

СОЦІАЛЬНА ПЕРЦЕПЦІЯ ТА ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНА ФУНКЦІЯ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

Данілова О. С., доцент кафедри соціальної роботи

Кременчуцька М. К., доцент кафедри соціальної допомоги та практичної психології
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

Телефонне консультування в даний час отримало визнання у всьому світі, активно розвивається і вдосконалюється воно і на Україні.

При визначенні вимог до професійних якостей консультанта Телефону Довіри постійно проводяться аналогії його діяльності з психотерапевтичної. Основними видами допомоги по «телефону довіри» є невідкладна і емпатична психотерапія (поряд з орієнтує і роз'яснювальної психологічною допомогою). Кордон між цими двома видами терапії у багатьох випадках досить умовна. Невідкладна терапія являє собою психотерапевтичну бесіду, спрямовану на купірування гострих афективних реакцій і суїцидальних тенденцій. Для неї характерна висока ступінь емоційної залученості та активності лікаря в психотерапевтичній бесіді. Змістом емпатичних психотерапій є насамперед співчуття і співпереживання кризової ситуації звернувся на тлі повного його «прийняття»; позитивне ставлення до нього як до особистості. Цим досягається подолання почуття самотності, нерозділеності кризового стану, підвищення самооцінки, стимулювання активності в пошуках вирішення конфлікту.

Основною особливістю професійної діяльності телефонних консультантів в порівнянні з іншими видами психологічного консультування є мономодальний (аудіальний) характер взаємодії з клієнтом, що ускладнює сприйняття, розуміння і оцінку людей в діалозі, тобто соціально-перцептивні процеси.

Аудіальний характер взаємодії з клієнтом має суттєвий вплив на зміст і структуру діяльності телефонного консультанта, в силу чого роботу консультанта ТД можна в повній мірі вважати окремим специфічним видом професійної діяльності, що істотно відрізняється від очного психологічного консультування. Наріжним каменем зазначеної специфіки є те, що телефонний консультант працює не з «живим» клієнтом, а з образом заочного абонента, що формується в свідомості фахівця в ході консультації. Адекватність і повнота образу клієнта (достатня кількість інформації про проблему, емоційному стані і особистості клієнта) є необхідними умовами надання ефективної психологічної допомоги.

Нами було проведено дослідження по виявленню ефективності психологів консультантів Телефону Довіри, а саме вплив вираженості емпатії і комунікативної толерантності.

Емпатичні прояви психологічної підтримки співрозмовника ми визначаємо на підставі мовних висловлювань, вжитих безпосередньо в комунікативному акті.

Толерантність і ввічливість являють собою конструктивні типи мовної взаємодії, орієнтовані в тій чи іншій мірі на створення гармонійного комунікативного простору. толерантність як тип мовної поведінки має на увазі установку на збереження в недоторканності комунікативного простору як адресанта, так і адресата.

«Ефективні» психологи-консультанти достовірно частіше використовують такі емпатичні параметри як емоційний канал, ідентифікація, яка проникає здатність в емпатії.

«Неефективні» психологи-консультанти використовують раціональний канал емпатії.

Високий загальний рівень емпатії в групі ефективних консультантів підтверджується їх високою спрямованістю на дозвіл клієнтських звернень.

В рамках комунікативної толерантності виділяються найбільш виражені характеристики «неефективною» групи - це радикалізм в оцінці людей, прагнення підігнати і переробити партнера під себе, а також невміння пристосуватися до ситуації і приховувати свої негативні почуття, нетерпимість до недоліків людей, включаючи мовні характеристики. Ці факти свідчать про те, що представники «неефективною» групи схильні працювати «за

шаблоном», за своїми життєвими стереотипами, що є менш успішним способом консультування.

У висновку відзначимо, що виявлені відмінності в групах розглядалися в контексті телефонного, а не контактного консультування. Внаслідок цього, отримані дані можуть мати обмежене застосування, а саме - тільки в сфері телефонного консультування.

Отримані дані можуть служити основою для створення тренінгових програм, що підвищують ефективність професійної діяльності консультантів служби Телефону Довіри.

ЛІТЕРАТУРА

Білявський І. Г. Історична психологія. - Одеса, Астропрінт, 2005. - 340 с.

Моховиков, А.Н. Телефонное консультирование /А.Н.Моховиков// под ред. и с предисловием док.мед.наук В.Е.Когана.—М.: Смысл, 1999.- 439с.