

6. Поліщук Ю. Й. Соціально-педагогічна діяльність сучасних громадських молодіжних об'єднань в Україні Монографія. / За ред. Н.Г. Ничкало. – Тернопіль: ТНПУ, 2005. – 432с.
7. Сидоркина, С.Л. Формирование социальной ответственности у подростков посредством социально значимой деятельности: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук: по спец. 13.00.01 Общая педагогика, история педагогики и образования - Н. Новгород, 2010. - 28с.
8. Соловей, М. В. Соціалізація і виховання особистості в молодіжній організації / Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія соціально-педагогічна. Вип. 11 / Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка. - Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2009. - 266 с.
9. Фельдштейн, Д. И. Психологические основы организации общественно полезной" деятельности как средства нравственного воспитания подростков / Д. И. Фельдштейн // Вопросы психологии. 1974. - № 6. - С. 10-24. с., 213.

The article deals with psychological and pedagogical foundations of responsible attitudes of students and the importance of social responsibility as a category, linking the specific criteria of generalization in domestic and Western studies characteristics of "identity" and "social responsibility."

**Keywords:** social responsibility, NGO, civil society, self-determination.

*Отримано 13.11.2012*

**УДК 37.013.42 - 051:364 - 784**

***В.І. Снівак***

### **ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ПРОФЕСІЙНИХ ТА ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА У ПРОЦЕСІ ЗДІЙСНЕННЯ НИМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

У статті здійснюється психологічний аналіз та експериментальне дослідження професійних та особистісних якостей соціальних педагогів, які здійснюють телефонне консультування.

**Ключові слова:** психологічний аналіз, професійні та особистісні якості, соціальний педагог, телефонне консультування.

В статье осуществляется психологический анализ и экспериментальное исследование профессиональных и личностных качеств социальных педагогов, которые осуществляют телефонное консультирование.

**Ключевые слова:** психологический анализ, профессиональные и личностные качества, социальный педагог, телефонное консультирование.

У вітчизняній і зарубіжній психології існує безліч підходів до дослідження особистості, але останніми роками зріс інтерес до прикладного аспекту цього психологічного напрямку – дослідження професійних і особистісних якостей психологів, соціальних та корекційних педагогів. У багатьох дослідницьких роботах робиться акцент на певний взаємозв'язок між особистісними якостями соціального педагога і його ефективністю у професійній діяльності (Молоканов М.В., Сизова І.Г., Юдіна Е.В. і ін.). Так, на думку Юдіної Е.В. особистісні якості визначають успішність діяльності, яка складає модель особистості ефективного фахівця.

Актуальність проблеми даних досліджень виникла й у руслі дистантного (телефонного) консультування у зв'язку з підготовкою і підвищенням кваліфікації консультантів служб екстренної психологічної допомоги (Телефонів довіри).

Професійні й особистісні якості психолога були виділені такими відомими родоначальниками класичних традиційних і нетрадиційних підходів у психології, як: З.Фрейдом, К.Юнгом, В.Франклом, Ж.-П. Сартром, К.Роджерсом, Ф.Перлзом та ін. Проте виділені цими вченими особистісні якості: автентичність, конгруентність, безумовне відношення до відчуттів клієнта, розвинене мовлення, проникливість, емоційна стабільність, пошана до клієнта і т.д. так само є професійно важливими й для консультанта Телефону довіри.

Подальший розвиток вимог до особистості телефонних консультантів спостерігається у роботах зарубіжних психологів А.Ванессе, В.Вебера, Н.Фарбероу, Г.Хемблі, Е.Фонтайна, К.Шопперса та ін. Міжнародні організації такі, як: Національна асоціація професійної орієнтації США, Комітет з нагляду і підготовки консультантів у США, Генеральна асамблея IFOTES і т.д. виділяють і затверджують вимоги до особистісних якостей телефонного консультанта.

Вивчення вітчизняними дослідниками професійних і особистісних якостей відноситься, перш за все, до професії психолога; вони розроблені стосовно нашої української дійсності. Всі якості багато в чому співпадають за значенням і доповнюють одна одну. Вимоги, що пред'являються до професійних і особистісних якостей консультанта Телефону довіри такі ж самі, як й у психолога, оскільки принципи консультативної роботи однакові – вони засновані на теоріях особистості. Крім того, усвідомлене послідовне застосування психологом цілісної теоретико-практичної концепції є однією з гарантій професіоналізму психологічної допомоги, що надається.

На цій підставі виникає необхідність розглянути деякі теоретичні принципи сучасних психологічних напрямків, а також особистісні якості ефективного фахівця, що надає психологічну допомогу в процесі здійснення своєї професійної діяльності.

*Сенсорна діяльність* у різних видах діяльності відрізняється, в першу

чергу, за навантаженням на той, або інший аналізатор, або комплекс аналізаторів. У працівника Телефону 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 і мовні звороти), але й на невербальні сигнали (дихання, паузи, тремтіння в голосі, кашель, сміх, плач, зміни інтонації), а також на той фон, на якому звучить голос абонента (шум вулиці, голоси інших людей, побутові звуки, ефірні перешкоди та ін.). Таким чином, всю інформацію про абонента консультант отримує тільки на слух. Тому сприйняття у нього обмежене, оскільки в роботі не беруть участь ніякі інші аналізатори. І це обмежене поле сприйняття він утримує в свідомості тривалий час.

Існує ще одна особливість сприйняття в діяльності телефонного консультанта. Йдеться про "міжособистісне сприйняття", тобто про сприйняття, розуміння і оцінку людини людиною. Специфіка міжособистісного сприйняття полягає в більшій його упередженості, в порівнянні із сприйняттям неживих об'єктів, і виявляється в злитті пізнавальних і емоційних компонентів, у вираженому оцінному і ціннісному забарвленні, в істотній залежності уявлення про іншу людину від мотиваційно-сислової структури діяльності сприймаючого суб'єкта.

*Професійні особливості мислення.* Як професійно важлива якість вирізняється, перш за все, в тих професіях, де доводиться оцінювати певну ситуацію, ухвалювати адекватне її рішення і реалізовувати його в конкретних діях. Тому роль інтелектуального компоненту в консультуванні дуже висока. Більш того, цій діяльності властивий творчий початок, коли консультант використовує безліч різних прийомів, і результативність його роботи може залежати від того, наскільки різноманітний його особистий "репертуар дій" і наскільки добре він ним володіє.

*Професійні особливості моторної діяльності* в аспекті телефонного консультування характеризуються відсутністю рухової активності (у зв'язку з цим можуть розвинутися професійні захворювання, а саме такі як гіподинамія і гіпокінезія). Також до професійних особливостей моторної діяльності телефонного консультанта відносять навантаження на мовний апарат.

*Професійні особливості уваги* такі, як розподіл, переключення і концентрація є основними вимогами в роботі телефонного консультанта. Об'єктами уваги консультанта під час діалогу з абонентом є стан, думки, відчуття співбесідника і свої власні, різноманітні вербальні і невербальні повідомлення обох, сигнали зворотного зв'язку і багато що інше.

*Професійні особливості пам'яті.* Телефонний консультант сприймає інформацію на слух. У процесі роботи йому доводиться відтворювати дослівно окремі фрази і висловлювання абонента, свої власні, а також запам'ятовувати свої відчуття та емоції. Отже, професійно важливими для нього є такі види пам'яті, як слухова оперативна (запам'ятовування, збереження і відтворення інформації на час поточної консультації), словесно-логічна (пам'ять на думці, поняття, словесні формулювання) та емоційна пам'ять (пам'ять на переживанні відчуття та емоції).

*Професійні особливості емоційно-вольової сфери.* Будь-яка діяльність викликає до себе певне відношення, емоційно переживається людиною. Це пов'язано з її мотивами, інтересом до роботи, а також зі змістом самої діяльності. Це так звані "загальні емоції в роботі". Вони можуть бути позитивними і негативними. Виникаючи в процесі професійної діяльності, вони певним чином впливають на настрій людини, на якість роботи, на відношення виконавця до власної праці і її результатів, на відношення людини до самої себе. Окрім цього, в психології праці необхідно враховувати деякі моменти емоцій, такі, як "професійні емоції, що виникають в процесі самої роботи", "настрій сьогоднішнього дня", "емоції колективної діяльності".

"Настрій сьогоднішнього дня" в роботі консультанта Телефону довіри є серйозною перешкодою. Тому йому необхідно оволодіти спеціальною технікою, що дозволяє справлятися зі своїм настроєм і не переносити його на абонента.

Особливість Телефону довіри така, що консультант працює індивідуально, він спілкується наодинці з абонентом і вся відповідальність за те, що відбувається лежить на черговому консультанті. Тому специфічною межею його діяльності є відсутність "емоцій колективної праці". Разом з тим, телефонному консультуванню властиві "професійні емоції, що виникають в процесі самої роботи" і обумовлені особливою взаємодією двох людей. І тому найважливішими професійними особливостями емоційно-вольової сфери телефонного консультанта є: уміння забезпечувати свою емоційну присутність без емоційного залучення в ситуацію та емоційна стійкість.

*Професійні якості особистості.* Спостереження за діяльністю працівників Телефону довіри, власний досвід консультування і дані літературних джерел показують, що консультант Телефону довіри працює в екстремальних умовах. Тому дуже важливо, щоб він володів тими властивостями особистості, які сприяють організації його взаємодії з абонентом і наданню йому допомоги. Робота в умовах високої емоційної і психічної напруги вимагає від консультанта Телефону довіри наявності таких якостей, як: емоційна стійкість, стресостійкість, самоконтроль поведінки, гнучкість, дипломатичність, терпимість, самосприйняття, здібність до безоцінного прийняття абонента (надання йому можливості бути самим собою), відвертість, готовність до спілкування, культура мовного спілкування (володіння власним голосом, грамотне мовлення, вміння просто і ясно виражати свої думки, відчуття), здатність до емпатії, рефлексії, достатньо високий рівень розвитку інтелекту, соціальна інформованість та ін.

Професія консультанта Телефону довіри, з одного боку, приносить задоволення від того, що за короткий час можна глибоко і близько взнати життя різних людей, від упевненості в наданні допомоги, відгуків абонентів. З іншого боку, корисності цієї професії, на думку А. Стора, протиставляється: загроза втратити ідентичність і "розчинитися" в клієнті; негативні наслідки можуть позначитися на особистому житті (сім'я, друзі); загроза психічних порушень через постійні зіткнення з "темними"

сторонами життя і психічною патологією (К. Юнг називає це "підсвідомою інфекцією") [1, с. 36-37].

Консультанти Телефону довіри не мають нагоди дізнатися про діяльність абонента в реальному житті і лише зі слів дізнаються про їхні тривоги, страхи, невдачі, в меншій мірі – досягнення за короткий проміжок часу. І не завжди дзвінки від абонентів повторюються, за винятком постійних самотніх або з порушеннями психіки абонентів, яким необхідне спілкування, підтримка, турбота.

Зайва захопленість професійною діяльністю може відобразитися на сім'ї консультанта. Р. Кочюнас виділяє в даному випадку дві особливості [1]:

1. Вимоги етики не дозволяють консультанту ділитися з сім'єю своїми психотерапевтичними враженнями.

Правила очного консультування мають схожість з телефонним консультуванням, в якому консультант Телефону довіри не має права розказувати родичам, знайомим, друзям про місце роботи. Виняток з етичних правил становить робота служби Телефону довіри в нічну зміну: найближчий родич (чоловік або мати) може знати про особливості роботи консультанта.

2. Консультування вимагає великих емоційних затрат, іноді це значно зменшує емоційну віддачу в сім'ї, тобто за вислуховуванням проблем інших людей, заглибленням в їхні проблеми, після робочого дня буває важко перейматись турботами дружини або чоловіка і дітей.

Недосвідчений консультант-новачок може думати про нерозв'язні проблеми абонента навіть після закінчення робочого часу. Варто зазначити, що психологічне консультування і психотерапія віднесені до професій, що вимагають великого емоційного навантаження, відповідальності і що має вельми невизначені критерії успіху. Представникам цих професій завжди загрожує небезпека "синдрому вигорання". Тому у полі зору фахівців, що займаються розробкою теорії телефонного консультування, знаходиться синдром "емоційного вигорання" консультанта.

"Синдром вигорання" – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження і є показником професійної дезадаптації працівника Телефону довіри [1; 2; 4]. Феномен "вигорання" є кризовим станом і характеризується душевною і фізичною стомленістю, втратою віри в свої сили і, як наслідок, неможливістю проводити ефективно консультування. Причинами виникнення синдрому "вигорання", на думку Моховікова А.М. [3], є: внутрішньо особистісний конфлікт, гострий психологічний стрес, гостра або хронічна фрустрація.

Вітчизняні телефонні консультанти вважають, що в основі феномена "вигорання" лежить механізм ідентифікації – відчуження. Ідентифікуючись з негативними переживаннями клієнта, консультант переживає "чуже як своє" і, зачіпаючи цілісність Я в кризових ситуаціях, обумовлює "вигорання" [2, с. 36].

Р. Кочюнас указує на те, що існує думка про те, що люди з певними рисами особистості (неспокійні, чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії) мають гуманістичну життєву установку, схильні ототожнюватися з

іншими) більше схильні до цього синдрому.

У вітчизняній літературі в основному виділяються наступні ознаки синдрому "згорання" [1; 4]: психічна і фізична стомленість; відчуття безпорадності і непотрібності; використання стереотипних напрацювань у бесіді; небажання йти на чергування; небажання або боязнь майбутнього дзвінка; пригніченість, підвищена тривожність або дратівливість; прагнення швидше завершити бесіду; відчуття малозначущості вирішуваних по телефону проблем; поверхневий або формальний підходи до проблем абонента; невпевненість в ефективності роботи служби телефонної допомоги; перенесення комплексу негативних емоцій на оточуючих; перенесення внутрішніх проблем консультанта на проблеми абонента; прагнення піти і реалізувати себе в іншій галузі.

"Синдром вигорання" проявляється гостро, але розвивається протягом досить тривалого часу. Тому особливої уваги вимагають найперші його симптоми. Канадські телефонні психологи, наприклад, практикують для своїх волонтерів відпочинок від роботи на Телефоні довіри впродовж трьох місяців.

Для запобігання "синдрому вигорання" на Телефонах довіри звичайно проводяться "балінтовські групи", психодраматичні тренінги і т.п. Окрім цього, консультанту необхідно зрідка, але обов'язково, оцінювати своє життя – чи живе він так, як йому хочеться. Якщо існує життя не задовольняє, слід вирішити, що потрібно зробити для позитивних зрушень. Таким чином, піклуючись про якість свого життя, можна залишитися ефективним консультантом [1, с.40].

Успішність терапевтичного процесу припускає, що консультант не тільки випробує зацікавленість і теплоту до абонента, але й дає йому відчути своє зацікавлене відношення. Коли абонент бачить, що його слухають і повністю приймають у всьому, в чому б він ні відкрився, він сам починає приймати себе, переживає відчуття власної цінності.

Проблема ефективності психологічного консультування є однією з самих дискусійних. Оцінка ж ефективності телефонного консультування є ще важчим завданням. Це пов'язано з об'єктивними умовами телефонної бесіди (неможливість проведення повної діагностики і т.д.). Ми не можемо простежувати зміни стану клієнта впродовж достатньо довгого часу. Тому оцінка ефективності бесіди обмежена межами самої бесіди:

1. Початковий рівень – емоційний стан клієнта на початку консультації.
2. Кінцевий рівень – емоційний стан (а так само ступінь усвідомленості "проблеми", можливість планування і оцінки дій, здатних потенційно призвести до виходу з ситуації, що створилася, проблеми особистісної кризи, в цілому рівень адаптації).

Оцінка ефективності може бути здійснена з використанням об'єктивних засобів контролю – магнітофонних записів (метод експертних оцінок). У багатьох центрах одним з принципів роботи є супервізія як спосіб контролю для підвищення ефективності діяльності служби. Г. Хемблі, автор керівництва з телефонного консультування, визначає супервізію як діяльність, "спрямовану на спостереження за роботою з боку представника агентства, при якій має місце максимум навчання консультанта" [8, с. 48].

Метою цього процесу є поліпшення особистісних якостей консультанта, а так само якості роботи служби для того, щоб абонент зміг одержати кращу допомогу. В процесі телефонного консультування супервізія може здійснюватися одним з трьох способів, а в ідеальному випадку – всіма трьома способами разом: дисциплінованої самооцінки; експертном-супервізором; груповим лідером у груповій формі.

Інший напрям вивчення ефективності Телефонного консультування пов'язаний з проведенням відстрочених опитів абонентів.

Ефективність телефонного консультування була вивчена і вітчизняними психологами [5; 6]. Консультантам Телефону довіри пропонувалася методика задоволеності роботою як визначення індивідуально-психологічного особистісного феномена (шкали: інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, взаєностосунками із співробітниками, керівництвом і т.д.). За даними дослідження виявилось, що базовими показниками задоволеності працею є інтерес до роботи і задоволення від спілкування із співробітниками.

Протягом тривалого часу нами була проаналізована значна кількість літературних джерел з приводу визначення основних професійних і особистісних якостей консультанта Телефону довіри. Це дало змогу припустити, що однією з основних первинних якостей особистості консультанта ТД є автентичність.

"Автентичність" з грецької мови означає – справжній. Дане поняття розроблене в гуманістичній психології і відображає одну з найважливіших інтеграційних характеристик особистості. Психологічне значення автентичності можна визначити як узгоджений, цілісний, взаємопов'язаний прояв основних психологічних процесів і механізмів, що обумовлюють особистісне функціонування [1, с. 40].

Людина прагне бути самою собою і є такою. Вона завжди знаходиться в змозі "тут і тепер" і не витрачає енергію на програвання ролей і створення зовнішнього фасаду, а використовує її на вирішення реальних проблем.

Автентична поведінка припускає цілісне переживання безпосереднього досвіду, не спотвореного психологічними захисними механізмами. Людина сприймає те, що відбувається і потім безпосередньо проявляє своє емоційне відношення до нього. Її думки і дії узгоджені з емоціями. Поведінка такої людини оцінюється як конгруентність. Конгруентність, на наш погляд, є тією якістю, яка найточніше характеризує стан "тут і тепер", оскільки є поєднанням зовнішньої поведінки і внутрішніх відчуттів.

Поняття "свобода" - один з основних елементів структури якостей автентичності і означає, що в самовизначенні і відповідальності перед собою людина є етично вільною. І.М.Сеченов говорив: "... Людина є істота вільна, визначаюча дії з самої себе" [4].

Рефлексія – одна з найважливіших якостей автентичної особистості. У роботі на Телефоні довіри рефлексія виступає як якість, що проявляється в спільній діяльності. Вона відображається в розумінні консультантом своєї суті в реальній дійсності (стан "тут і зараз"): процес самопізнання внутрішнього стану консультантом Телефону довіри самого себе, з'ясування того як інші розуміють його особистісні якості, емоційні

реакції. Крім того, слухання рефлексії сприяє встановленню позитивного емоційного контакту, взаємного відчуття близькості і довіри по телефону. "Рефлексія – це мистецтво словесного виразу того, що виразила інша людина так, що Ви чуйно і точно відобразили її думки і відчуття у випробуваній ситуації" [3, с. 59]. Консультант, що відображає, стає "дзеркалом" і може показати абоненту те, чого той сам в собі не помічає. Для цього необхідно слухати не тільки слова, але й тон, модуляції, експресію, манеру говорити. Тому у телефонного консультанта повинна бути: чітке грамотне мовлення, добре поставлений голос, знання точного виразу словесних значень; високий рівень інтелектуальних здібностей, здатність комбінувати, рухливість і непостійність мислення, розуміння відносин, всебічність мислення; висока здатність до запам'ятовування, збереження в умовах перешкод і логічного, осмисленого відтворення; хороша зосередженість уваги; добре розвинений слух, що сприймає звукові коливання; переважаючий аудіальний тип репрезентативної системи; розвинута емоційно-вольова сфера; мовна виразність стосовно Телефону довіри.

Адекватна самооцінка є необхідною особистісною якістю консультанта Телефону довіри і регулятором його поведінки. Від самооцінки залежать взаємостосунки телефонного консультанта з оточуючими, його критичність, вимогливість до себе, відношення до успіхів і невдач. Тим самим самооцінка впливає на ефективність діяльності телефонного консультанта і його подальше особистісне зростання.

Одним з найважливіших первинних якостей психолога Телефону довіри є самоактуалізація. Самоактуалізація як прагнення людини до якнайповнішого виявлення і розвитку своїх можливостей, до актуалізації власного особистісного потенціалу є основою для гуманістичної психології, що розглядає особистість як унікальну цілісну систему.

Ієрархічна модель мотивації А. Маслоу, що включає ряд необхідних для життєдіяльності і розвитку особистості потреби, говорить про те, що при задоволенні всіх цих потреб виникає система етичних і моральних цінностей, які включають життєву філософію консультанта. Етико-моральні цінності – це життєві найважливіші критерії про сприйняття навколишнього світу і інших людей, ухвалення об'єктивних рішень. У психологічному консультуванні на Телефоні довіри основними якостями є об'єктивність і нейтральність цінностей самого консультанта.

"Актуалізований" консультант Телефону довіри ввібрав в себе всю повноту і глибину життєвого досвіду, що складається з життєвої філософської позиції включає і комунікативні особливості, і інтуїцію як прояв творчості особистості, що самоактуалізується, і всесторонні енциклопедичні знання, уміння, навички і т.д.

Особистість є суб'єктом діяльності, "вершиною" всієї структури людських властивостей. У свою чергу, діяльність – це завжди прояв активних дій, а отже, ключовою якістю консультанта Телефону довіри є активність.

Доброчинність являє собою якість, яка є однією з необхідних як в житті, так і в роботі з людьми. До цієї якості можна віднести турботу,



довіру, пошану до людей, щирість. Дані якості виділяються як вітчизняними, так і зарубіжними дослідниками серед якостей психолога-консультанта.

Слід зазначити, що ключовим джерелом активності є темперамент. Психологами встановлено, що в темпераменті, його характерологічних рисах відображаються такі психологічні властивості особистості як товариськість, готовність до співпраці, доброзичливе відношення до людей, емоційна стабільність і реалістична настроєність, емоційно-вольові якості, високий самоконтроль і самосвідомість особистості.

По відношенню до моделі особистості консультанта Телефону довіри однією з найважливіших психофізіологічних якостей можна вважати адаптацію. У ситуації роботи на Телефоні довіри адаптація є постійним процесом активного пристосування консультанта до навколишніх умов: замкнутий простір – закрита кімната, самотність, різні психічні і фізичні реакції на несприятливі проблемні, як правило, стресові ситуації і т.п. Адаптація також є результатом цього процесу.

Ефективність адаптації в значній мірі залежить від того, наскільки адекватно консультант Телефону довіри сприймає себе і свої соціальні зв'язки. Тому ефективність роботи консультанта на Телефоні довіри залежить від адаптивної позиції, спрямованої на успішність в своїй діяльності. В свою чергу, ключову роль в успішній адаптації до екстремальних умов роботи консультанта на Телефоні довіри відіграють процеси тренування, функціональний, психічний і моральний стан індивіда.

Деадаптація ж особистості консультанта Телефону довіри може виступати як неадаптивна у разі постійної неуспішності спроб реалізації мети, тобто незадоволеності процесом і результатом консультування по телефону. Подібна ситуація може свідчити про незрілість особистості, невротичні відхилення, дисгармонію у сфері схвалення рішень або бути прямим результатом екстремальності ситуації.

У серію пристосованих психофізіологічних особливостей консультанта Телефону довіри можна віднести толерантність (терпіння) і емоційну стійкість.

Толерантність – відсутність або ослаблення реагування на який-небудь несприятливий чинник в результаті зниження чутливості до його дії. Наприклад, толерантність до тривоги виявляється в підвищенні порогу емоційного реагування на загрозову ситуацію, а ззовні – у витримці, самовладанні, здатності тривало переносити несприятливі дії без зниження адаптивних можливостей.

Емоційна стійкість – постійна особистісна межа, на думку Я. Райковського виражається в чутливості до емоційних стимулів і в податливості психічних механізмів регуляції до розладу під впливом емоційного збудження.

У роботі на Телефоні довіри консультант нерідко відчуває сильні негативні емоції. Трапляються випадки маніпулювання консультантом, зокрема: розіграші, телефонна копролалія – хвороблива жага до лихослів'я по телефону відносно незнайомих облич, мастурбація "на голос", звертання

з приводу актуальних сенсацій, використання Телефону довіри у розв'язанні поточних справ, прохання організувати знайомство, прохання вплинути на батьків, дітей і друзів, звертання з нудьги, звертання в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння і т.д.

На кожному Телефоні довіри є постійні абоненти. Звично це ті, хто пережив психічну травму і потребує тривалої підтримки: самотні люди, інваліди, психічно хворі і т.д. Тому емоційна стійкість для консультанта Телефону довіри – одна з необхідних професійних якостей.

Дослідження психологів і фізіологів указують на взаємозв'язок емоційної стійкості і властивостей вищої нервової діяльності. П.К. Анохін говорить про те, що емоційні відчуття закріпилися як своєрідний інструмент, який утримує життєвий процес в його оптимальних межах. Я. Стреляу вважає, що емоційна стійкість залежить від властивості "реактивності особистості". В даному випадку "реактивність" характеризує висоту порогу чутливості і порогу працездатності: чим нижчий поріг чутливості, тим нижчий поріг працездатності. Особи, у яких реактивність до стимулів висока, в значній мірі й гірша якість діяльності в стресових ситуаціях.

Згідно аналітичної психології К.Г. Юнга, індивідуально-психологічні відмінності людини відповідають спрямованості особистості або на світ зовнішніх об'єктів, або на явища її власного суб'єктивного світу. Для роботи на Телефоні довіри спостерігається переважання екстравертивного типу, оскільки на відміну від інтровертивного йому властива соціальна адаптивність, товариськість, гнучкість поведінки.

Узагальнюючи вище зазначене, ми вважаємо, що основними рисами темпераменту в ефективному телефонному консультуванні виступають хороша адаптація, емоційна стійкість, працездатність. Тому основними особливостями мотивації є: психологічна установка, потреби, інтереси, схильності, переконання – світогляд особистості.

В межах телефонного консультування в розділ професійних і особистісних якостей міжособистісного спілкування і комунікації особи входять: умови життя і високий ступінь адаптації, інтерес до людей, доброзичливість, альтруїзм; доступність, відвертість (товариськість), дипломатичність, гнучкість; уміння надавати психологічну допомогу оточуючим; конгруентність, самоконтроль.

До пізнавальних здібностей консультанта Телефону довіри відносяться: високий інтелектуальний рівень, соціальна інформованість; великий об'єм оперативної слухової пам'яті; здібність до розподілу, перемикання і концентрації уваги; креативність, уява, інтуїція; мовні здібності – грамотна мова, відчуття мови, емоційна виразність.

Зазначимо, що найважливішою особливістю консультанта Телефону довіри є емпатія. Емпатія – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ.

Емпатійне розуміння залежить від доступності і багатства життєвого досвіду консультанта, точності сприйняття, уміння настроїтись, слухаючи абонента, на одну з ним емоційну хвилю. Основними особливостями емпатійного розуміння є: віддзеркалення; слухання (активне слухання)

рефлексії, невербальна експресивність, аудіальна чутливість, вміння вислухати, чуйність, проникнення, безумовне безоцінне відношення до людей; "співвчуття" в іншого, ухвалення відчуттів, співчуття, терпимість, ухвалення унікальності цінностей абонента, ідентифікація (ототожнення), проникнення; доброзичливість, пошана, довіра, віра в здібності абонента, щирість, турбота, чуйність, тактовність, теплота, і т.п.

Професіоналізм – одне з вищих показників ефективності в діяльності консультанта Телефону довіри. Професійне мистецтво включає, перш за все мотивацію і активність до пізнавальної діяльності, психологічну або будь-яку іншу вищу освіту, спеціальну підготовку для роботи на Телефоні довіри.

Наприкінці хочеться зазначити, що професійні та особистісні якості ефективного консультанта Телефону довіри поєднуються між собою. Не дивлячись на те, що ці якості різні – одні народжуються разом з людиною, інші набуваються нею, злиття їх дає могутній поштовх до успішної творчої діяльності соціального педагога в якості консультанта на Телефоні довіри.

### Список використаних джерел

1. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / 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. отчет. – Одесса: ФСПП "Перекресток", 1992. – 234 с.
5. Телефон доверия // Социальные службы для молодежи. 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. – Одесса: Изд. ФСПП "Перекресток", 1992. – 442 с.

The article is conducted a psychological analysis and experimental study of professional and personal qualities of social educator engaged in telephone counseling.

**Keywords:** psychological analysis, professional and personal qualities, social educator, telephone counseling.

Отримано 8. 11.2012