

Особенности профессиональной деятельности практического психолога в качестве телефонного консультанта

Spivak V.I. Peculiarities of practical psychologist's professional activities as a telephone consultant / V.I. Spivak // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostyuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufriieva. – Issue 33. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2016. – P. 499–515.

В.И. Спивак. Особенности профессиональной деятельности практического психолога в качестве телефонного консультанта. В статье осуществляется психологический анализ и экспериментальное исследование профессиональных и личностных качеств практических психологов, осуществляющих телефонное консультирование.

Проанализировано, что осознанное последовательное применение психологом целостной теоретико-практической концепции является одной из гарантий профессионализма психологической помощи, которая предоставляется.

Констатировано, что на этом основании возникает необходимость рассмотреть некоторые теоретические принципы современных психологических направлений, а также личностные качества эффективного специалиста, оказывающего психологическую помощь в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.

Отмечено, что сенсорная деятельность в разных видах деятельности отличается, в первую очередь, по нагрузке на тот или иной анализатор, или комплекс анализаторов. Показано, что у работника Телефона доверия ведущим является слуховой анализатор, поскольку в процессе работы консультант «слушает», т.е. обращает внимание не только на вещание абонента (его темп, громкость, тембр голоса, особенности лексики, характерные высказывания и обороты), но и на невербальные сигналы (дыхание, паузы, дрожь в голосе, кашель, смех, плач, изменения интонации), а также тот фон, на котором звучит голос абонента (шум улицы, голоса других людей, бытовые звуки, эфирные помехи и др.). Сделан вывод, что всю информацию об абоненте консультант получает только на слух, поэтому восприятие у него ограничено, поскольку в работе не участвуют никакие другие анализаторы. И это ограниченное поле восприятия он удерживает в сознании длительное время.

Ключевые слова: психологический анализ, профессиональные и личностные качества, практический психолог, телефонное консультирование, теоретико-практическая концепция, психологическая помощь, эффективный специалист, Телефон Доверия.

В.І. Співак. Особливості професійної діяльності практичного психолога в якості телефонного консультанта. У статті здійснюється психологічний аналіз і експериментальне дослідження професійних та особистісних якостей практичних психологів, які здійснюють телефонне консультування.

Проаналізовано, що усвідомлене застосування психологом цілісної теоретико-практичної концепції є однією з гарантій професіоналізму психологічної допомоги, яка надається.

Констатовано, що на цій основі виникає необхідність розглянути деякі теоретичні принципи сучасних психологічних напрямків, а також особистісні якості ефективного спеціаліста, який надає психологічну допомогу в процесі здійснення своєї професійної діяльності.

Зазначено, що сенсорна діяльність у різних видах діяльності відрізняється, передусім, за навантаженням на той чи інший аналізатор, чи комплекс аналізаторів. Показано, що у працівника Телефона довіри ведучим є слуховий аналізатор, оскільки в процесі роботи консультант «слухає», тобто звертає увагу не лише на мовлення абонента (його темп, гучність, тембр голосу, особливості лексики, характерні висловлювання та звернення), але й на невербальні сигнали (дихання, паузи, здригання в голосі, кашель, сміх, плач, зміна інтонації), а також той фон, на якому звучить голос абонента (шум вулиці, голоси інших людей, побутові звуки, ефірні поміхи та ін.). Зроблено висновок, що всю інформацію про абонента консультант отримує лише на слух, тому сприйняття у нього обмежене, оскільки в роботі не беруть участь ніякі інші аналізатори. І це обмежене поле сприйняття він утримує у свідомості тривалий час.

Ключові слова: психологічний аналіз, професійні та особистісні якості, практичний психолог, телефонне консультування, теоретико-практична концепція, психологічна допомога, ефективний спеціаліст, Телефон Довіри.

Постановка проблеми. В отечественной и зарубежной психологии существует множество подходов к исследованию личности, но в последние годы увеличился интерес к прикладному аспекту этого психологического направления – исследования профессиональных и личностных качеств психологов, социальных и коррекционных педагогов. Во многих исследовательских работах делается акцент на определённую взаимосвязь между личностными качествами социального педагога и его эффективностью в профессиональной деятельности (М.В. Молоканов, И.Г. Сизова, Е.В. Юдина и др.). Так, по мнению

Е.В. Юдиной личностные качества определяют успешность деятельности, которая составляет модель личности эффективного специалиста.

Актуальность проблемы данных исследований возникла и 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 известными родоначальниками классических традиционных и нетрадиционных подходов в психологии, как: Э. Фрейдом, К. Юнгом, В. Франклом, Ж.-П. Сартром, К. Роджерсом, Ф. Перлзом и др. Однако выделенные этими учёными личностные качества: аутентичность, конгруэнтность, безусловное отношение к чувствам клиента, развитая речь, проницательность, эмоциональная стабильность, уважение к клиенту и т.д. так же являются профессионально важными и для консультанта Телефона доверия.

Дальнейшее развитие требований к личности телефонных консультантов наблюдается в работах зарубежных психологов А. Ванессе, В. Вебера, Н. Фарбероу, Г. Хембли, Е. Фонтайна, К. Шопперса и др. Международные организации такие, как: Национальная ассоциация профессиональной ориентации США, Комитет по надзору и подготовке консультантов в США, Генеральная ассамблея IFOTES и т.д. выделяют и утверждают требования к личностным качествам телефонного консультанта. Изучение отечественными исследователями профессиональных и личностных качеств относится, прежде всего, к профессии психолога, разработаны применительно к отечественной действительности. Все качества во многом совпадают по значению и дополняют друг друга.

Цель нашей статьи – исследование особенностей профессиональной деятельности практического психолога в качестве телефонного консультанта.

Изложение основного материала исследования. 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 психологической помощи, которая предоставляется.

На этом основании возникает необходимость рассмотреть некоторые теоретические принципы современных психологических направлений, а также личностные качества эффективного специалиста, оказывающего психологическую помощь в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.

Сенсорная деятельность в разных видах деятельности отличается, в первую очередь, по нагрузке на тот или иной анализатор, или комплекс анализаторов. У работника Телефона доверия ведущим является слуховой анализатор, поскольку в процессе работы консультант «слушает», т.е. обращает внимание не только на вещание абонента (его темп, громкость, тембр голоса, особенности лексики, характерные высказывания и обороты), но и на невербальные сигналы (дыхание, паузы, дрожь в голосе, кашель, смех, плач, изменения интонации), а также тот фон, на котором звучит голос абонента (шум улицы, голоса других людей, бытовые звуки, эфирные помехи и др.). Таким образом, всю информацию об абоненте консультант получает только на слух. Поэтому восприятие у него ограничено, поскольку 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 идёт о «межличностном восприятии», т.е. о восприятии, понимании и оценки человека человеком. Специфика межличностного восприятия заключается в большей его предвзятости, по сравнению с восприятием неодушевлённых объектов, и проявляется в слиянии познавательных и эмоциональных компонентов, в выраженной оценочной и ценностной окраске, в существенной зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъект объекта.

Профессиональные особенности мышления. Как профессионально важное качество отличается, прежде всего, в тех профессиях, где приходится оценивать определенную ситуацию, принимать адекватное её решение и реализовывать его в конкретных действиях. Поэтому роль интеллектуального компонента в консультировании очень высока. Более того, этой деятельности присуще творческое начало, когда консультант использует множество различных приёмов, и результативность его работы зависит от того, насколько разнообразен его личный «репертуар действий» и насколько хорошо он им владеет.

Профессиональные особенности моторной деятельности в аспекте телефонного консультирования характеризуются отсут-

ствием двигательной активности (в связи с этим могут развиваться «профессиональные заболевания», а именно 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 разговора с абонентом является 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 высказывания абонента, свои собственные, а также запоминать свои ощущения и эмоции. Следовательно, профессионально важными для него есть 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 переживание чувств и эмоций).

Профессиональные особенности эмоционально-волевой сферы. Любая деятельность вызывает к себе определенное отношение, эмоционально переживается человеком. Это связано с ее мотивами, интересом к работе, а также с содержанием самой деятельности. Это так называемые «общие эмоции в работе». Они могут быть положительными и отрицательными. Возникая в процессе профессиональной деятельности, они определённым образом влияют на настроение человека, на качество работы, на отношение исполнителя к собственной работе и её 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» в работе консультанта Телефона доверия являются серьезным препятствием. Поэтому ему необходимо овладеть специальной техникой, позволяющей справляться со своим настроением и не переносить его на абонента.

Особенность Телефона доверия такова, что консультант работает индивидуально, он общается наедине с абонентом и

вся ответственность за происходящее ложится на плечи очередного консультанта. Поэтому специфической чертой его деятельности является отсутствие «эмоций коллективного труда». Вместе с тем, телефонному консультированию присущи «профессиональные эмоции, возникающие в процессе самой работы» и обусловлены они особенностями взаимодействия двух людей. И, как результат, важнейшими профессиональными особенностями эмоционально-волевой сферы телефонного консультанта являются: умение обеспечивать своё эмоциональное присутствие без эмоционального вовлечения в ситуацию и эмоциональная устойчивость.

Профессиональные качества личности. Наблюдение за деятельностью работников Телефона доверия, собственный опыт консультирования и данные литературных источников показывают, что консультант Телефона доверия работает в экстремальных условиях. Поэтому очень важно, чтобы он 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 Телефона доверия наличия таких качеств, как: эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, самоконтроль поведения, гибкость, дипломатичность, терпимость, самовосприятие, способность к безоценочному принятию абонента (предоставление ему возможности 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.

Профессия консультанта Телефона доверия, с одной стороны, приносит удовлетворение от того, что за короткое время можно глубоко узнать жизни разных людей, от уверенности в оказании помощи, отзвон абонентов. С другой стороны, полезности этой профессии, по мнению А. Стора, противопоставляется: угроза потерять идентичность и «раствориться» в клиенте; негативные последствия могут сказаться на личной жизни (семья, друзья), угроза психических нарушений из-за постоянных столкновений с «тёмными» сторонами жизни и психической патологией (К. Юнг называет это «подсознательной инфекцией») [1, с.36-37].

Консультанты Телефона доверия не имеют возможности узнать о деятельности абонента в реальной жизни и только со слов узнают об их тревоге, страхе, неудаче, в меньшей степе-

ни – досягнення за короткий проміжок часу. І не завжди дзвінки від абонентів повторюються, за виключенням постійних одиноких або порушеннями психіки абонентів, яким необхідно спілкування, підтримка, турбота.

Злишній залученість професійною діяльністю може відобразитися на родині консультанта. Р. Кочюнас виділяє в даному випадку дві особливості [1]:

1) вимоги етики не дозволяють консультанту ділитися з родиною своїми психотерапевтичними враженнями. Правила очного консультування мають схожість з телефонним консультуванням, в якому консультант Телефону довіри не має права розповідати родичам, знайомим, друзям про місце роботи. Виключення з етичних правил складає робота служби Телефону довіри в нічну зміну: найближчий родич (чоловік або мати) може знати про особливостях роботи консультанта;

2) консультування вимагає великих емоційних витрат, іноді це значно зменшує емоційну віддачу в родині, тобто за вислуховуванням проблем інших людей, углибленням в їх проблеми, після робочого дня буває важко опанувати турботами дружини або чоловіка і дітей.

Неопитний консультант-новичок може думати про нерозвешлюваних проблемах абонента навіть після закінчення робочого часу. Варто відзначити, що психологічне консультування і психотерапія віднесені до професій, що вимагають великої емоційної навантаженості, відповідальності і мають дуже нечіткі критерії успіху. Представителям цих професій завжди загрожує небезпека «синдрому вигорання». Тому в полі зору фахівців, що займаються розробкою теорії телефонного консультування, знаходиться синдром «емоційного вигорання» консультанта. «Синдром вигорання» – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, умовне і фізичне вичерпання через тривалу емоційну навантаженість і вважається показником професійної дезадаптації працівника Телефону довіри [1; 2; 4].

Феномен «вигорання» вважається кризовим станом і характеризується душевною і фізичною втомою, втратою віри в свої сили і, як наслідок, неможливістю проводити ефективне консультування.

Причинами виникнення синдрому «вигорання», за думкою А.М. Моховикова [3], вважаються: внутрішній особистий кон-

фликт, острый психологический стресс, острая или хроническая фрустрация.

Отечественные телефонные консультанты считают, что в основе феномена «выгорания» лежит механизм идентификации – отчуждения. Идентифицируясь с негативными переживаниями клиента, консультант переживает «чужое как своё» и, затрагивая целостность «Я» в кризисных ситуациях, обуславливает «выгорания» [2, с.36]. Р. Кочюнас указывает на то, что существует мнение о том, что люди с определёнными чертами личности (беспокойные, чувствительные, эмпатийные, подвержены интроверсии, имеют гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены этому синдрому.

В отечественной литературе в основном выделяются следующие признаки синдрома «выгорания» [1; 4]: психическая и физическая утомляемость; ощущение беспомощности и ненужности; использование стереотипных наработок в беседе; нежелание идти на дежурство; нежелание или боязнь будущего звонка; подавленность, повышенная тревожность или раздражительность; стремление быстрее завершить беседу; ощущение мало-значимости решаемых по телефону проблем; поверхностный или формальный подходы к проблемам абонента; неуверенность в эффективности работы службы телефонной помощи; перенос комплекса негативных эмоций на окружающих; перенос внутренних проблем консультанта на проблемы абонента; стремление уйти и реализовать себя в другой отрасли.

«Синдром выгорания» проявляется остро, но развивается в течение достаточно длительного времени. Поэтому особого внимания требуют самые первые его симптомы. Канадские телефонные психологи, например, практикуют для своих волонтеров отдых от работы на Телефоне доверия в течении трёх месяцев. Для предотвращения «синдрома выгорания» на телефоне доверия обычно проводятся «балинтовские группы», психодраматические тренинги и т.п. Кроме этого, консультанту необходимо изредка, но обязательно, оценивать свою жизнь – живёт 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 [1, с.40].

Успешность терапевтического процесса предполагает, что консультант не только испытывает заинтересованность и теплоту к абоненту, но и даёт ему почувствовать свое заинтересованное

отношение. Когда абонент видит, что его слушают и полностью принимают во всём, в чём бы он ни открылся, он сам начинает принимать себя, испытывает чувство собственной ценности.

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

1) начальный уровень – эмоциональное состояние клиента в начале консультации;

2) конечный уровень – эмоциональное состояние (а также степень осознанности «проблемы», возможность планирования и оценки действий, способных потенциально привести к ситуации, создавшей 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. Хэмбли, автор руководства по телефонному консультированию, определяет супервизию как деятельность, «направленную на наблюдение за работой со стороны представителя агентства, при которой имеет место максимум обучения консультанта» [8, с.48]. Целью этого процесса является улучшение личностных качеств консультанта, а также качества работы службы для того, чтобы абонент смог получить лучшую помощь. В процессе телефонного консультирования супервизия может осуществляться одним из трёх способов, а в идеальном случае – всеми тремя способами вместе: дисциплинированной самооценки; экспертом супервизором; групповым лидером в групповой форме. Другое направление изучения эффективности телефонного консультирования связано с проведением отсроченных опросов абонентов.

Эффективность телефонного консультирования была изучена и отечественными психологами [5; 6]. Консультантам Телефона доверия предлагалась методика удовлетворённости работой как определение индивидуально-психологического личностного феномена (шкалы: интерес к работе, удовлетворённость достижениями в работе, взаимоотношениями с сотрудниками, руковод-

ством и т. д.). По данным исследования оказалось, что базовыми показателями удовлетворённости работой является интерес к работе и удовольствие от общения с сотрудниками.

В течении длительного времени нами было проанализировано значительное количество литературных источников по поводу определения основных профессиональных и личностных качеств консультанта Телефона доверия. Это позволило предположить, что одной из основных первичных качеств личности консультанта Телефона доверия является аутентичность (подлинность), что с греческого языка означает –настоящий. Данное понятие разработано в гуманистической психологии и отражает одну из важнейших интеграционных характеристик личности. Психологическое значение подлинности можно определить как согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обуславливающих личностное функционирование [1, с.40].

Человек, стремящийся быть самим собой, всегда находится в состоянии «здесь и сейчас» и не тратит энергию на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, а использует её для решения реальных проблем. Аутентичное поведение предполагает целостное переживание непосредственного опыта, не искаженного психологическими защитными механизмами. Человек воспринимает происходящее и затем непосредственно проявляет свое эмоциональное отношение к нему. Его мысли и действия согласованы с эмоциями. Поведение такого человека оценивается как конгруэнтность.

Конгруэнтность, на наш взгляд, является тем качеством, которое наиболее точно характеризует состояние «здесь и теперь», поскольку является сочетанием внешнего поведения и внутренних ощущений.

Понятие «свобода» – одно из основных элементов структуры качеств подлинности и означает, что в самоопределении и ответственности перед собой человек является нравственно свободным. И.М.Сеченов говорил: «...Человек есть существо свободное, определяющее действия с самим собой» [4]. Рефлексия – одно из важнейших качеств аутентичной личности. В работе на Телефоне доверия рефлексия выступает как качество, что проявляется в совместной деятельности. Она отражается в понимании консультантом своей сути в реальной действительности (состояние «здесь и сейчас»): процесс самопознания внутреннего состояния консультантом Телефона доверия самого себя, выяснение того как другие понимают его личностные качества, 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 испытываемой ситуации» [3, с.59]. 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 должны быть:

- четкая грамотная речь, хорошо поставленный голос, знание точного выражения словесных значений;
- высокий уровень интеллектуальных способностей, способность комбинировать, подвижность и непостоянство мышления, понимание 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;
- развитая эмоционально-волевая сфера;
- языковая выразительность по Телефону доверия.

Адекватная самооценка является необходимым личностным качеством консультанта Телефона доверия 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 важнейших первоначальных качеств психолога Телефона доверия является самоактуализация. Самоактуализация как стремление человека к выявлению и развитию своих возможностей, к актуализации собственного личностного потенциала является основой для гуманистической психологии, рассматривает личность как уникальную целостную систему. Иерархическая модель мотивации А. Маслоу, включающий ряд необходимых для жизнедеятельности и развития личности потребности, говорит о том, что при удовлетворении всех этих

потребностей возникает система этических и моральных ценностей, которые включают жизненную философию консультанта. Этико-моральные ценности – это жизненные важные критерии о восприятии окружающего мира и других людей, принятие объективных решений. В психологическом консультировании на Телефон доверия основными качествами являются объективность и нейтральность ценностей самого консультанта. «Актуализированный» консультант Телефона доверия, впитавший в себя всю полноту и глубину жизненного опыта, состоит из жизненной философской позиции, включает 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. В свою очередь, деятельность – это всегда проявление активных действий, а значит, ключевым качеством консультанта Телефона доверия является активность. Доброжелательность представляет собой качество, являющимся 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 качеств психолога-консультанта.

Следует отметить, что 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 одной из важнейших психофизиологических качеств можно считать адаптацию. В ситуации работы на Телефон доверия 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 Телефона доверия воспринимает себя

и свои социальные связи. Поэтому эффективность работы консультанта на Телефоне доверия зависит от адаптивной позиции, направленной на успешность в своей деятельности. В свою очередь, ключевую роль в успешной адаптации к экстремальным условиям работы консультанта на Телефоне доверия играют процессы тренировки, функциональное, психическое и моральное состояние индивида. Деадаптация же личности консультанта Телефона доверия может выступать как неадаптивная при постоянной неуспеваемости попыток реализации цели, то есть неудовлетворённости процессом и результатом консультирования по телефону. Подобная ситуация может свидетельствовать о незрелости личности, невротических отклонениях, дисгармонии в сфере одобрения решений или быть прямым результатом экстремальности ситуации.

В серию приспособленных психофизиологических особенностей консультанта Телефона доверия 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 извне – в выдержке, самообладании, способности длительно переносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей.

Эмоциональная устойчивость – постоянная личностная черта, по мнению Я. Райковского, выражается в чувствительности к эмоциональным стимулам и в податливости психических механизмов регуляции к расстройству под влиянием эмоционального возбуждения. В работе на Телефоне доверия консультант нередко испытывает сильные отрицательные эмоции. Случаи манипулирования консультантом, в частности: розыгрыши, телефонная копролалия – болезненная жажда сквернословия по телефону относительно незнакомых лиц, мастурбация «на голос», обращение по поводу актуальных сенсаций, использование Телефона доверия в решении текущих дел, просьба организовать знакомство, просьба повлиять на родителей, детей и друзей, обращение со скуки, обращения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и т.д.

На каждом Телефоне доверия есть постоянные абоненты. Обычно это те, кто пережил психическую травму и требует длительной поддержки: одинокие люди, инвалиды, психически больные и т.д. Поэтому эмоциональная устойчивость

для консультанта Телефона доверія – одна из необходимых профессиональных качеств. Исследования психологов и физиологов указывают на взаимосвязь эмоциональной устойчивости и свойств высшей нервной деятельности. П.К. Анохин говорит о том, что эмоциональные ощущения закрепились как своеобразный инструмент, удерживающий жизненный процесс в его оптимальных границах. Я.Стреляу считает, 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 высокая, в значительной степени и хуже качество деятельности в стрессовых ситуациях.

Согласно аналитической психологии К.Г. Юнга, индивидуально-психологические различия человека соответствуют направленности личности или на мир внешних объектов, или на явления его собственного субъективного мира. Для работы на Телефоне доверия наблюдается преобладание экстравертивного типа, поскольку в отличие от интровертивного ему присуща социальная адаптивность, общительность, гибкость поведения.

Обобщая вышеизложенное, мы считаем, что основными чертами темперамента в эффективном телефонном консультировании выступают хорошая адаптация, эмоциональная устойчивость, работоспособность. Поэтому основными особенностями мотивации являются: психологическая установка, потребности, интересы, склонности, убеждения – мировоззрение личности.

В рамках телефонного консультирования в раздел профессиональных и личностных качеств межличностного общения и коммуникации лица входят:

- условия жизни и высокая степень адаптации, интерес к людям, доброжелательность, альтруизм;
- доступность, открытость (общительность), дипломатичность, гибкость;
- умение оказывать психологическую помощь окружающим;
- конгруэнтность, самоконтроль.

К познавательным способностям консультанта Телефона доверия относятся:

- высокий интеллектуальный уровень, социальная информированность;

- большой объём оперативной слуховой памяти;
- способность к распределению, переключению и концентрации внимания;
- креативность, воображение, интуиция;
- языковые способности – грамотная речь, чувство языка, эмоциональная выразительность.

Выводы. Отметим, что важнейшей особенностью консультанта Телефона доверия является эмпатия. Эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир. Эмпатийность понимания 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, рефлексия, невербальная экспрессивность, аудиальная чувствительность, умение выслушать, отзывчивость, проникновение, безусловное безоценочное отношение к людям, принятие чувств, сострадание, 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 Телефона доверия. Профессиональное искусство включает прежде всего мотивацию и активность к познавательной деятельности, психологическое или любое другое высшее образование, специальную подготовку для работы на Телефоне доверия.

Напоследок хочется отметить, что профессиональные и личностные качества эффективного консультанта Телефона доверия сочетаются между собой. Несмотря на то, что эти качества разные – одни рождаются вместе с человеком, другие приобретаются им, слияние их дает мощный толчок к успешной творческой деятельности практического психолога в качестве консультанта на Телефоне доверия.

Список использованных источников

1. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас; пер.с лит. – М. : Академический Проект, 2000. – 240 с.
2. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЗПП. – №1. – 1995. – С. 36–47.

3. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / Под ред. и с предисловием док. мед. наук В.Е.Когана. – М. : Смысл, 1999. – 410 с.
4. Моховиков А.Н. Молодежный телефон доверия. Информация и стат. отчёт. – Одесса: ФСПП «Перекресток», 1992. – 234 с.
5. Телефон доверия // Социальные службы для молодёжи. Материалы и документы. – Серия: Государственная молодежная политика в России : Документы, опыт, практика. – №7. – 1995. – С. 272– 280.
6. Телефон доверия: советы специалиста // Как создать кризисный центр для женщин. – М. : Пресс-Соло, 1995. – С.5–7.
7. Хрестоматия по гуманистической психотерапии / Составитель М.Папуш. Пер.с англ. – М. : Ин-т общегуманитарных исследований, 1995. – 302 с.
8. Хэмбли Г.С. Телефонная помощь / Г.С. Хэмбли. – Одесса: Изд. ФСПП «Перекресток», 1992. – 442 с.

Spisok ispol'zovannyh istochnikov

1. Kochyunas R. Osnjvy psikhologitcheskogo konsul'tirovaniya / R. Kochyunas; per.s lit. – М. : Akademicheskiiy Proekt, 2000. – 240 s.
2. Leshukova E.G. Sindrom sgoraniya. Zashchitnye mekhanizmy. Mery profilaktiki // Vestnik RATZPP. – №1. – 1995. – S. 36–47.
3. Mokhovikov A.N. Telefonnoe konsul'tirovaniye / Pod red. i s predisloviem dok. med. nauk V.E. Kogana. – М. : Smysl, 1999. – 410 s.
4. Mokhovikov A.N. Molodyozhnyi telephon doveriya. Informatsiya i stat. otchet. – Odessa : FSPP «Perekrestok», 1992. – 234 s.
5. Telephon doveriya // Sotsial'nyye sluzhyby dlya molodyjzhy. Materialy i dokumenty. Seriya: Gosudarstvennay i molydezhnaya politika v Rossii: Dokumenty, opyt, praktika. – №7. – 1995. – S. 272–280.
6. Telephon doveriya: sovery spetsialista // Kak sozdat' krizisnyi tsentr dlya zynshin. – М. : Press-Solo, 1995. – S. 5–7.
7. Khrestomatiya po gumanisticheskoyi psikhoterapii. Sostavitel' M. Papush. Per. s angl. – М. : In-t obsyeyegumanitarnykh issledovaniy, 1995. – 302 s.
8. Khembli G.S. Telefonnaya pomoshch / G.S. Khembli. – Odessa : Izd. FSPP «Perekrestok», 1992. – 442 s.

V.I. Spivak. Peculiarities of practical psychologist's professional activities as a telephone consultant. The article provides a psychological analysis and experimental study of professional and personal qualities of practical psychologists engaged in telephone counseling.

Conscious usage of integrated theoretical and practical conception by psychologist is analyzed to be one of the guarantees of professionalism of psychological help which is provided.

It is stated that on this basis, it is necessary to consider some theoretical principles of modern psychological approaches, and, also, personal qualities of effective specialist who provides psychological assistance in the course of his or her professional activities.

Sensory activity in the various types of activities is noted to differ, first of all, in the load on a given analyzer or complex of analyzers. Auditory analyzer is shown to take the leading role in the work of the employee at Helpline, as in the process of working, the consultant "hears" or in other words, pays attention not only on telephone subscriber's speech (the tempo, volume, timbre, special lexis, typical expressions and appeals), but also on non-verbal signals (breath, pause, shudder in voice, coughing, laughing, crying, changes in intonation), as well as the background against which the voice of the caller is heard (noise outside, people's voices, everyday sounds, interfering etc.). Therefore, the consultant receives all information about the caller aurally. That is why, his or her perception is limited because other analyzers are not involved in the work. This limited field of perception, he or she keeps in mind for a long time.

Key words: psychological analysis, professional and personal qualities, social educator, telephone counseling, theoretical and practical conception, psychological help, effective specialist, Helpline.

Received February 03, 2016

Revised March 15, 2016

Accepted April 21, 2016