

Part 1. Theoretical and methodological principles of studying mental and psychological health and well-being

1.1. Social perception of an ideal image of a psychologist-consultant in the cultural and historical genesis with the help of a crisis hotline example

1.1. Соціальна перцепція ідеального образу психолога-консультанта в культурно-історичному генезі на прикладі служби телефону довіри

Актуальність наукової роботи. Формування образу психолога-консультанта є складним і багатогранним процесом. Для ефективності роботи даної допомагаючої професії цей образ повинен бути коректно сформований як у професіонала, який надає послугу, так і у клієнта, оскільки некоректні очікування щодо можливих ефектів наданої психологічної допомоги можуть призводити до зниження мотивації до отримання подальшої кваліфікованої допомоги. Також, на роботу психологів-консультантів впливає їх система цінностей і принципів. Задля вирішення цього питання нами було проведено теоретичне дослідження впливу ціннісних установок на формування образ психолога-консультанта на прикладі консультантів телефону довіри.

Мета: виявити і описати якості образ ідеального психолога-консультанта телефону довіри в сучасних реаліях.

Об'єкт: феномен ідеального образу психолога-консультанта.

Предмет: соціальна перцепція ідеального образу психолога-консультанта в культурно-історичному генезисі на прикладі служби телефону довіри.

У зв'язку з цим, нами було поставлено **завдання** розглянути службу телефону довіри як метод психологічної допомоги особистостям, які знаходяться в кризових ситуаціях.

Методи: інтроспекція, герменевтика, контент-аналіз, психолого-історична реконструкція.

Практичне значення роботи. Отримані дані можуть бути спрямовані на розробку системи критеріїв ідеального образу психолога-консультанта, що дозволить детально аналізувати систему моральних установок молодих фахівців, а також допоможе розвитку їх моральної саморефлексії.

З християнської традиції веде історію такий вид допомагаючої діяльності як консультант телефону довіри. Служба телефону довіри (ТД) є дистанційною службою, спрямованою на надання екстреної психологічної моральної і духовної допомоги різним верствам населення. Співробітниками служби ТД можуть бути психіатри, психотерапевти, психологи, педагоги та соціальні працівники, які пройшли спеціальну підготовку [7].

Дана служба була створена психіатрами Х. Хоффом і Е. Рінгелем в 1948 році з метою запобігання самогубствам. У 1953 році преподобний церкви св. Стефана в Уолбруці Чад Вара заснував рух добровольців «Самаритяни», що став прообразом сучасної служби ТД. У наступні роки ця організація розвинулася в інтернаціональну організацію «Befrienders International». Також, в цей час починає розширюватися спектр послуг, який надає організація, оскільки стався зсув з фокуса на особистостях, схильних до суїцидальної поведінки, на особистостей, які перебувають в стані емоційної кризи будь-якого роду, наприклад: проблеми в соціальній адаптації, сімейного життя, шкільні конфлікти і т. д.

Робота психологів-консультантів ТД накладає додаткові вимоги, як на якість професійної підготовки, так і на особливості особистості працівників у вигляді спеціальних знань, виховання і моральності. Це забезпечує роботу організації на принципах гуманності, анонімності, доступності, усвідомленої відповідальності і професіоналізму [8]. Також, як зазначає А. Н. Моховиков, «завершене активне слухання є акт любові до ближнього, діяльним проявом добра по відношенню до співрозмовника. В екзистенційному сенсі активне слухання є служіння, оскільки воно виконує одну з основних людських потреб співрозмовника» [12].

В ході своєї професійної діяльності консультанти телефонної служби націлені на вирішення наступних завдань:

- забезпечити доступність і своєчасність надання психологічної допомоги громадянам незалежно від їх соціального статусу;
- забезпечити кожному, хто звернеться за послугою можливість довірчого діалогу;
- надати допомогу абонентам в мобілізації та раціональному використанні їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних і фізичних ресурсів для виходу з актуального кризового стану;
- розширити діапазон соціально прийнятних засобів для самостійного вирішення виниклих проблем;
- інформувати абонентів про діяльність інших служб і організацій в рамках наявних відомостей, а також направляти до них;
- розробка та поширення різних рекламних матеріалів з інформування населення про діяльність, та послуги, що надаються служби;
- проведення аналізу причин і джерел підвищення психічної напруги у різних вікових та соціальних груп населення з подальшим застосуванням цих результатів для соціального захисту населення.

Варто відзначити, що завдання служби ТД тим чи іншим чином пов'язані з підтриманням психічного здоров'я окремих телефонуючих та опосередковано суспільства взагалі. Таким чином, для коректного функціонування в рамках професії консультанта телефону довіри майбутньому професіоналу потрібно сформувати правильний образ професії. Створюваний людиною образ обраної

професії визначає його подальшу професіоналізацію – цілісний безперервний процес становлення особистості фахівця, який починається з моменту вибору і прийняття майбутньої професії, і закінчується, коли людина припиняє активну трудову діяльність. На думку І. І. Білявського [2] цей процес відбувається в контексті культури, оскільки соціальна перцепція будь-якого образу несе в собі сукупність приписів для особистості, пов'язаних з її душевною організацією і можливостями самореалізації.

Найбільш інтенсивним періодом професіоналізації вважається навчання в вузі. Тому важливим завданням університетської освіти, крім передачі знань і умінь, має стати формування особистості професіонала, сприяння розвитку зрілої професійної самосвідомості. У більшості студентів уявлення про специфіку своєї спеціальності формується протягом першого року навчання. Особливо важливим це завдання є для підготовки фахівців так званих допомагаючих професій. У своєму узагальненому розумінні поведінка людини, спрямована на допомогу, відноситься до категорії просоціальної активності [17]. Д. Бетсон [17] зазначає, що просоціальна поведінка включає в себе будь-які дії, пов'язані з добровільним наданням допомоги або наміром надати допомогу іншим людям незалежно від характеру її мотивів.

Виходячи з цього, професія психолога консультанта є продуктом «особистісного внеску», тобто, розвиток професіоналізму є невіддільним від особистості професіонала. Це призводить до того, що продукт праці в допомагаючих професіях практично неможливо оцінити об'єктивно, більш того, він може бути оцінений прямо протилежним чином різними споживачами, в різний час. Це, в свою чергу, передбачає максимальну участь внутрішнього контролю за професійною діяльністю і правильного уявлення професіонала про її предмет, засоби тощо. Це уявлення визначається моральною системою як самого фахівця, так і клієнта.

Таким чином, одним з наріжних каменів функціонування консультанта стає його моральність як внутрішні, етичні якості, якими керується людина [7]. Ця система цінностей регулює світогляд особистості щодо концептів «добра» і «зла» на основі локальних традицій, тенденцій глобальних соціальних систем, а також особистісної рефлексії [6, 9].

У структурі моральної самосвідомості виділяють три компоненти:

- Когнітивний компонент являє собою поєднання моральних принципів, знань, уявлень, понять, суджень, усвідомлюваних особистістю власних моральних якостей.
- Емоційний компонент відображає емоційно-ціннісне ставлення до норм моралі, ставлення до себе, моральну самооцінку, емоційну оцінку міжособистісних відносин.
- Поведінковий компонент – готовність до певного способу дій, а також визначає рівень особистісної відповідальності за власну поведінку [13].

Питання морального самосвідомості також тісно пов'язане з поняттям духовного потенціалу. На думку вченого М. В. Савчина: «Духовний Потенціал людини – це сукупність її духовних, душевних (психічних) і фізичних сил та властивостей, що визначають її стосунки з Богом, людьми и світом та її життям. Людина з високим духовним потенціалом яка має догматичну свідомість ... Основним Сенсом її життя є Вдосконалення собі и світу... » [16].

За даними Н. А. Амінова і М. В. Молоканова [1], для психолога з практичною орієнтацією виявилися характерними: виражена готовність до контактів; загальна інтелектуальність; вміння підтримувати контакти, тобто стресостійкість в процесі спілкування; вміння контролювати свою поведінку, тобто зберігати емоційний самоконтроль в процесі спілкування; атракція (привабливість); емоційна заразливість; емпатія; опора на себе в прийнятті рішень. Оскільки ці якості є значущими для допомогачої професії, проблема розвитку духовного потенціалу сучасної молоді є значущою для підвищення якості психолога-консультанта [5].

Виявлено, що детермінантами духовного потенціалу особистості виступають такі особливості особистості, як здатність до активного аналізу зроблених вчинків, конгруентність, емпатія та любов до близьких, здатність до самоконтролю та відсутність напруження у повсякденному житті, позитивний настрій, життєва активність, активність соціального життя, відчуття оптимістичної перспективи.

У дослідженні вітчизняного психолога Б. С. Братуся моральна самосвідомість розглядається як сукупність смислових особистісних утворень [4]. Загальні смислові утворення особистості безпосередньо визначають головні і відносно постійні відносини людини до основних сфер його життя: до світу в цілому, до людей, до себе. Цінності особистості визначаються як усвідомлені і прийняті людиною загальні смисли життя. Вся сукупність смислових утворень особистості формує моральну позицію і виконує пізнавально-раціональну, емоційно-оцінну і регулятивну функції, мотивує моральну діяльність людини.

Також, питаннями розвитку моральної самосвідомості в релігійному контексті займався Августин Блаженний [3]. Августин відкидає уявлення, згідно з яким світ, будучи створеним один раз, розвивається далі сам. Бог є також найважливішим предметом пізнання, пізнання ж минутих, релятивних речей безглуздо для абсолютного пізнання. Бог виступає в той же час і причиною пізнання, він вносить світло в людський дух, в людську думку, допомагає знаходити людям правду. Бог є найвищим благом і причиною всякого блага. Так як все існує завдяки Богу, так і всяке благо походить від бога. Таким чином, формування морального ідеалу, за поданням Августина знаходиться в площині релігії.

Однією з сучасних світових тенденцій є поступова секуляризація гуманітарних організацій, які були засновані на релігійних принципах.

У психології склалося двояке розуміння релігії: як соціального інституту і особистісного переживання. У другому варіанті вона визначається як «почуття, діяльність і досвід особистості щодо того, що вона шанує як божество» [17]. В цьому відношенні можуть бути закладені різні установки, такі як «усвідомлення власної волі» [17], або «безпорадність перед природними силами і власними інстинктами» [17].

Незалежно від конкретної мотивації прийняття релігійного світогляду, вплив макро- і мікросередовища на цей процес є незаперечним. Через копіювання установок і ритуалів, виконуваних батьками, відбувається первинна соціалізація, що закладає основи подальшої взаємодії у великих соціальних групах, а також установки про інших людей, які можуть як розділяти, так і відкидати конкретні релігійні цінності [15].

Висновки. Таким чином, формування образу психолога-консультанта є складним і багатогранним процесом. Рамки допомагаючої професії ставлять перед професіоналом ряд специфічних завдань для виконання яких має бути побудований коректний образ професії. Для ефективності роботи даної допомагаючої професії цей образ має спиратися на індивідуально-психологічні особливості особистості, наявні під час ранніх етапів професіоналізації. Однією з таких особливостей є моральність спеціаліста як внутрішні, етичні якості, якими керується людина. Ця якість дуже тісно пов'язана з актуальним розвитком духовного потенціалу особистості, який представляє собою сукупність духовних, душевних (псіхічних) і фізичних сил та властивостей, що визначають стосунки особистості з Богом, людьми и світом та її життям. Виходячи з цього, проблема вивчення якостей духовного потенціалу є одним з наріжних каменів функціонування психолога консультанта та потребує додаткового вивчення.

Література:

1. Амінов Н. А., Молоканов М. В. Про компонентах спеціальних здібностей майбутніх шкільних психологів // Психологічний журнал. 1992. Т. 13. № 5. С. 108.
2. Білявський І. Г. Соціальна перцепція: навч. Посібник до спецкурсу / Ілля Григорович Білявський; Одес. держ. ун-т ім. І. І. Мечникова, Ін-т математики, економіки та механіки, каф. заг. та соц. психології. – Одеса: Астропринт, 2000. – 113 с.
3. Бычков В. В. Эстетика Аврелия Августина. М., 1984.
4. Братусь Б. С. Нравственное сознание личности. – Москва: Знание, 1985.
5. Данілова О. С. «Соціальна перцепція» ікони-індикатор духовності: експериментальні дослідження / О. Данілова // Вісник Одеського національного університету = Вестник Одесского национального университета. – 25/12/2007. – Том 12 Вип.16: Психологія. – С. 4-11.
6. Данилюк А. Я., Кондаков А. М., Тишков В. А. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности. М.: Просвещение. 2010.
7. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка. М.: Оникс. 2018, 736 с.
8. Кенжаев Ш. Х., Душаев А. Ж., Суванкулов Х. Т. Роль нравственного воспитания в формировании всесторонне развитой личности // Молодой ученый. – 2013. – № 5. – С. 731-733.

9. Кирилина Т. Ю. Теоретико-методологические основы эмпирического исследования морали // Вестник Вятского государственного университета. – 2009. – Т. 4, вып. 1. – ISSN 2541-7606.
10. Менделю В. В. «Телефон довіри» як інноваційний метод соціально-психологічної служби // Національна безпека України: актуальні проблеми та шляхи вирішення. Збірник тез доповідей П'ятої Всеукраїнської курсантсько-студентської науково-практичної конференції. – 14 травня 2019. – С. 213.
11. Менделю В. В., Данилова Е. С. Феномен развития детей в семьях с созависимостью // Problems and perspectives of modern science and practice Abstracts of I International Scientific and Practical Conference – Graz, Austria – 30-31 January 2020. – P. 261.
12. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – М: Смысл, 2001. – 57 с.
13. Ольшешская Э. Н. Психологическое содержание когнитивного и эмоционального компонентов морального сознания личности студента // Ярославский педагогический вестник: журнал. – 2009. – № 3. – С. 148-151.
14. Покатыло В. В., Глухова Л. Р., Волкова А. В. О необходимости нравственного воспитания молодежи // Молодой ученый. – 2014. – № 4. – С. 1066-1068.
15. Попова Л. Г., Разина М. В. Личностные особенности воцерковлённых подростков: штрихи к психологическому портрету воцерковлённого человека // Л. Г. Попова, М. В. Разина 14 марта 2013 год.
16. Савчин М. В. Духовний потенціал людини (Навчальне видання): [монографія]. – Вид. 2-ге, пер., доп. – Івано-Франківськ: Місто НВ, 2010. – 508 с.
17. Эннс Е. А. Психологическая характеристика помогающих профессий // Современная психология: материалы Междунар. науч. конф. (г. Пермь, июнь 2012 г.). – Пермь: Меркурий, 2012. – С. 92-93.