности консультантов ТД являются:

* способность жить настоящим;
* независимость в поступках;
* способность быстро реагировать на изменяющиеся аспекты ситуации;
* аутентичность;
* самоуважение, самопринятие.

Чем выше уровень выраженности данных качеств, тем эффективнее консультант ТД.

Основная гипотеза:

2. Чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности.

Гипотеза-следствие:

Основными качествами активности личности консультантов ТД являются:

* высокий уровень развития интеллекта;
* открытость к общению;
* доброжелательность;
* конгруэнтность;
* самостоятельность;
* направленность на экстраверсию.

Чем выше уровень выраженности данных качеств, тем эффективнее консультант ТД.

**Задачи исследования**:

1. Проанализировать исследования профессиональных и личностных особенностей эффективного психолога-консультанта в отечественной и зарубежной психологии.
2. Изучить особенности консультативной деятельности телефонного консультанта.
3. На основе теоретического анализа существующих исследований в области телефонного консультирования построить гипотетическую модель личности эффективного консультанта Телефона доверия.
4. Провести анализ результатов, полученных в процессе исследования профессиональных и личностных качеств консультантов ТД.

**Испытуемые**

Исследование проводилось среди консультантов Москвы и Московской области (гг.Ивантеевка, Химки, Щелково). Испытуемые (20 человек: 19 женщин и 1 мужчина) - консультанты служб Телефонов доверия.

**Анкетные данные по выборке**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ испыт.** | **Возраст** | **Пол** | **Образование** | **Стаж работы на Телефоне довер.** |
| 1 | 38 | ж | Высшее психологическое | 7 лет |
| 2 | 34 | ж | Высшее психологическое | 5.5 лет |
| 3 | 42 | ж | Высшее психологическое | 5 лет |
| 4 | 28 | ж | Высшее психологическое | 5 лет |
| 5 | 40 | ж | Высшее психологическое | 5 лет |
| 6 | 46 | ж | Высшее психологическое | 4 года |
| 7 | 46 | ж | Высшее медицинское | 4,2 года |
| 8 | 36 | ж | Высшее психологическое | 3 года |
| 9 | 48 | ж | среднее спец. техническое | 3 года |
| 10 | 40 | ж | педагогич., 4к.псих.фак-та | 2 года |
| 11 | 45 | ж | Высшее пед, соц., психол. | 2 года |
| 12 | 44 | ж | Высшее педагогическое | 2 года |
| 13 | 23 | ж | 2 Высш. психологическ. | 2 год |
| 14 | 23 | ж | Высшее психологическое | 1 год |
| 15 | 23 | ж | Н./в. психологическое | 1 год |
| 16 | 30 | ж | Н/в. психологическое | 1 год |
| 17 | 22 | ж | Н./в. психологическое | 5 мес. |
| 18 | 30 | ж | Н./в. психологическое | 5 мес. |
| 19 | 23 | м | Н./в. психологическое | 1 мес. |
| 20 | 28 | ж | Н./в. психологическое | 5 мес. |

Консультанты ТД: психологи (с первым высшим, вторым высшим образованием, обучающиеся в вузе по специальности «практический психолог») и волонтеры (добровольные консультанты ТД, которые прошли спец.обучение по программе «Телефонное консультирование», имеют непсихологическое высшее, сред.специальное образование).

Консультанты ТД имеют стаж работы больше 1 г. или меньше 1 г.; принадлежат к разновозрастным группам.

**2.2. Методологический инструментарий**

2.2.1. Используемые методики

1. 16-факторный личностный опросник Р.Б.Кеттелла (16-FPQ-187-А):

* Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Ред-сост. Д.Я.Райгородский. – Самара: «Бахрах», 1998. - 672 с.
* Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: Питер, 2000 – 560 с.

1. Самоактуализированный тест (САТ).

* Е.Ю.Алешина, П.Я.Гозман, Е.М.Дубовская. Социально-психологические методы исследования супружеских отношений. Спец.практикум по соц.психологии. – М.: Изд.московского университета, 1987. – 120 с.

3. Методика диагностики оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (САН).

* Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Ред-сост. Д.Я.Райгородский. – Самара: «Бахрах», 1998. - 672 с.

4.Экспертная оценка эффективности

* Л.Ф.Бурлачук, С.М.Морозов. Словарь-справочник по психодиагностике. – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.

5. Краткий социологический опрос в форме анкеты.

2.2.2. Процедура проведения эксперимента

**1.** **Тест Р.Кеттелла** **(16PF-опросник)** *был использован для проверки гипотезы №1: чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности.*

*С помощью данного теста необходимо выявить личностные качества, присущие активному консультанту ТД, а именно:*

* *высокий интеллектуальный уровень;*
* *коммуникативные и межличностные свойства: открытость к общению, конгруэнтность, способность самостоятельно принимать решения, доброжелательность;*
* *экстравертивная направленность: эмоциональная устойчивость, высокая адаптация, работоспособность, общительность.*

Тест Кеттеллапредназначен для измерения шестнадцати факторов личности и дает многогранную информацию о личностных чертах, которые называют конституционными факторами. Опросник содержит 187 вопросов (форма А), на которые предлагается ответить обследуемым. Испытуемому предлагают занести в регистрационный бланк один из вариантов ответа на вопрос «да», «нет», «не знаю» (или «a», «b», «c»). Обработка полученных данных производилась с помощью «ключа». Совпадение ответов обследуемого с «ключом» оценивается в 2 балла для ответов «а» и «с», совпадение ответа «в» - в один балл. Сумма баллов по каждой выделенной группе вопросов дает в результате значение фактора. Полученное значение каждого фактора переводится в стены с помощью таблиц с учетом пола и возраста. Стены распределяются по биполярной шкале с крайними значениями в 1 и 10 баллов. Из имеющихся показателей по всем 16 факторам строится, так называемый «профиль личности». При интерпретации внимание уделяется в первую очередь «пикам» профиля (1-3 и 8-10). Анализируется также совокупность факторов в их взаимосвязях в таких, например, блоках: интеллектуальные особенности (В,М,Q1); эмоционально-волевые особенности (C,G,I,O,Q3,Q4); Коммуникативные свойства и особенности межличностного взаимодействия (A,H,F,E,Q2,N,L).

**2**. **Самоактуализированный тест (САТ).** *Самоактуализированный тест был использован для проверки гипотезы №2: чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его консультативная деятельность*.

САТ разработан на основе опросника личностных ориентаций Э.Шострем (POI) и создан авторами не только в целях научного анализа феномена самоактуализации, но и для проведения прикладных психодиагностических обследований при измерении эффективности психотерапевтической и коррекционной работы. САТ состоит из 126 пунктов, каждый из которых включает два суждения ценностного или поведенческого характера. Испытуемому предлагается выбрать то из них, которое в большей степени отвечает его представлениям или привычному способу поведения.

САТ измеряет самоактуализацию по двум базовым и ряду дополнительных шкал. Базовыми являются шкала компетентности во времени и шкала поддержки. Двенадцать дополнительных шкал разбиты на 6 блоков – по две в каждом: шкала ценностной ориентации, шкала гибкости поведения; шкала сензитивности, шкала спонтанности; шкала

самоуважения, шкала самопринятия; шкала представлений о природе человека, шкала синергичности; шкала принятия агрессии, шкала контактности; шкала познавательных потребностей и шкала креативности.

Каждая шкала имеет свой масштаб. Для каждой шкалы вычислены средние и стандартные отклонения и осуществлен перевод «сырых» результатов в Т-баллы, которые являются основой для составления профильных бланков. При использовании САТ в качестве исследовательской методики авторы рекомендуют использовать «сырые баллы», Т-баллы необходимы лишь для применения САТ как инструмента индивидуальной диагностики. В зависимости от целей исследования тест может быть интерпретирован полностью или частично.

Тест подвергался авторами на устойчивость (по пунктам опросника и интегральным показателям по базовым и дополнительным шкалам). Результаты коэффициентов устойчивости близки к 1. САТ отвечает критерию жизненной и текущей валидностям. Факторный анализ выявил реальную структуру взаимосвязей личностных свойств, приближающуюся к эмпирическим моделям Р.Кеттела (16PF-опросник) и Ф.Айзенка..

**3. Методика диагностики оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (САН).** *Посредством данной методики предполагалось определить степень самочувствия, настроения и активности в момент заполнения консультантами тестов.*

Опросник состоит из 30 пар противоположных характеристик, по которым испытуемого просят оценить свое состояние. Каждая пара представляет собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень выраженности той или иной характеристики своего состояния. Обработка данных осуществляется с помощью подсчета крайней выраженности негативного и позитивного полюсов (от 1 до 7 балла с учетом изменения сторон полюсов). Положительные состояния получают высокие баллы, а отрицательные – низкие. Полученные баллы группируются в соответствии с ключом в три категории и подсчитывается количество баллов по каждой из них. Полученные результаты по каждой категории делятся на 10. Средний балл шкалы равен 4. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5.0-5.5 баллов.

**4. Экспертная оценка эффективности.** *Данный метод использовался для изучения эффективной деятельности консультантов ТД.* В телефонном консультировании получение информации от абонента о влиянии беседы по ТД на его состояние, проблему и жизнь в целом, очень затруднительно. Это связано с объективными условиями телефонного консультирования (невозможность проведения полной диагностики). Анонимность собеседника не позволяет прослеживать изменения состояния клиента на протяжении достаточно длительного времени. Поэтому испытуемые были отобраны по следующим трем критериям:

* *экспертная оценка руководителя ТД и супервизора,*
* *экспертная оценка сотрудников ТД,*
* *оценка абонентов.*

Консультанты по первому и второму критерию выделялись с помощью теста оценки эффективности (бланк теста прилагается). Тест содержит 1 шкалу от 1 до 9 баллов. Обработка данных осуществляется с помощью подсчета крайней выраженности полюсов (неэффективный-эффективный).

Предполагается, что телефонный консультант является профессионалом, если руководитель, супервизор и сотрудники оценивали его как успешно справляющегося со своей работой и обладающего необходимыми профессиональными и личностными качествами.

Для отбора консультантов по третьему критерию был проведен контент-анализ «Книги статистического учета звонков». Подсчитывалась частота запросов «своего» консультанта, а также положительные отзывы и благодарности от абонентов. Успешным считалось наличие положительной «обратной связи» в четырех из пяти случаев.

**5. Краткий социологический опрос в форме анкеты**.

В анкете содержатся 11 вопросов, определяющих демографические сведения (Ф.И.О., возраст, образование, стаж работы на ТД) и социальные компоненты удовлетворенности трудом в сфере психологических услуг дистантного консультирования.

*Данные анкеты были использованы для получения дополнительной информации о телефонных консультантах, особенностях их деятельности на ТД и стремлении к профессиональному росту.*

*Порядок применения методик в данном исследовании*:

1. Для исследования степени активности телефонных консультантов мы использовали:

а) факторы теста Р.Кеттелла 16-PF: - интеллектуальные особенности: B,M,Q1, и коммуникативные свойства и особенности межличностного взаимодействия: A,E,F,H,L,N,Q2;

б) шкалы САТ: контактность, познавательных потребностей, креативность;

в) САН: активность, настроение.

Для того, чтобы вычислить взаимосвязь между параметрами активности и эффективности выборки испытуемых мы применили ранговую корреляцию Спирмена.

2. Для исследования личностного роста консультантов ТД был использован самоактуализированный тест. Взаимосвязь между самоактуализацией и эффективностью испытуемых измерялась методом ранговой корреляции Спирмена.

3. Для определения эффективности телефонного консультанта был применен метод экспертной оценки. Профессионализм сотрудников ТД оценивался с помощью 3-х объективных показателей: оценка руководителя ТД, сотрудников и данных из «Книги статистического учета звонков» (контент-анализ).

4. Для проверки выдвинутых гипотез на соответствие (согласие) эмпирического распределения теоретическому был использован Хи-квадрат критерий сопряженности Пирсона.

5. Для определения активного, направленного на достижение личностного роста испытуемого мы применили количественный критерий оценки результатов испытуемых, позволяющий определить уровень выраженности психологических свойств – критерий

тестовой (статистической) нормы. С помощью определения средних величин и стандартизированного отклонения из общей выборки были получены 3 группы:

* со значениями, отклоняющимися в сторону низких баллов;
* со значениями, отклоняющимися в сторону высоких баллов;
* средне-статистические значения испытуемых.

Применив формулу Хи2-критерий Пирсона мы получили зависимость двух признаков, направленность которой отразилась в процентном соотношении.

**2.3. Результаты эксперимента**

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. Тест Кеттелла (16PF-опросник). Обработка данных производилась при помощи качественного и количественного анализов. «Сырые» баллы по тесту Кеттелла были переведены в стены, затем по каждому фактору было подсчитано среднее значение.

Таблица 1. Средние значения по тесту Р.Кеттелла (16PF-опросник)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Назван.параметра | Сред.знач. |
| А | Общительность | 7.25 |
| B | Интеллект | 8.65 |
| C | Эмоц.устойчивость | 5.55 |
| E | Доминантность | 7.05 |
| F | Экспрессивность | 5.55 |
| G | Нормативн.поведен. | 4.65 |
| H | Соц.смелость | 6.65 |
| I | Чувствительность | 8.4 |
| L | Подозрительность | 6.45 |
| M | Практичность | 6.1 |
| N | Дипломатичность | 6.15 |
| O | Уверенность в себе | 5.5 |
| Q1 | Радикализм | 5.35 |
| Q2 | Конформизм | 6.55 |
| Q3 | Самоконтроль | 5.5 |
| Q4 | Эго-напряженность | 5.6 |
| F1 | Тревожность | 6.64 |
| F2 | Экстраверсия | 6.63 |
| F3 | Эмоциональность | 3.33 |
| F4 | Независимость | 6.025 |

График 1. Распределение результатов по тесту Р.Кеттелла



По результатам данной таблицы 1 можно выделить высокие значения по шкалам: А (общительность), В (интеллект), Е (доминантность), I (чувствительность).

Факторы H, L направлены в сторону повышения баллов – 6.65 и 6.45.

Фактор G (нормативное поведение) имеют тенденцию к снижению баллов – 4.65.

Факторы ( F, O, M, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4) имеют средние значения.

Дополнительный фактор F3 (сензитивность) имеет низкое значение - 3.3.

1. **Самоактуализированный тест (САТ).** Обработка данных производилась при помощи ключа к опроснику САТ. При использовании САТ в качестве исследовательской методики авторы-создатели опросника рекомендуют пользоваться «сырыми баллами».

Таблица 2. Средние значения консультантов ТД

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № блока | Название шкалы | Колич.пунктов | Сред. значение |
| I  базовый | 1. Шкала ориентации во времени | 17 | 10.5 |
| 2. Шкала поддержки | 91 | 54.15 |
| II бл.ценностей | 3. Шкала ценностных ориентаций | 20 | 12.8 |
| 4. Шкала гибкости поведения | 24 | 15.9 |
| III бл.чувствит. | 5. Шкала сензитивности | 13 | 7.1 |
| 6. Шкала спонтанности | 14 | 8.1 |
| IV самовоспит. | 7. Шкала самоуважения | 15 | 9.95 |
| 8. Шкала самопринятия | 21 | 12.4 |
| V концепц.чел. | 9. Шк.представл.о природе чел. | 10 | 5.3 |
| 10. Шкала синергии | 7 | 3.65 |
| VI межличн. чувствит-ти | 11. Шк.принятия агрессии (на себя) | 16 | 7.5 |
| 12. Шкала контактности | 20 | 11.3 |
| VII отношение  к познанию | 13. Шк.познавательн. потребностей | 11 | 4.95 |
| 14. Шкала креативности | 14 | 7.5 |

График 2. Измерение уровня самоактуализации личности консультантов ТД



Ряд 1 – результаты консультантов ТД; ряд 2 – высокие значения по шкалам теста.

По данному графику видно, что уровень самоактуализации испытуемых направлен в сторону повышения баллов. Наблюдается тенденция к личностному росту.

1. **Методика диагностики оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (САН).** Обработка данных производилась при помощи ключа к методике САН. При подсчете крайняя степень выраженности негативного

полюса пары оценивалась в 1 балл, а крайняя степень выраженности позитивного полюса пары – в 7 баллов. Средний балл шкалы равен 4. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5.0-5.5 б.

Таблица 3. Средние значения по методике САН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Параметры** | **Средн.значение** |
| 1 | Самочувствие | 5.46 |
| 2 | Активность | 5.43 |
| 3 | Настроение | 5.72 |

По результатам данной методики можно говорить о хорошем самочувствии, настроении и высокой работоспособности при прохождении процедуры тестирования.

1. **Экспертная оценка эффективности** консультантов ТД проходила в конфиденциальной форме. Тест заполнялся консультантами и руководителями служб анонимно. Контент-анализ проводился по «Книге статистического учета звонков» за 1 месяц. За 1 мес. на разных Телефонах доверия количество звонков в среднем насчитывается более 500. В данном исследовании подсчитывалась частота запросов консультанта, а также положительные отзывы и благодарности от абонентов.

Таблица 4. Средние значения эффективности консультантов ТД

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № испытуем. | Оценка руководит. | Оценка сотруд. | Контент-анализ | Сред.значение |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | 9 | 9 | 7 | 8.33 |
| 2. | 7 | 8.2 | 5 | 6.73 |
| 3. | 8 | 7.1 | 7 | 7.36 |
| 4. | 7 | 7.1 | 3 | 5.7 |
| 5. | 8 | 7.5 | 2 | 5.83 |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6. | 8 | 8.6 | 2 | 6.2 |
| 7. | 8 | 7.6 | 5 | 4.48 |
| 8. | 8 | 8 | 3 | 6.33 |
| 9. | 9 | 8 | 2 | 6.33 |
| 10. | 7 | 7.1 | 2 | 5.63 |
| 11. | 8 | 8.2 | 5 | 7.06 |
| 12. | 7 | 7.2 | 2 | 3.24 |
| 13. | 8 | 7.3 | 4 | 6.43 |
| 14. | 8 | 7.8 | 3 | 6.26 |
| 15. | 7 | 7.6 | 12 | 8.86 |
| 16. | 8 | 7.5 | 3 | 6.16 |
| 17. | 8 | 7.4 | 1 | 5.46 |
| 18. | 7 | 6.5 | 2 | 5.16 |
| 19. | 8 | 7.4 | 1 | 5.46 |
| 20. | 5 | 6.5 | 1 | 4.16 |
| Ср.знач. | 7.65 | 7.58 | 3.6 |  |

Результаты объективной экспертной оценки в письменных ответах руководителей ТД и сотрудников показали высокий уровень эффективности каждого из сотрудников. Обработка данных по «Книге статистического учета звонков» выявила низкие оценки. По итогам данного показателя можно дать объяснение, предположив, что:

* не все консультанты записывают свои благодарности в Книгу учета звонков;
* обычно повторно звонят постоянные абоненты, как правило, это психически нездоровые и одинокие пожилые люди. На ТД, где проходило данное исследование количество таких людей составляет в среднем (по 4-м службам) около 8;
* сменная работа консультантов ТД не располагает к длительной психотерапевтической работе. Кроме этого, был проведен краткий социологический опрос в письменной форме (заполнение анкеты) и личная беседа с сотрудниками.

Таблица 5. **Результаты опроса консультантов по анкете**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос анкеты** | **Варианты ответов** | **%** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1.Что Вас привело на ТД? | *- Интерес (к работе с людьми, желание проверить свои силы, желание узнать новое для себя)* | 35 |
| *- желание помочь людям, применить свои знания и способности* | 30 |
| *- знакомство, случай* | 20 |
| *- практика, опыт* | 15 |
| 2.Что Вам нравится в работе на Телефоне доверия? | *- общение с людьми, оказание помощи, обратная связь, анонимность, отсутствие зрительного контакта, калейдоскоп судеб и людей* | 40 |
| **-** *теплая атмосфера, комфортные условия, интересные коллеги, руководство коллективом* | 20 |
| **-** *график работы* | 15 |
| **-** не ответили на вопрос | 25 |
| 3. С каким настроением Вы обычно приходите на ТД? | **-** *бодрое, хорошее, с удовольствием, решительное, уверенное, рабочий настрой*  *- по-разному* | 80 |
| 20 |
| 4. В каком состоянии обычно уходите с работы? | *- усталое, сонное, но удовлетворенное от работы состояние, желание отдохнуть* | 40 |
| *- хорошее настроение, с чувством выполненного долга, умиротворенное состояние* | 20 |
| **-** *в раздумье* | 10 |
| **-** *по-разному* | 20 |
| 1 | 2 | 3 |
| 5.Что не устраивает в работе на Телефоне доверия? | 1. Социальные факторы*:*  *- некачественная связь, дискомфортные бытовые условия*  **-** *низкий уровень зар.платы при большой нагрузке*  2. Психологические затруднения:   * *трудности в отсутст. визуального контакта,* * *состояние включенности в диалог с абонентами,* * *интенсивная работа, большая нагрузка,*   *- отсутствие рационального,*  *- переживание проблем абонента.*  3. Особенности телефонного консультирования:   * *ограниченность методики работы,* * *звонки «розыгрыши», «зависающие» (постоянные) абоненты.* | 20 |
| 30 |
| 30 |
| 20 |
| 6. Рационализ.предложения, новаторские идеи и все, что первое придет Вам в голову | 1. Ценные деловые предложения  2. Юмористические предложения  3. Игнорировали вопрос | 10 |
| 20 |
| 70 |
| 7. Участие в тренингах, семинарах. Какие темы интересуют | - Наперебой предлагались идеи учебных тренингов в различных направлениях: клиент-центрированная психотерапия К.Роджерса, экзистенциальный анализ, телесно-ориентированная терапия, арт-терапия.  - Интересуют обучающие тренинги по телефонному консультированию: проблемы наркомании, школы, семейные проблемы, работа консультанта с горем, суицидом, постоянными абонентами.  - Отмечается необходимость создания супервизорских групп и партнерских отношений между ТД | 100 |

По итогам данного опроса можно говорить о том, что консультантами ТД становятся те, кто стремится помогать другим людям профессионально, посредством специальных психологических знаний. Консультанты проявляют интерес не только к работе с людьми, но и к своим собственным желаниям и потребностям. Рабочее время телефонного консультанта начинается с хорошего, бодрого и уверенного настроя (80%). После окончания дежурства 40% уходят с работы уставшими, 10% уносят проблемы с собой, 20% считают, что бывает по-разному и 20% уходят в хорошем настроении.

По данному обследованию можно говорить о наличие у консультантов ТД таких личностных качеств, как активность, жизнерадостность, стремление к пониманию людей. Кроме того, в данном опроснике выявилась направленность консультантов ТД на общение, интерес к людям, чувство языка и чувство юмора (творческое заполнение анкеты).

**2.4. Анализ результатов методами**

**математической статистики**

Применение коэффициента корреляции рангов Спирмена (rs) позволило оценить взаимосвязь между личностными особенностями и эффективностью консультативной деятельности консультантов Телефона доверия.

Отсутствие психодиагностических методик по непосредственной оценке такого личностного качества, как активность, предполагает выделение следующих составляющих:

* интеллектуальные особенности: факторы B, M, Q1;
* коммуникативные свойства и особенности межличностного взаимодействия: факторы А, H, F, E, Q2, Q4, N, L.
* САТ: 1. Контактность; 2. Потребность к познанию; 3. Креативность.
* САН: 4. Активность; 5. Настроение.

Проранжировав все значения мы получили следующие результаты:

Таблица 6. **Результаты** **измерения активности**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **В** | **М** | **Q1** | **A** | **F** | **H** | **L** | **N** | Q2 | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Ср.**  **зн.** | **Эф.** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | 10 | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| **1.** | 10 | 1 | 4 | 8 | 2 | 5 | 6 | 7 | 9 | 12 | 3 | 6 | 5.4 | 6 | 5,96 | **8.33** |
| **2.** | 10 | 4 | 5 | 6 | 6 | 8 | 10 | 8 | 6 | 11 | 4 | 7 | 6.3 | 6.4 | 7,18 | **6.73** |
| **3.** | 8 | 6 | 7 | 9 | 10 | 10 | 5 | 6 | 2 | 6 | 4 | 5 | 4.8 | 6.2 | 6,6 | **7.36** |
| **4.** | 7 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 9 | 13 | 5 | 7 | 5.2 | 5.8 | 5,6 | **5.7** |
| **5.** | 7 | 7 | 9 | 8 | 5 | 4 | 5 | 7 | 5 | 12 | 5 | 9 | 4.8 | 4.7 | 6,6 | **5.83** |
| **6.** | 10 | 6 | 8 | 7 | 3 | 7 | 7 | 5 | 5 | 14 | 3 | 7 | 5.8 | 5 | 6,6 | **6.2** |
| **7.** | 10 | 5 | 7 | 8 | 5 | 5 | 5 | 7 | 9 | 10 | 7 | 8 | 5.2 | 6.3 | 6,9 | **4.48** |
| **8.** | 10 | 5 | 5 | 7 | 8 | 3 | 6 | 4 | 7 | 12 | 5 | 9 | 5.4 | 5.7 | 6,5 | **6.33** |
| **9.** | 8 | 7 | 6 | 9 | 9 | 9 | 7 | 7 | 6 | 9 | 5 | 10 | 5.1 | 4.7 | 7,3 | **6.33** |
| **10.** | 9 | 5 | 6 | 7 | 5 | 8 | 8 | 7 | 7 | 9 | 5 | 5 | 4.4 | 5.5 | 6,5 | **5.36** |
| **11.** | 7 | 8 | 4 | 6 | 6 | 8 | 7 | 5 | 7 | 11 | 5 | 6 | 6.4 | 5.7 | 6,6 | **7.0** |
| **12.** | 7 | 8 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 10 | 7 | 14 | 3 | 5 | 6.7 | 7.0 | 6,7 | **3.24** |
| **13.** | 8 | 9 | 4 | 6 | 8 | 10 | 4 | 4 | 10 | 14 | 6 | 13 | 5.7 | 6.0 | 7,7 | **6.43** |
| **14.** | 8 | 5 | 5 | 8 | 5 | 6 | 9 | 9 | 8 | 9 | 4 | 5 | 5.0 | 5.1 | 6,5 | **6.26** |
| **15.** | 8 | 9 | 3 | 7 | 6 | 7 | 8 | 3 | 3 | 10 | 8 | 7 | 5.5 | 5.6 | 6,6 | **8.86** |
| **16.** | 10 | 8 | 3 | 8 | 7 | 6 | 5 | 2 | 5 | 12 | 8 | 9 | 5.1 | 6.2 | 6,6 | **6.16** |
| **17.** | 10 | 7 | 8 | 10 | 8 | 10 | 7 | 2 | 6 | 15 | 7 | 8 | 6.5 | 6.4 | 7,9 | **5.46** |
| **18.** | 9 | 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 8 | 9 | 6 | 11 | 6 | 11 | 4.3 | 4.7 | 6,8 | **5.16** |
| **19.** | 7 | 1 | 4 | 8 | 3 | 4 | 4 | 8 | 7 | 12 | 2 | 8 | 5.4 | 6.1 | 5,5 | **5.46** |
| **20.** | 10 | 7 | 7 | 7 | 3 | 9 | 7 | 8 | 7 | 10 | 4 | 5 | 5.7 | 5.4 | 6,9 | **6.9** |
| **Ср.зн.** | 8,65 | 6,1 | 5,35 | 7,25 | 5,55 | 6,65 | 6,45 | 6,15 | 6,55 | 11,3 | 4,95 | 7,5 | 5,43 | 5,7 |  |  |
| **r** | 0,17 | 0,04 | 0,27 | 0,67 | 0,02 | 0,22 | 0,10 | 0,05 | 0,25 | 0,18 | 0,04 | 0,04 | 0,07 | -0,03 |  | **0,12** |
| **p** | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |  | |

График 3. Распределение результатов испытуемых по уровню активности



Так как эмпирическое значение по формуле Спирмена равно 0.12, то гипотеза

№ 1: чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности, не подтверждается. На этом основании можно говорить об отсутствии

взаимосвязи между активностью и эффективной профессиональной деятельностью телефонного консультантов.

Для исследования личностного роста личности консультантов ТД мы использовали опросник САТ, 14 шкал которого обозначили цифровыми маркерами:

1 – шкала ориентации во времени, 2 – шкала поддержки;

3 – шкала ценностных ориентаций, 4 – шкала гибкости;

5 – шкала сензитивности; 6 – шкала спонтанности;

7 – шкала самоуважения, 8 – шкала самопринятия;

9 – шкала представлений о природе; 10 – шкала синергичности;

11- шкала принятия агрессии; 12 - шкала контактности;

13 – шкала познавательных способностей. 14 – шкала креативности.

Таблица 7. Результаты измерения самоактуализации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **Ср.зн.** | **Эф.** |
| **1** | 13 | 57 | 15 | 20 | 6 | 6 | 13 | 14 | 7 | 5 | 6 | 12 | 3 | 6 | 13.07 | **8.33** |
| **2** | 11 | 51 | 11 | 13 | 9 | 9 | 8 | 7 | 7 | 3 | 10 | 11 | 4 | 7 | 11.5 | **6.73** |
| **3** | 9 | 48 | 11 | 12 | 9 | 7 | 10 | 11 | 6 | 2 | 9 | 6 | 4 | 5 | 10.6 | **7.36** |
| **4** | 14 | 57 | 12 | 19 | 4 | 5 | 5 | 18 | 7 | 4 | 5 | 13 | 5 | 7 | 12.5 | **5.7** |
| **5** | 11 | 44 | 10 | 16 | 4 | 6 | 6 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 9 | 10.4 | **5.83** |
| **6** | 12 | 54 | 15 | 17 | 7 | 11 | 10 | 13 | 5 | 4 | 6 | 14 | 3 | 7 | 12.7 | **6.2** |
| **7** | 13 | 53 | 14 | 13 | 6 | 5 | 14 | 15 | 4 | 4 | 8 | 10 | 7 | 8 | 12.4 | **4.48** |
| **8** | 9 | 60 | 12 | 16 | 6 | 9 | 9 | 17 | 4 | 4 | 11 | 12 | 5 | 9 | 13.07 | **6.33** |
| **9** | 6 | 58 | 15 | 16 | 8 | 11 | 8 | 11 | 6 | 5 | 6 | 9 | 5 | 10 | 12.4 | **6.33** |
| **10** | 11 | 52 | 10 | 11 | 7 | 5 | 9 | 6 | 7 | 4 | 8 | 9 | 5 | 5 | 10.6 | **5.36** |
| **11** | 11 | 52 | 15 | 17 | 9 | 8 | 10 | 10 | 5 | 4 | 10 | 11 | 5 | 6 | 12.3 | **7.0** |
| **12** | 11 | 52 | 12 | 15 | 7 | 11 | 9 | 9 | 3 | 2 | 9 | 14 | 3 | 5 | 11.5 | **3.24** |
| **13** | 13 | 67 | 16 | 22 | 7 | 12 | 14 | 17 | 8 | 4 | 7 | 14 | 6 | 13 | 15.7 | **6.43** |
| **14** | 11 | 47 | 13 | 11 | 8 | 8 | 9 | 12 | 5 | 2 | 11 | 9 | 4 | 5 | 11.07 | **6.26** |
| **15** | 8 | 59 | 13 | 14 | 10 | 12 | 11 | 12 | 4 | 3 | 8 | 10 | 8 | 7 | 12.7 | **8.86** |
| **16** | 10 | 61 | 15 | 20 | 8 | 9 | 10 | 15 | 7 | 4 | 4 | 12 | 8 | 9 | 13.7 | **6.16** |
| **17** | 13 | 60 | 12 | 18 | 8 | 9 | 14 | 16 | 4 | 3 | 8 | 15 | 7 | 8 | 14 | **5.46** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| **18** | 10 | 61 | 13 | 20 | 6 | 10 | 13 | 14 | 6 | 5 | 9 | 11 | 6 | 11 | 14 | **5.16** |
| **19** | 5 | 42 | 12 | 17 | 6 | 4 | 7 | 8 | 3 | 5 | 6 | 12 | 2 | 8 | 9.7 | **5.46** |
| **20** | 9 | 48 | 10 | 11 | 7 | 5 | 10 | 12 | 4 | 2 | 5 | 10 | 4 | 5 | 10.1 | **6.9** |
| **Ср.зн.** | 10,5 | 54,1 | 12,8 | 15,9 | 7,1 | 8,1 | 9,95 | 12,4 | 5,3 | 3,65 | 7,5 | 11,3 | 4,95 | 7,5 |  | |
| **Rs** | -,07 | 0,14 | 0,32 | 0,13 | 0,49 | 0,33 | 0,01 | 0,02 | 0,41 | 0,11 | 0,21 | -,15 | 0,04 | 0,04 |  | 0,23 |
| **p** | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |  |  |

График 4. Распределение результатов испытуемых по опроснику САТ



Эмпирическое значение по формуле Спирмена равно 0.23. Распределение точек-результатов испытуемых на схеме указывает на 0 корреляцию между личностным ростом и эффективной профессиональной деятельностью.

Гипотеза № 2: чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен в профессиональной деятельности, не подтверждается. Взаимосвязь между самоактуализацией и эффективной профессиональной деятельностью телефонных консультантов отсутствует.

Для определения статистической нормы опросника САТ в целях сопоставления индивидуальных данных, полученных в процессе обследования, с групповым распределением показателей, зафиксированных в выборке стандартизации, построим следующую таблицу:

Таблица 7. Построение статистической нормы для определения уровня личностного роста телефонных консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ консультанта** | **Хi (сред.знач.)** | **d** | **d2** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 19 | 9.7 | -2.5 | 6.25 |
| 20 | 10.1 | -2.1 | 4.21 |
| 5 | 10.4 | -1.8 | 3.24 |
| **3** | **10.6** | **-1.6** | **2.56** |
| **10** | **10.6** | **-1.6** | **2.56** |
| **14** | **11.07** | **-1.13** | **1.27** |
| **12** | **11.5** | **0.7** | **0.49** |
| **2** | **11.5** | **0.7** | **0.49** |
| **11** | **12.3** | **0.1** | **0.01** |
| **7** | **12.4** | **0.2** | **0.04** |
| **9** | **12.4** | **0.2** | **0.04** |
| **4** | **12.5** | **0.3** | **0.09** |
| **6** | **12.7** | **0.5** | **0.25** |
| **15** | **12.7** | **0.5** | **0.25** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **1** | **13.07** | **0.87** | **0.75** |
| **14** | **13.07** | **0.87** | **0.75** |
| **16** | **13.7** | **1.5** | **2.25** |
| **17** | **14** | **1.8** | **3.24** |
| **18** | **14** | **1.8** | **3.24** |
| **13** | **15.7** | **3.5** | **12.25** |
| Сумма | 244,01 |  | 44,23 |
| Станд.отклонение | 1.52 |  |  |

Таким образом, для данной выборки норма будет находится в интервале от 10.5 до 13.5. Следовательно, низкий уровень личностного развития присущ 3-м консультантам ТД: 5, 19, 20. Высокий уровень самоактуализации выражен у 4-х консультантов ТД: 13,16,17,18. Большая часть показателей телефонных консультантов находится в норме, т.е. в интервале от 10.5 до 13.5. При этом норма в данном случае понимается как состояние объекта в данный момент.

Для определения статистической нормы по степени активности в целях сопоставления индивидуальных данных, полученных в процессе обследования, с групповым распределением показателей, зафиксированных в выборке стандартизации, построим следующую таблицу:

Таблица 8. Построение статистической нормы для определения уровня активности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ испытуемого** | **Хi (сред.знач.)** | **d** | **d2** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 17 | 7,92 | 1,25 | 1,5625 |
| 13 | 7,7 | 1,03 | 1,0609 |
| 9 | 7,3 | 0,63 | 0,3969 |
| 2 | 7,18 | 0,51 | 0,2601 |
| 7 | 6,9 | 0,23 | 0,0529 |
| 20 | 6,9 | 0,23 | 0,0529 |
| 18 | 6,8 | 0,13 | 0,0169 |
| 12 | 6,7 | 0,03 | 0,0009 |
| 3 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 6 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 11 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 15 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 16 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 5 | 6,63 | -0,04 | 0,0016 |
| 8 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 10 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 14 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 5,96 | -0,71 | 0,5041 |
| 4 | 5,6 | -1,07 | 1,1449 |
| 19 | 5,5 | -1,17 | 1,3689 |
| Сумма | 133,59 |  | 6,51 |
| Станд.отклонение | 0,58 |  |  |

Для данной выборки норма будет находится в интервале от 6,09 до 7,25. Следовательно, низкий уровень активности присущ 3-м консультантам ТД: 1, 4, 19. Высокий уровень самоактуализации выражен у 3-х консультантов ТД: 9, 13, 17. Большая часть показателей телефонных консультантов находится в норме, т.е. в интервале от 6,09 до 7,25. При этом норма в данном случае понимается как состояние объекта в данный момент.

Из данного обследования по выявлению статистической нормы по таким личностным качествам, как активность и самоактуализация было обнаружено, что: высокий

уровень активности и личностного роста присущ консультантам №№ 13 и 17, а низкий уровень у консультантов № 19.

Для проверки статистических гипотез данного исследования возникла необходимость применения критерия Хи-квадрат (критерий согласия Пирсона). [Л.Ф.Бурлачук, С.М.Морозов, 2001, с.149]. Необходимо обеспечить с определенной вероятностью принятие истинной или отклонение ложной гипотезы.

Таблица 9. Связь уровня эффективности профессиональной деятельности и активности телефонных консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень активности** | **Эффективность** | **Неэффективность** | **Сумма** |
| Низкий | 0 | 3 чел. – 100% | 3 |
| Средний | 14 чел. – 82% | 0 | 14 |
| Высокий | 3 чел. – 18% | 0 | 3 |
| Сумма | 17 | 3 | 20 |

Эмпирическое значение по формуле критерия согласия Пирсона равно 40, при степени свободы, равной 2. Данный показатель превышает критическое табличное значение Хи2 - критерия Пирсона при уровне значимости 0,01 = 9.21.

На этом основании можно сделать вывод о зависимости двух признаков. Чем активнее проявляет себя консультант ТД, тем эффективнее он в профессиональной деятельности.

Таблица 10. Связь уровня эффективности профессиональной деятельности и личностного роста телефонных консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень самоактуал.** | **Эффективность** | **Неэффективность** | **Сумма** |
| Низкий | 0 | 3 чел. – 100% | 3 |
| Средний | 13 чел. – 76% | 0 | 13 |
| Высокий | 4 чел. – 24% | 0 | 4 |
| Сумма | 17 | 3 | 20 |

Эмпирическое значение по формуле критерия согласия Пирсона равно 38,6 при степени свободы, равной 2. Данный показатель превышает критическое табличное значение Хи2 - критерия Пирсона при уровне значимости 0,01 = 9.21.

На этом основании можно сделать вывод о зависимости двух признаков: чем выше самоактуализация консультанта ТД, тем эффективнее он в профессиональной деятельности.

Проверка гипотез показала, что существует взаимосвязь между уровнями активности и эффективности, и самоактуализации и эффективности в профессиональной деятельности телефонных консультантов.

На основании вышеизложенного, можно говорить о том, что выдвинутые нами гипотезы подтвердились.

**2.5. Обсуждение результатов**

Благодаря применению Хи2-критерия Пирсона гипотеза № 2: чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его профессиональная деятельность подтвердилась. Уровень значимости различий между эффективными и неэффективными консультантами ТД равен 0,01.

Гипотеза № 1 о том, что активный консультант ТД эффективен в своей профессиональной деятельности подтвердилась. Уровень значимости различий между эффективными и неэффективными консультантами ТД равен 0,01.

Применение критерия Спирмена показало отсутствие взаимосвязи вышеназванных качеств с эффективной деятельностью. Возможно, низкие результаты связаны с нерепрезентативностью выборки (20 чел.). Увеличение числа испытуемых могло бы дать положительную корреляционную связь. Подтверждение выдвинутых нами гипотез зависело бы от большего количества консультантов ТД.

Вышесказанное подтверждает Хайкин В.Л. считает, что активность – это сложноструктурный процесс, где переплетается преобразование человеком действительности и самого себя. По мнению Хайкина В.Л. уровень развития каждого компонента (мотивационного, когнитивного, поведенческого, активности-самоотношения), а также характера их соотношения между собой позволяет определить общий уровень развития активности.

Результаты данного исследования по опроснику Р.Кеттелла 16-PF показали, что эффективные консультанты ТД в отличие от низкоэффективных обладают:

* высоким уровнем интеллектуального развития, абстрактным мышлением, быстро воспринимают и усваивают новый материал. Сумма средних значений факторов B, M, Q1 эффективных консультантов составила 6,9. У низкоэффективных – 4,7;
* высоким уровнем общительности, внимательностью к людям, доброжелательностью, легкостью в общении, эмоциональной выразительностью, готовностью к сотрудничеству. Сумма средних значений факторов, направленных на раскрытие коммуникативных свойств и межличностное взаимодействие А, E, F, H, L, N, Q2 составляет у эффективных консультантов 6,3, у низкоэффективных – 5,3.

- направленностью на экстраверсию. Среднее значение эффективных консультантов составляет 7,0. Высокий показатель по экстраверсии означает, что консультанты ТД социально контактны, успешно устанавливают и поддерживают межличностные связи.

Среднее значение низкоэффективных консультантов составляет 2,7, что говорит об их интровертивной направленности, т.е. ориентации на свой внутренний мир, сдержанности.

В целом, по опроснику 16-PF Р.Кеттелла значения отклоняются в сторону высоких стенов. Ниже мы приводим анализ факторов к таблице № 1, с.46.

- Фактор А имеет тенденцию к высоким значениям (7,25). Это свидетельствует о достаточно богатых внутренних и внешних эмоциональных проявлениях, о мягкости, уступчивости, живости, веселости. Главным можно выделить то, что значение по данному фактору говорит о «природном», генетическом стремлении к общению, к тому, чтобы делиться своими установками, чувствами, взглядами. Важно отметить и хорошую способность к эмпатии, сопереживанию, успешному проигрыванию социальных ролей.

Добродушие, легкость в общении, эмоциональная выразительность.

- Фактор В - высокое значение (8,65), что говорит о высоком уровне интеллектуального развития, быстром восприятии и усвоении информации.

- Фактор С – среднее значение (5,55) указывает на эмоциональную устойчивость, способность реально оценить действительность, смирение в отношении нерешенных проблем, хорошая социальная адаптация. Это позволяет консультанту ТД противостоять психологическим нагрузкам и сохранять хороший эмоциональный настрой.

* Фактор Е имеет тенденцию к высоким значениям (7,05). Это свидетельствует о доминантности с одной стороны, о пренебрежении к социальными нормами и демократичности – с другой. Это значение говорит о независимости, настойчивости,

предпочтении собственных законов и правил. Применительно к профессии консультанта можно предположить, что это качество позволяет сотруднику ТД быть *«безоценочным»,* *неосуждающим по отношению к абоненту*.

Высокое значение по фактору I показывают *чувствительность, сензитивность, мягкосердечность* у консультантов ТД. Высокое значение по этому фактору говорит о

нежности, сверхосторожности, стремлении к покровительству, проявлении и поиске помощи и симпатии, а также о *высокой способности к эмпатии, сочувствию, сопереживанию, пониманию, терпимости к себе и окружающим.* Для процесса телефонного консультирования эти качества являются основными. Кроме того, значение по данному фактору имеют высокую корреляционную связь (0.54) на уровне значимости 0.01. На этом основании можно говорить о том, что от повышения уровня эффективной профессиональной деятельности консультантов ТД зависят вышеназванные качества фактора I.

Факторы H и L имеют тенденцию к высоким значениям.

Фактор Н показывает, что консультант ТД обладает смелостью в сфере социальных контактов, *высокими уровнями общительности, спонтанности, эмоциональности*, отсутствием ранимости в контактах и способностью успешно преодолевать экстремальные ситуации. Раскрепощенность, *активность* и все вышеперечисленные качества необходимы для естественности и спонтанности консультанта, помогают ему справляться с психологическими нагрузками.

Фактор L (6,45) отражает недоверчивость, скептичность, обдуманность действий и повышенный интерес к своей внутренней жизни. Предпочтение отдается индивидуальной деятельности, характерно постоянное сомнение. В практике ТК это качество позволяет не поддаваться обману, розыгрышу.

Фактор G направлен в сторону снижения баллов (4,65). Это фактор морально-этических тенденций, следование нормам, прививаемым в детстве на бессознательном уровне. Высокие и низкие значения по данному фактору препятствуют личностному росту, средние значения (5 и 6) являются оптимальными для саморазвития. Среднее значение с тенденцией к высоким баллам свидетельствует о склонности к планированию и морализированию, а также соблюдению моральных норм, правил. Этот фактор доказывает наличие *ответственности, сознательности, обязательности* у телефонного консультанта, выраженное чувстве долга, требовательность к себе и окружающим. Ответственность является одним из важнейших как профессиональных, так и личностных качеств в работе на

ТД. Это связано со спецификой телефонного консультирования, не позволяющего осуществлять тщательный внешний контроль над работой консультанта.

Факторы F, O, M, N, Q1, Q2, Q3, Q4 имеют средние значения.

Фактор F фенотипический фактор общительности (5,5). По средним значениям, полученным по данному фактору, можно предположить у консультантов ТД наличие жизнерадостности, энергичности, разговорчивости, экспрессивности. Отмечается значимость социальных контактов. Консультанты искренни в отношениях, эмоциональны,

заботливы, динамичны в контактах. В тоже время наблюдается склонность к интроспекции, рассудительность, серьезность, молчаливость, «трезвость» и осторожность в суждениях.

В практике ТК эти качества способствуют объективности понимания проблемной ситуации абонента, осторожности в высказываниях, суждениях и рекомендациях, а также помогает «услышать ложь», фантазии, розыгрыши.

Фактор O (5,5) свидетельствует об умеренном уровне тревожности у испытуемых на момент обследования, их уверенности в себе, спокойствии, благодушии.

Фактор М (6,1) высокое значение – говорит о творческом воображении. Можно сделать вывод, что консультанты ТД ценят внутренний мир человека, фантазии, воображение, эстетически чувствительны. Такие люди следуют за своими мыслями, не терпят тривиальности, обладают развитым и богатым воображением. Важным качеством является погружение во внутренний мир, его ценность по сравнению с практическими вопросами. Вера консультанта во взаимную добрую волю людей в целом является орудием в работе консультанта, позволяет ему вселить эту веру в абонента.

Фактор N говорит о социальной опытности консультантов ТД, об их проницательности, умении контролировать свои эмоции, стремлении объективно оценивать себя и окружающих. Для консультанта ТД очень важно владеть умением социальных навыков.

Фактор Q1 (5,35) – консультанты ТД склонны к радикализму, либеральности, анализу событий, явлений. Это люди мыслящие, интересующиеся новыми событиями, связанными с людьми, стремящиеся вникнуть в сущность идей, сомневающиеся по поводу фундаментальных проблем. Свободно мыслящие и терпимые к несообразностям жизни.

Фактор Q2 (6,55) – показывает тенденцию к независимости, самостоятельности, находчивости. Это очень важное качество, т.к. консультант находится большую часть времени на службе один и должен самостоятельно принимать решения во время каждой беседы. Телефонному консультанту рекомендуется иметь среднее значение по данному

фактору равное 6, так как он должен идти по собственному пути, самостоятельно принимать решения и действовать.

Фактор Q3 (5,5) определяет у консультантов внутреннюю недисциплинированность, конфликтность представлений о себе. В то же время среднее значение по данному фактору говорит о наличие самолюбия, волевого контроля и контроля эмоций, целенаправленности, способности действовать по осознанному плану. Также важно отметить, что поведение социально приемлемое и «помехоустойчивое» (интересы устойчивые и при наличии отвлекающих моментов).

Фактор Q4 (5,6) свидетельствует о среднем уровне психической напряженности, энергичности, активности.

Дополнительные (вторичные) факторы F1, F2, F3, F4:

F1 - приспособленность в отличие от тревоги (6,64) – значение направлено в сторону повышения баллов показывает: 1. умеренный уровень тревожности; 2. неудовлетворенность достигнутым; 3. способность и желание достичь того, что кажется важным.

F2 – интроверсия в отличие от экстраверсии (6,63) – тенденция к повышенным значениям указывает на социальную контактность, успешное установление и поддержание межличностных связей. Это важный момент в деятельности телефонного консультанта.

F3 – хрупкая эмоциональность в отличие от реактивной уравновешенности (3,3) свидетельствует о наличие чувствительности к нюансам жизни, вежливость, спокойствие, артистические склонности и мягкость.

F4 – подчиненность в отличие от независимости (6,025) – умеренный уровень выраженности фактора. Золотая середина между конформностью и независимостью. С одной стороны, испытуемые нуждаются в поддержке, с другой стороны, наблюдается проявление инициативы, стремление оказывать поддержку людям.

Далее рассмотрим следующие сочетания факторов:

1. СочетаниеI↑H↑, присутствующее у консультантов ТД, считается очень значимым качеством для социального работника и для всех профессий «человек-человек», следовательно и для консультанта ТД.
2. Сочетание I↑C↑ характерно для идеального социального работника и психолога. В нашем исследовании значение по шкале I высокое (8,4), по шкале С – среднее (5,55).

В процессе исследования также были получены следующие результаты: выборка консультантов ТД по сравнению с группой, на которой осуществлялась стандартизация опросника Р.Кеттелла, является более открытой к общению, характеризуется внимательным отношением к людям, чем выборка стандартизации. Эти различия значимы на уровне значимости 0,39. Значимость различий оценивалась с помощью Т-критерия Стъюдента.

Измерение уровня самоактуализации по тесту-опроснику САТ показало, что эффективные консультанты ТД больше направлены на личностный рост, чем менее эффективные. Сумма средних значений эффективных консультантов ТД составляет 12,6. Сумма средних значений низкоэффективных консультантов – 10,0.

Телефонные консультанты, направленные на достижение личностного роста составляют 76% (13 чел.), высокий уровень направленности на самоактуализацию у 24%

(4 чел.). Стремлением к личностному развитию в меньшей степени обладает 100% (3 чел.).

В целом, средние баллы по тесту показывают, что консультанты ТД ориентированы на развитие личностного роста. Почти все показатели по шкалам опросника САТ близки к высоким значениям.

Высокий балл по шкале компетентности во времени (17) свидетельствует о способности субъекта жить «настоящим», т.е. переживать настоящий момент своей жизни во всей его полноте; ощущать неразрывность прошлого, настоящего и будущего, т.е. видеть свою жизнь целостной. Низкий балл по этой шкале означает ориентацию человека лишь на один из отрезков временной шкалы (прошлое, настоящее или будущее), дискретное восприятие своего жизненного пути. Консультанты ТД показали результаты в 10,5 б. Данный показатель говорит о *стремлении консультантов* к осознанию временных характеристик и ощущения себя внутри их (почувствовать настоящее, понять прошлое, представить себя в будущем). Скорее всего, испытуемые сейчас находятся в личностном

поиске. Это доказывает наличие второго высшего психологического образования у многих консультантов, интерес к учебным тренингам экзистенционального характера и т.д.

Шкала поддержки включает 91 пункт и измеряет степень независимости ценностей и поведения субъекта от воздействия извне. Человек, имеющий высокий балл по этой шкале, относительно независим в своих поступках, что, однако, не означает враждебности к окружающим или конфронтации с групповыми нормами. Низкий балл свидетельствует о высокой степени зависимости, конформности, внешнем локусе контроля. Консультанты ТД набрали 54,15 б., которые можно интерпретировать как слегка отклоняющиеся в сторону повышения баллов к полюсу независимости.

Вышеописанные показатели по базовым шкалам дают глобальную характеристику самоактуализации личности испытуемых.

Показатели по следующим дополнительным шкалам ориентированы на регистрацию отдельных ее аспектов.

Шкалы ценностных ориентаций и гибкости поведения образуют блок ценностей. Тенденция к высоким баллам, наблюдающаяся у консультантов ТД позволяет при интерпретации блока ценностей говорить о наличие у них уверенности в себе, доверия к себе и своим спонтанным решениям, стремление стать самим собой, к независимости. Консультанты способны быстро реагировать на изменяющиеся аспекты ситуации.

Шкалы сензитивности к себе и спонтанности образуют блок чувств. Значения направлены в сторону высоких баллов и говорят о способности осознавать свои чувства и об отзывчивости на чувства и нужды других людей.

Шкалы самоуважения и самопринятия составляют блок самовоспитания. Значения, полученные в этом блоке, ориентированы на высокие показатели, которые определяют у испытуемых способность к принятию себя, к оценке своих достоинств и недостатков. Основа понимания личности – это осознание самого себя, которое позволяет пристальнее вклядеться в другого. [27, с.329].

Шкалы представления о природе человека и синергии заключаются в блоке концепции человека. По данному блоку можно говорить о низких значениях, которые свидетельствуют о склонности испытуемых воспринимать природу человека такой, какая она есть, т.е. способность к целостному воспринятию мира, к пониманию дихотомических противоположностей (мужественности-женственности, рациональности-эмоциональности и т.д.).

Шкалы принятия агрессии и контактности представляют собой блок межличностной чувствительности. По шкале принятия агрессии на себя у испытуемых низкие значения

(7,5), которые указывают на неспособность принимать свое раздражение, гнев и агрессивность как естественное проявление человеческой природы. Возможно, здесь имеет

место наличие самоконтроля, важного профессионально качества в работе на ТД. Можно предположить, что психологическое консультирование как дистантная, так и очная форма работы развивают такое личностно качество, как конгруэнтность, тем самым увеличивая способность к самоконтролю.

По шкале контактности у испытуемых 11,3 балла. Данное значение слегка отклоняется в сторону повышения баллов, т.е. испытуемые не стремятся устанавливать глубокие контакты с людьми, что является очень важной чертой для работы на ТД.

Во-первых, такое суждение объясняется тем, что для проведения психотерапевтических сеансов на Телефоне доверия необходима специальная подготовка, частые дежурства и желание работать с абонентом длительное время. Во-вторых, дружеское общение по телефону, переходящее в очное знакомство запрещается в работе на ТД. В противном случае, сотрудник, нарушивший это правило, покидает службу экстренной телефонной помощи.

В целом блок межличностной чувствительности показывает наличие у консультантов непринятие своего гнева, раздражения и отсутствие стремления к глубоким отношениям с людьми, что является значимым для работы на Телефоне доверия.

Шкалы познавательных потребностей и креативности составляют блок отношения к познанию. По шкале познавательных потребностей – 4,95 б. Низкий уровень выраженности стремления к приобретению знаний об окружающем мире испытуемые в процессе обследования объясняли высокой степенью социальной занятости. Зато они стремятся к познанию себя, других людей, стараются принять участие в учебных тренингах. Судя по ответам на вопросы составленной нами анкеты, называют те направления, которые помогли бы развитию их профессионализма в работе на ТД.

Шкала креативности имеет слабое отклонение в сторону повышения баллов (7,5), что характеризует выраженность творческой направленности консультантов ТД.

Применение методики диагностики оперативной оценки самочувствия, активности и настроения позволило определить состояние консультанта на момент заполнения методик, его настроение и степень активности. Значения по всем параметрам превышают средний балл шкалы, равный 4 - самочувствие – 5,5; настроение – 5,72; активность – 5,43. На этом основании можно говорить о благопринятном состоянии и высокой активности испытуемых.

В результате исследования, согласно выдвинутым гипотезам, личностные и профессиональные качества консультантов ТД мы представили в виде рангов:

Таблица 11. Средний ранг по личностным и профессиональным качествам,

относящимся к активности консультантов ТД

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Фактор** | **Качества** | **Сред.знач.** | **Ранг** |
| **АКТИВНОСТЬ** | | | |
| В | Высок.ур.интеллекта | 8,6 | 1 |
| A | Общительность | 7,2 | 2 |
| М, САТ | Креативность | 7 | 3 |
| Н | Соц.смелость | 6,6 | 4,5 |
| F2 | Экстраверс.направл. | 6,6 | 4,5 |
| Q2 | Независимость | 6,5 | 6 |
| L | Эго-направленность | 6,4 | 7 |
| N | Проницательность | 6,1 | 8 |
| Q3 | Конгруэнтность | 5,5 | 9,5 |
| C | Эмоц.устойчивость | 5,5 | 9,5 |
| F | Экспрессивность | 5,5 | 9,5 |
| Q1 | Информированность | 5,3 | 12 |

Таблица 12. Средний ранг по личностным и профессиональным качествам,

относящимся к личностному росту консультантов ТД

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала** | **Качества** | | **Сред.знач.** | **Ранг** |
|  | **САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ** | |  |  |
| 2 | Независимость | | 54,1 | 1 |
| 4 | Гибкость |  | 15,9 | 2 |
| 3 | Самоактуализация | | 12,8 | 3 |
| 8 | Самопринятие | | 12,4 | 4 |
| 12 | Способн.установить | |  |  |
|  | контакт |  | 11,3 | 5 |
| 1 | Жить "настоящим" | | 10,5 | 6 |
| 7 | Самоуважение | | 9,95 | 7 |
| 6 | Спонтанность | | 8,1 | 8 |
| 11 | Способн.к целост. | принять |  |  |
|  | свое раздражение | | 7,5 | 9,5 |
| 14 | Креативность | | 7,5 | 9,5 |
| 5 | Сензитивность | | 7,1 | 11 |
| 9 | Объективность | | 5,3 | 12 |
| 13 | Стремл.к приобрет. | |  |  |
|  | знаний об окруж.мире | | 4,9 | 13 |
| 10 | Способн.к целост. | |  |  |
|  | воспринятию мира | | 3,6 | 14 |
|  |  |  |  |  |

Ранжируя профессиональные и личностные качества мы видим упорядоченность их существования в данный момент, т.е. те особенности, которые объективно были отражены в методиках исследования.

Перечисленные характеристики профессиональных и личностных качеств выделяют все авторы в отечественной и зарубежной литературе. [Приложение 1,2,3].

В ходе данного исследования были выявлены наиболее и наименее эффективные консультанты ТД.

Наиболее эффективные, активные и самоактуализированные консультанты ТД: № 13 и 17. Наименее эффективный консультант ТД: № 19.

№№ 13 и 17 – студенты психологических факультетов, сотрудники разных ТД;

№ 13 (4 курс МГОПУ) обладает огромным жизненным опытом, имеет большой опыт в области психологической коррекции и педагогике. Это цельная сложившаяся творческая личность. Постоянно повышает уровень знаний в процессе учебных тренингов, лекций в МГОПУ и т.д. Стремится стать профессионалом в выбранной области психологии.

Результаты данного исследования выявили одного консультанта наименее активного и не направленного на личностный рост. Он эмоционально неустойчив, подвержен перемене чувств, легко утомляем, раздражителен. Ему свойственна застенчивость, неуверенность в своих силах, тревожность, ранимость, конформность. № 19 (5 курс МГОПУ) – имеет небольшой опыт работы на ТД (1 мес.), совмещая с работой в непсихологической службе.

Большинство обследуемых выбрали работу консультанта ТД из-за интереса к людям, чтобы применить свои знания и способности для оказания помощи людям. Телефонные консультанты приходят на дежурство с положительным эмоциональным настроем – 80%, по-разному - 20%, уходят со службы ТД в большинстве случаев уставшими, но удовлетворенными от своей работы. Психологические трудности возникают у 30% из-за отсутствия визуального контакта, отсутствия рационального, переживания проблем абонентов. Трудности телефонного консультирования для 20% - ограниченность методики работы, звонки «розыгрыши», постоянные абоненты.

Неудовлетворенность в работе связана в основном с дискомфортом бытовых условий, низким уровнем оплаты труда при большой нагрузке.

Консультанты ТД стремятся к личностному и профессиональному росту. Поэтому их интересуют как личностные (арт-терапия, телесно-ориентированная терапия и т.п.), так и обучающие тренинги по телефонному консультированию в русле психологических проблем, консультирование в различных направлениях (экзистенциальный анализ, клиент-центрированный подход и др.).

Итак, существует ряд личностных особенностей, наличие которых необходимо и желательно в профессиональной деятельности консультанта ТД. Профессиональные и личностные качества позволяют говорить об отсутствии острой необходимости профилактики «синдрома сгорания». Анализ данных, полученных с помощью качественного и количественного анализа тестов, позволяет сделать общие **выводы:**

**1.** **Гипотеза № 1: чем активнее телефонный консультант, тем более он эффективен, подтвердилась. Уровень значимости различий между высоко эффективными и низко эффективными консультантами ТД по критерию активности 0,01.**

**2. Гипотеза № 2: чем выше у телефонного консультанта направленность на самоактуализацию, тем эффективнее его консультативная деятельность, подтвердилась. Уровень значимости между высоко эффективными и низко эффективными консультантами ТД 0,01.**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Телефонное консультирование является одной из нетрадиционных областей психологической помощи, предназначенной для людей, находящихся в кризисном состоянии. Идея создания служб экстренной телефонной помощи распространилась по всему миру. В отечественной психологии дистантная психологическая помощь практикуется более 20 лет.

Анализ литературы показывает, что исследованы особенности метода беседы, разработаны техники работы с теми или иными проблемами, на их основе были составлены специальные обучающие тренинги. Исследовались и личностные особенности консультантов ТД, которые были выявлены с целью приема на работу и повышения квалификации сотрудников служб ТД.

Многие исследователи сопоставляют личностные качества консультантов-психологов и телефонных консультантов. Таким образом, профессиональные и личностные качества практического психолога-консультанта являются базовыми и для консультанта Телефона доверия. Однако требования, предъявляемые к профессионально-важным качествам консультанта Телефона доверия, имеют свои отличительные черты: противоречивость, специфичность.

Зарубежные и отечественные авторы выделяют следующие профессионально-важные качества консультанта Телефона доверия: аутентичность, конгруэнтность, безоценочное, безусловное отношение к чувствам клиента, проницательность, эмоциональную стабильность, уважение к клиенту, самоконтроль, эмпатию, способность слушать и т.д.

В выпускных дипломных работах были изучены параметры агрессивности, враждебности, удовлетворенности трудом (интерес к работе, удовлетворение от общения с сотрудниками и т.д.), направленность личности (на себя, дело, общение), уровень эмпатии.

Проведенный анализ исследований показал, что психологическая практика телефонного консультирования на данный момент представляет собой сочетание различных теоретических и эмпирических подходов и во многом определяется профессиональными и личностными качествами, необходимыми консультантам Телефона доверия.

Данное исследование было направлено на выявление уровня жизненной активности и направленности на самоактуализацию. Гипотезы о наличии взаимосвязи между уровнями активности и направленности на самоатуализацию подтвердились.

Активные консультанты ТД более эффективены в своей профессиональной деятельности и обладают высоким уровнем интеллекта, творческим воображением, чем низкоэффективные консультанты. Активные телефонные консультанты открыты к общению, искренни и доброжелательны. Консультанты ТД обладают экстравертивной направленностью, которая позволяет им быстро адаптироваться, легко общаться. Они конгруэнтны, экспрессивны, что позволяет говорить об аутентичности (качестве, предложенном Р.Кочюнасом). Телефонные консультанты ориентированы на личностный рост.

Также были выявлены наиболее эффективные и малоэффективные консультанты ТД. Кроме этого, были определены личностные и профессиональные качества, присущие телефонным консультантам данной выборки.

Метод соц.опроса (анкетирование) подтвердил направленность консультантов ТД на общение с людьми, интерес к ним, желание оказать психологическую помощь, применяя свои знания и опыт.

Исследование профессиональных и личностных особенностей телефонных консультантов необходимо продолжать. Дальнейшее исследование темы требует расширения в области эффективности. Так неэффективность работы можно связать с синдромом «эмоционального выгорания» и на этом основании включить в программу обследования соответствующую методику (например, «уровень эмпатии» Меграбяна).

Следует обратить внимание на мотивационную активность, которая играет большую роль в жизни консультанта ТД, его отношение к неизвестности. Так как специфика работы на ТД состоит в неопределенности планирования консультаций: абонент может позвонить в любое время дня и ночи, за смену может быть 2-3 звонка от постоянных абонентов, а может быть целый шквал звонков от разных людей. Эта важная особенность «сгорания» консультантов ТД. Необходимо также изучить познавательные особенности телефонных консультантов (речь, память, мышление), аутентичность и эмпатию.

Активность и личностный рост могут быть рассмотрены с позиции клинической психологии в качестве исследования акцентуаций характера консультантов ТД. Необходимо рассмотреть и модальности репрезентативной системы.

Дальнейшее исследование профессиональных и личностных качеств в области телефонного консультирования требует увеличения числа испытуемых в выборке (более

30 чел.). Расширенная область проблемы эффективности в телефонном консультировании позволит разработать специальную психологическую программу развития личности

консультантов Телефона доверия, созданную на основе изученных профессиональных и личностных качествах.

Успешное преодоление препятствий на пути к самоактуализации личности телефонного консультанта, будет иметь отражение на выборе метода работы с абонентом

и, соответственно, на эффективности профессиональной деятельности.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. - Екатеринбург: «Деловая книга», 1998. - 368 с.
2. Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов// Психологический журнал.– №5.–1992.-С.104-110.
3. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. – М., 1977. – 380 с.
4. Барчина Е.,Ионов Ю. Профессия – телефонный консультант // Вестник РАТЭПП. - № 1. – 2000.
5. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. – М.: «Изд-во институт психотерапии», 2000. – 353 с.
6. Бубнова С.С. Система профессионально важных качеств и индивидуальные способы деятельности. Психологическая наука и обществевнная практика. Ч.1. М.: Наука, 1983. – 250 с
7. Ванессе А. Слушая других. Как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта. – Нижний Новгород, 1994.
8. Вахнянская И. Теории личности и личностного роста в современной психологии. – Ижевск, 1998 г., 320 с.
9. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / Пер.с англ.С.М.Адамовой. Под общ.ред. В.Е.Когана и Е.С.Креславского. – СПб.: РАТЭПП, 1998. – 41с.
10. Елизаров А.Н. Телефон Доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. - №3. –1995. – С.38-45.
11. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: Питер, 2000 – 560 с.
12. Карпенко Л.А. Психология. Словарь / Под общ.ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
13. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования/ пер.с лит. – М.: Академический Проект, 2000. – 240 с.
14. Крон Т. Помощь находящемуся в кризисном состоянии// Вестник РАТЭПП. – №1. - 1995. – С.21-29.
15. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. – №1. - 1995. – С.36-47.
16. Лотова И.П. Психологические условия эффективности профессиональной деятельности работников соц.служб. – М.., 1999. – 126 с.
17. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл, 1998. – 109 с.
18. Миронова Т.Л. Самосознание профессионала. – Улан-Удэ, 1999.– 200 с.
19. Молоканов М.В. Личностные компоненты профессиональной успешности практических психологов: Дис…к.п.н. – М., 1994. – 178 с.
20. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / под ред. и с предисловием док.мед.наук В.Е.Когана.– М.: Смысл,1999.– 410 с.
21. Моховиков А.Н. Молодежный телефон доверия. Информация и стат.отчет. Одесса: ФСПП «Перекресток», 1992.
22. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – с.102-115.
23. Овчарова Р.В. Справочная книга школьного психолога. – М.: Просвещение, 1993, с.8-11.
24. Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: уч.пособ.для студентов вузов и практич.работников. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 448 с.
25. Платонов К.К. Краткий словарь системных психологических понятий. М., “Высшая школа”, 1984. - с.106.
26. Полеев А.М. Неотложная психотерапевтическая помощь в системе комплексной превенции самоубийств: Автореф.дис. … канд. мед. наук. М., 1989.
27. Практика телефонного консультирования: христоматия / ред.-сост. А.Н.Моховиков. – М.: Смысл, 2001. – 379 с.
28. Практическая психодиагностика. Методики и тесты/Ред-сост. Д.Я.Райгородский. – Самара: «Бахрах», 1998. - 672 с.
29. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б.Д.Карвасарского– СПб.: Питер Ком, 1999. – 752 с.
30. Сальникова Л.С. Телефон доверия. –М.: Знание, 1990.– 192 с.
31. Скиннер Р., соавт. Жизнь и как в ней выжить.–М.,2001.- 353 с.
32. Скворцов А.В. Метод беседы на Телефоне Доверия в профессиональных представлениях консультантов: Дис…к.п.н. / Ин-т развития личности. М., 1996.
33. Скворцов А.В. Логика телефонной беседы // Вестник РАТЭПП. - №2.– 1995.– С.38.
34. Телефон доверия // Социальные службы для молодежи. Материалы и документы. Серия: Государственная молодежная политика в России: Документы, опыт, практика. - №7. –1995. – С.272-280.

35. Телефон доверия: советы специалиста // Как создать кризисный центр для женщин. - М.: Пресс-Соло, 1995, с.5-7.

36. Фонтайн Э., Шопперс К. Телефонное консультирование. Учебное пособие для консультантов детских и молодежных Телефонов доверия. Перевод с нем. А.Быкова. - М., 1996.

1. Фрейд З. Мал.собр.соч.: пер.т.1: О психоанализе, 5 лекций. Методика и техника психоанализа. – СПб, 1999. – 223 с.
2. Хайкин В.Л. Активность (характеристики и развитие). – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд.НПО «МОДЭК», 2000. – 448 с.
3. Хрестоматия по гуматистической психотерапии. Составитель – М.Папуш. Пер.с англ. – М.: Ин-т общегуманитарных исследований, 1995. – 302 с.
4. Хэмбли Г.С. Телефонная помощь. – Одесса: Изд.ФСПП «Перекресток», 1992.
5. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб.: Питер Пресс,1997.–608 с.
6. Юдина Е.В. Соотношение личностных качеств практического психолога и эффективности диагностической деятельности: Дис…к.п.н. – М., 2001. – 138 с.
7. Юнг К. Психологические типы. – М., 1996. – 716 с.