УДК 159.922

Е.Н. Скавинская

ДИНАМИКА ЛИЧНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК КОНСУЛЬТАНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В ПРОЦЕССЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ

Рассматриваются профессионально-личностные качества психолога, способствующие эффективному взаимодействию консультант – клиент; приводятся результаты исследования влияния профессиональных программ подготовки на личностные характеристики консультантов телефонов доверия.

Ключевые слова: профессионально-личностные качества, консультант телефона доверия, профессиональные программы подготовки, эффективность взаимодействия.

Психологическое консультирование как вид профессиональной деятельности предполагает наличие двух собеседников, вступающих в отношения «консультант – клиент». Существующие индивидуальные различия консультантов и клиентов как двух разных людей становятся фактором, влияющим на само психологическое консультирование. Все больше специалистов, занимающихся теорией и практикой консультирования, склоняются к мнению, что качество *межличностных отношений* клиента и консультанта является более важным фактором эффективного взаимодействия, чем то, какую философию, метод или технику избрал психолог [1].

В данном исследовательском вопросе на первый план выступают личностные и профессиональные качества консультанта. Карл Роджерс выделил и описал три необходимых условия, которым должен отвечать диалог консультанта и клиента, чтобы рост клиента осуществлялся в направлении более глубокой адаптации к окружающей среде при опоре на свои врожденные тенденции (триада Роджерса): подлинность, принятие и эмпатия.

Е. Колшед (Coulshed, 1991) приводит следующий перечень качеств эффективного консультанта, впрочем, очень похожих на гуманистические принципы: эмпатия и понимание; уважение – вера в способность клиента справиться с проблемой; конкретность или способность быть определенным, готовность помочь другому; подлинность; конгруэнтность; непосредственность – работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования.

Личность консультанта выделяется во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования [2]. Подчеркиваются то одни, то другие черты личности, способствующие достижению эффективного результата коммуникации. Английский психоаналитик венгерского происхождения M. Balint (1957) говорил о том, что психотерапия – не теоретическое знание, а навыки личности. З. Фрейд на вопрос о критериях успешности психотерапевта ответил, что психоаналитику не обязательно иметь медицинское образование, а необходима наблюдательность и умение проникать в душу клиента. В общем, известна точка зрения, что «целительное воздействие на пациента оказывает личность врача». По существу, основная техника психологического воздействия – «я как инструмент».

К особо «вредным» качествам консультанта Wolberg (1954) относит авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиента для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротическую установку относительно денег. Напротив, культивируемые особенности консультанта – это чуткость, объективность (не отождествление себя с клиентом), гибкость, эмпатия и отсутствие собственных проблем. A. Gombs в исследовании личности психолога установил, что преуспевающий консультант обычно воспринимает других людей как способных решать собственные проблемы и принимать на себя ответственность, как предпочитающих отождествляться с людьми, а не с предметами.

Отечественный исследователь Н.Н. Обозов обращает внимание на следующие качества: безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей, чуткость к эмоциональному состоянию человека, пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью, эмоциональная сдержанность и терпимость как способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении, умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения, наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах.

Ю.В. Емельянов в качестве принципов отбора практических психологов требует оценки показателей эмоционального контроля и психической стабильности по шкалам:

– надежность – непредсказуемость;
– сдержанность – импульсивность;
– теплота – враждебность;
– оптимизм – пессимизм;
– открытость – подозрительность;
– непринужденность – скованность;
– энергичность – вялость;
– приспособляемость – неприспособляемость [4].

Делая обзор литературных источников о свойствах личности консультанта, Р. Кочюнас приходит к выводу о том, что все личные характеристики эффективного психолога должны отвечать понятию зрелости личности консультанта и подтверждает эту мысль постулатами квалифицированного психологического консультирования К. Шнейдера [2]:

1. Личная зрелость консультанта. Подразумевается, что психолог успешно решает свои жизненные проблемы, откровенен, терпим и искренен по отношению к себе.

2. Социальная зрелость консультанта. Психолог способен помочь другим людям эффективно решать их проблемы, откровенен, терпим и искренен по отношению к клиентам.

3. Зрелость консультанта – как процесс, а не состояние. Подразумевается, что невозможно быть зрелым всегда и везде.

Возможно, что различные виды терапий и формы оказания психотерапевтической помощи в силу своей специфики требуют особых личностных и профессиональных качеств консультантов. Например, кризисные состояния клиентов, с которыми чаще всего психолог сталкивается в дистантной форме консультирования, могут обернуться стрессом и для специалиста. Следовательно, такие личностные качества, как стрессоустойчивость, контроль своих эмоций, толерантность, эмоциональная и психическая стабильность, выступают профессионально-значимыми прежде всего для телефонного консультанта.

Эмоциональная устойчивость необходима психологу, консультирующему на телефоне доверия, и при встрече с манипулятивным абонентом: розыгрыши, болезненное пристрастие к сквернословию по телефону, мастурбация «на голос», обращения по поводу актуальных сенсаций, использование психолога для знакомства, обращения в алкогольном и наркотическом опьянении.

Как известно, телефон доверия характеризуется сверхобращаемостью по сравнению с очным консультированием, темы звонков непредсказуемы и разнообразны: конфликты, семейные проблемы, насилие, суицид и т.д. Психолог должен быть готов к оказанию помощи в любом направлении и при любом состоянии абонента, результата взаимодействия можно достичь при наличии высокого интеллекта, гибкости мышления, способности структурировать информацию, специальных знаний и навыков, умения применить их в практике, обучаемости новым методам.

М. Скалли и Б. Хопсон (Scalli, Hopson, 1979), придерживаясь явно выраженной клиент-центрированной ориентации, видят залог эффективности консультирования в личностном развитии консультанта. Для того чтобы психологу быть уверенным в собственной профессиональной эффективности, нужно постоянно осознавать динамику своего личностного развития. Осознавая процесс собственных изменений, настаивают авторы, консультант обеспечивает и некоторый контроль над направлениями его работы с людьми.

Итак, по общему мнению исследователей, эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными знаниями и специальными навыками.

Многие современные исследователи личности консультанта согласны с тем, что в период становления психолога-практика необходимо способствовать его всестороннему личностному развитию в русле профессиональных требований. Опытные психологи на протяжении своей деятельности с целью предупреждения «сгорания» и повышения качества помощи также должны следить за личностным и профессиональным ростом. Данной цели можно достичь посредством специально разработанных профессиональных программ подготовки специалистов. Проблема заключается в оценке эффективности подготовки в плане личностного развития консультантов.

Нами было сделано предположение о влиянии профессиональных систем подготовки телефонных консультантов на изменения в личностной сфере специалистов в направлении зрелости и профессионализма, причем положительное влияние возможно как для начинающих, так и для опытных консультантов. Нами была проведена оценка изменения личностных и профессиональных качеств консультантов и волонтеров сети телефонов доверия, прошедших образовательную программу и супервизию в течение 150 часов. В исследовании принимали участие 200 человек: студенты-психологи, специалисты и добровольцы экстренных кризисных служб. При этом использовалась возможность проанализировать группы начинающих психологическую деятельность и группы приктикующих психологов, имеющих опыт работы на телефонах доверия более двух лет. Целью данного сравнения стало выявление разницы влияния образовательных программ на личностные характеристики опытных психологов и начинающих работать в сфере психологического консультирования для возможности коррекции дифференцированной программы подготовки.

Для определения специфики личностной динамики специалистов телефонов доверия в процессе приобретения знаний и практического опыта мы избрали методику семантического дифференциала.

Сравнительный анализ методики оценки личностных и профессиональных характеристик консультантов телефонов доверия до и после реализации программы подготовки

Трансляцией знаний и знакомством с особенностями телефонного консультирования мы не достигли бы цели по установлению эффективного контакта консультант – абонент, если бы не ставили задачей развитие коммуникативных навыков. Но, видимо, собственная общительность отличается от профессиональной общительности, положенной в рамки телефонного разговора. В нашем исследовании оценка по профилю «замкнутость – общительность» у всех психологов в конце программы сдвинулась к меньшей откровенности, что, возможно, стало результатом их рассуждений о соотношении высказываний консультантом личных сведений о себе и активного слушания в процессе беседы. Наиболее показательными получились изменения в характеристиках «несобранный – ориентируется в ситуации».

Способность анализировать создавшуюся ситуацию кризисного консультирования проявилась как у опытных консультантов, так и у начинающих специалистов. Уровень тревоги, сопровождающей психологов в столкновении с неожиданностью обращения, также становится значительно меньше в связи с информированностью и анализом случаев на практических семинарах (рис. 1).

В разной степени оценили себя консультанты по характеристикам «уступчивый – склонный к лидерству»: им свойственны черты с разной степенью уступчивости и упрямства. Лидерство, понимаемое как «быть ведущим в диалоге», чаще принимается молодыми психологами. Слушающий, уступающий в подаче информации – характеристики опытных консультантов. В целом наличие лидерских черт после подготовки не изменилось. По-разному определяемые дефиниции сказались и на приближении к средним показателям по «совестливости, аккуратности». В оценках психологов в равной степени присутствуют как независимость суждений, так и соотнесение содержания консультации с моральными принципами. Специалисты стремятся удержать баланс между следованием нравственным, этическим законам и экспертной независимой оценкой ситуации, что особенно важно в работе с кризисом.

Выделяемая нами наиболее важная для телефонных консультантов личностная характеристика стрессоустойчивости проявилась в положительной динамике (рис. 2).

Большинство участников исследования оценили свою готовность работы в сложных условиях кризисной помощи. О появившемся умении абстрагироваться от проблем абонентов, по-видимому, говорят изменившиеся в сторону реалистичности оценки своей сентиментальности и чувствительности. Одинаковая динамика характеристик у начинающих и практикующих психологов обнаружилась и по профилю «доверчивый – подозрительный». Можно предположить, что обязательность проверки запроса и проблемы абонента, поиск информации и оценка ситуации склоняют консультанта в сторону объективности нежели полной веры всему, что декларирует клиент.

Рис. 1. Результаты изменений в оценках по профилю «тревожный – спокойный»

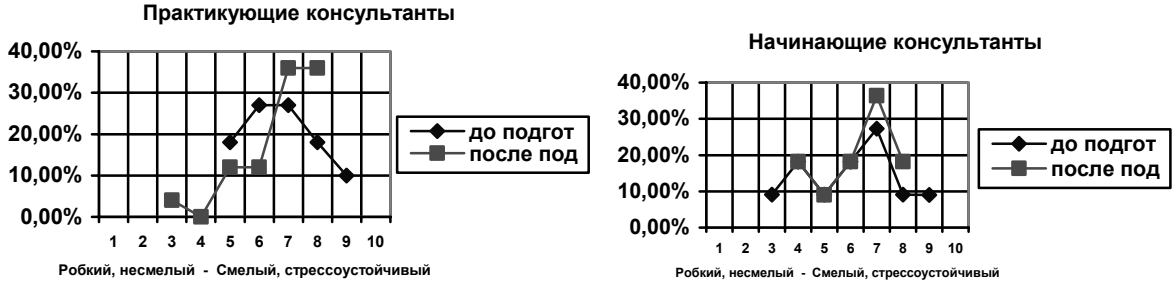

Рис. 2. Результаты изменений в оценках по профилю «робкий – стрессоустойчивый»

Оценивание себя по шкале «прагматичный – мечтательный» мало изменилось после обучения, все остались более романтиками, чем прагматиками. 50% участников программы определили себя по средним показателям «наивности – проницательности». Подготовка разделила группы волонтеров и опытных консультантов на тех, кто ближе к «прямоте, наивности», и тех, кто более «проницательный, изысканный». Этот факт можно объяснить, например, произошедшим выбором методов консультирования: прояснение проблемы с помощью прямых вопросов или предположение и проверка гипотез путем вербализации. В первом случае консультанты выделили в себе наивность, во втором – проницательность. Считающие себя уязвимыми практикующие на телефонах доверия оценили себя безмятежными, а характеристики начинающих переместились в сторону уязвимости. Многие участники объяснили это полученным большим объемом информации о многообразии умений и навыков консультирования, которыми они еще не обладают. Тем не менее в процессе отработки практических навыков консультанты приобрели некоторое свободомыслие в отличие от консерватизма.

Вновь подтвердилась гипотеза о том, что специализация по телефонному консультированию развивает у психологов умение анализировать и предполагать различные варианты решений, творить, а не оставаться в жестких рамках обстоятельств. Динамика личностной характеристики «самостоятельности» подтверждает оценивание себя как самостоятельного в принятии решений в результате приобретенного умения создавать алгоритмы консультирования в уникальных ситуациях абонента.

Эмоциональные характеристики, на которые также воздействует программа профессиональной подготовки, изменились от напряжения к расслабленности и невозмутимости, зато среди практикующих психологов появились тревожные. Тревожность не как состояние, а как повышенная ответственность за происходящее на кризисных линиях. Оценки по шкале «экстраверсии – интроверсии» не претерпели изменений, причем среди опытных консультантов больше экстравертов, среди начинающих – интровертов. Значимыми показателями для нас являлись оценки по профилю «ригидность – открытость» (рис. 3).

После подготовки увеличилось количество консультантов, оценивших себя приближенно к «открытости, оригинальности идей». Это позволило нам сделать вывод о формировании творческого, уникального подхода психологов к консультированию при твердом знании основ, специфики, закономерностей в терапии кризисных состояний (т.е. тематических алгоритмов). Увеличился процент консультантов, ощущающих большую уверенность в

себе после подготовки. Знание особенностей телефонного консультирования не отпугивает молодых специалистов, скорее вселяет уверенность в собственных силах, дает основу для самосовершенствования (рис. 4).

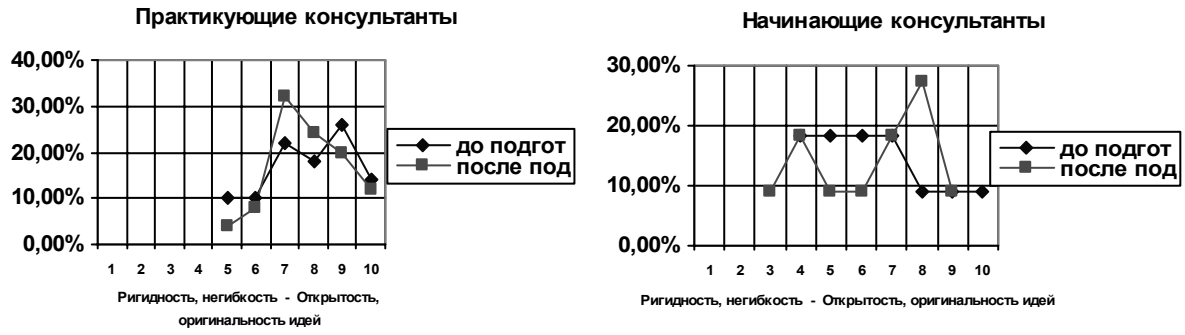

Рис. 3. Результаты изменений в оценках по профилю «ригидность – открытость»

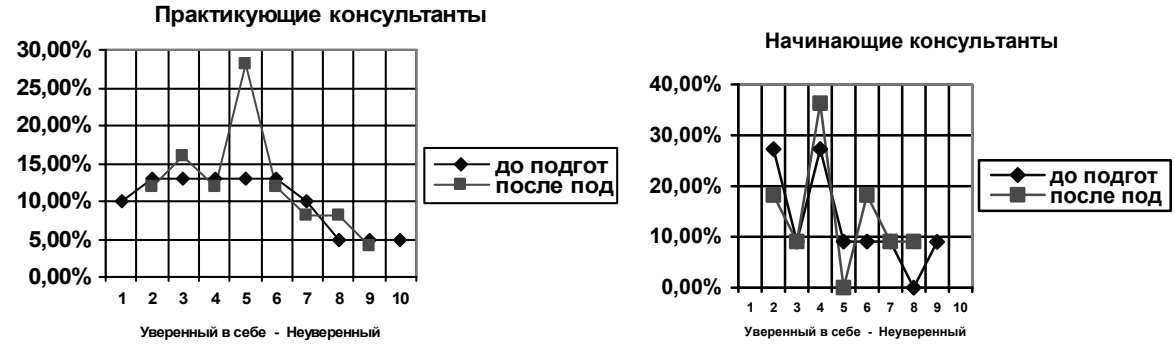

Рис. 4. Результаты изменений в оценках по профилю «уверенный – неуверенный»

Специфика телефонного консультирования предполагает сосредоточенность на ситуации, невозможность обращения за профессиональной помощью в режиме диалога, поэтому независимость от окружающих, в том числе от абонента, высоко ценится в личных характеристиках консультанта.

После обучения консультанты двух групп стали более независимы, чем были раньше. Глубокое погружение в тематику кризисного консультирования не изменило веселый, жизнерадостный нрав участников – они подтвердили свои результаты, но и психологов с характеристикой «серьезный» после обучения стало больше. При ответственном подходе каждый запрос абонента определяется как серьезный и «отрабатывается» консультантом в полную силу. В результате профессиональной рефлексии с супервизором приходит понимание большой ответственности за разрешение кризисной ситуации абонента.

Таким образом, исследование показало, что наблюдаются видимые изменения в личностных характеристиках опытных и начинающих свою деятельность телефонных консультантов в результате профессиональной подготовки. Подтвердилась гипотеза о позитивном влиянии специализированных программ на личностную сферу психологов. Анализируя данные, можно сделать вывод: опыт работы и профессиональные знания по телефонному консультированию накладывают отпечаток на изменение личностных качеств и восприятие себя консультантами.

Разрабатывая программы профессиональной подготовки, следует учитывать разницу в опыте консультирования и уровне профессиональных знаний специалистов, при этом влияние на личностную сферу происходит в одинаковой степени независимо от опыта. Элементы тренинга личностного роста, включающие проработку личных проблем, мешающих профессиональному контакту с абонентом, способствуют предотвращению «сгорания» и определяют направления в дальнейшем личностном и профессиональном совершенствовании.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Гулина М.А.* Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 2000.
2. *Кочюнас Р.* Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. М.: Академический проект, 2003.
3. *Хачатурян С.Д.* Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов доверия». Владимир, 2000.
4. *Емельянов Ю.В.* Активное социально-психологическое обучение. Л.: ЛГУ, 1985.
5. *Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймен-Даунинг.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. М., 1999.
6. *Елизаров А.Н.* Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учеб. пособие. М.: Ось-89, 2003.
7. *Хэмбли Г.* Телефонная помощь, Одесса, 1992.
8. *Практика* телефонного консультирования: Хрестоматия / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. 2-е изд., доп. М.: Смысл, 2005.

Статья представлена научной редакцией «Психология и педагогика» 2008 г.