

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

Факультет психології та соціальної роботи

Кафедра загальної психології і психології розвитку особистості

Дипломна робота

бакалавра

(освітньо - кваліфікаційний рівень)

на тему: **«Психологічні особливості психологів-консультантів служби довіри»**

«Psychological features of psychologists-consultants of trust service»

Виконала: студентка 4 курсу денної форми навчання

напряму підготовки 6. 030102- «Психологія»

Мендело Вікторія Володимирівна

Керівник: д.психол.н., проф. Кіреєва З.О. _____

(підпис)

Рецензент: к.психол.н., доц. Литвиненко О.Д. _____

(підпис)

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ _____ від ____ . ____ . 2018 р.

(підпис)

Захищено на засіданні ДЕК №

протокол № _____ від _____ р.

Оцінка _____ / _____ / _____

(за національною шкалою, шкалою

ECTS, бали)

Завідувач кафедри

_____ Кіреєва З.О.

(підпис)

Голова ДЕК

_____ Родіна Н.В.

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНИХ І ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ ПСИХОЛОГІВ- КОНСУЛЬТАНТІВ СЛУЖБИ ДОВІРИ.....	5
1.1 Розвиток особливостей служби довіри.....	5
1.2. Наукові дослідження психологічних особливостей ефективного консультанта-психолога.....	8
1.3. Індивідуально-особистісні особливості психолога-консультанта служби довіри.....	2
1.4. Феномен вигоряння у діяльності консультантів служби довіри.....	36
Висновки по першому розділу.....	41
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ СЛУЖБИ ДОВІРИ.....
2.1. Методи дослідження.....	42
2.2. Результати дослідження.....	45
Висновки по другому розділу.....	52
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	55

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що в сучасному суспільстві людина відчуває величезну кількість стресів. В умовах політичної, економічної і духовної криз цінності людини, як індивідуума, знаходяться під загрозою. Навіть в оточенні безлічі людей людина часто відчуває себе самотньо і відчуває емоційні страждання. Деяким людям важко знайти друзів і у важкі хвилини життя ні з ким поговорити, поділитися своїми проблемами, не у кого спитати поради і отримати підтримку. В результаті велика кількість людей потребує допомоги психологічних і психотерапевтичних служб.

Однією з нетрадиційних областей психологічної допомоги є служба довіри - це форма психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, які перебувають у кризових станах. Ідея створення служб телефонної допомоги належить англійському священика Чаду. У 1953 р в Лондоні виникла перша така лінія - «лінія довіри», її створення було пов'язано з ростом самогубств. Виникнення служб телефонної допомоги в більшості європейських столиць і великих міст, мережа яких постійно росла і розвивалася, і стало початком руху «Самаритяни». Це рух ставало міжнародним досвідом, і перетворилося в 1974 р в інтернаціональну організацію "BefriendresInternational '(Міжнародна дружня допомога). У більш ніж 41 країні працюють 350 центрів "BefriendresInternational ', де добровольці допомагають близьким до самогубства або зневіреним людям. Подібна допомога благодійно впливає на стрес, психологічну кризу і зменшує прагнення до самогубства.

Служби довіри залучають простотою і доступністю встановлення контакту, забезпечують анонімність і конфіденційність. Ці служби нерідко надають єдину можливість висловити свої "наболілі" проблеми, отримати кваліфіковану консультацію фахівця.

Однак в телефонному консультуванні існує й інший суб'єкт спілкування - консультант, співробітник служби довіри, стан якого не менш

важливий, ніж сам абонент, оскільки від консультанта залежить встановиться контакт чи ні, чи відбудеться екзистенційна зустріч. У зв'язку з цим постає необхідність вивчення психологічних особливостей психологів консультантів служби довіри.

Література з проблем телефону довіри нечисленна. З існуючих джерел виділяються Вісники, перекладні навчальні та методичні посібники, до проблем служб довіри зверталися і наші співвітчизники: А.Г. Амбрумова, А.Н. Моховиков, А.Г.Повереннова, А.В.Скворцов, Т.В. Снегірьова, М.Полеев, І.В. Чурилин і ін.

Мета дослідження: виявити і описати психологічні особливості психологів - консультантів служби довіри. Для досягнення даної мети, треба було виконання завдань:

1. Розглянути службу довіри, як метод психологічної допомоги людям, які знаходяться в кризових ситуаціях.
2. Проаналізувати особистісні та професійні якості консультантів служби довіри.
3. Дослідити психологічні особливості психологів - консультантів служби довіри.

Об'єкт дослідження - психологічні особливості психологів - консультантів служби довіри.

Предмет дослідження - особистісні та професійні якості і особливості консультантів служби довіри.

.З метою вирішення поставлених дослідницьких задач в роботі використані: теоретичні методи (проблемно-логічний метод, індукція, абстрагування, узагальнення, систематизація, моделювання), що застосовувалися для узагальнення теоретико-методологічних основ і експериментальних даних дослідження; методи психологічної діагностики та математичної обробки даних (описова статистика, математична статистика).

Метод психологічної діагностики містив методики: коротке опитування в формі анкети, методика діагностики оперативної оцінки самопочуття,

активності і настрою (САН),тест Р.Кеттелла (16PF-опитувальник), самоактуалізований тест (САТ).

Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків, трьох таблиць, двох малюнків, списку літератури.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Задача 1. Розглянути службу довіри, як метод психологічної допомоги людям, які знаходяться в кризових ситуаціях.

Розглянуто службу довіри, як метод психологічної допомоги людям, які знаходяться в кризових ситуаціях. Встановлено, що служба довіри є однією з нетрадиційних областей психологічної допомоги, призначеної для людей, що знаходяться в кризовому стані. Ідея створення служб екстреної телефонної допомоги поширилася по всьому світу. У вітчизняній психології дистантна психологічна допомога практикується більше 20 років.

Задача 2. Проаналізовано особистісні та професійні якості консультантів служби довіри. Констатується, що

Аналіз особистісних та професійних якостей консультантів служби довіри. показує, що багато дослідників зіставляють особистісні якості консультантів-психологів і телефонних консультантів. Таким чином, професійні та особистісні якості практичного психолога-консультанта є базовими і для психолога - консультанта служби довіри. Однак вимоги, що пред'являються до професійно-важливих якостей психолога - консультанта служби довіри, мають свої відмінні риси: суперечливість, специфічність.

Зарубіжні і вітчизняні автори виділяють наступні професійно-важливі якості психолога - консультанта служби довіри: автентичність, конгруентність, безоціночне, безумовне ставлення до почуттів клієнта, проникливість, емоційну стабільність, повага до клієнта, самоконтроль, емпатію, здатність слухати.

Задача 3. Досліджено психологічні особливості психологів - консультантів служби довіри.

При дослідженні психологічних особливостей психологів - консультантів служби довіри. були вивчені параметри агресивності, ворожості, задоволеності працею (інтерес до роботи, задоволення від спілкування зі співробітниками і т.д.), спрямованість особистості (на себе, справа, спілкування), рівень емпатії.

За результатами методики діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою можна говорити про хороше самопочуття, настрої і високої працездатності при проходженні процедури тестування.

Проведене дослідження по тесту Кеттела показав, високі значення за шкалами: А (товариськість), В (інтелект), Е (домінантність), І (чутливість). Додатковий фактор F3 (сензитивність) має низьке значення.

Тест показав, що рівень самоактуалізації піддослідних спрямований в бік підвищення балів. Спостерігається тенденція до особистісного зростання.

За підсумками опитування можна говорити про те, що консультантами служби довіри стають ті, хто прагне допомагати іншим людям професійно, за допомогою спеціальних психологічних знань. Консультанти проявляють інтерес не тільки до роботи з людьми, а й до своїх власних бажань і потреб. Робочий час телефонного консультанта починається з хорошого, бадьорого і впевненого настрою (80%). Після закінчення чергування 40% йдуть з роботи втомленими, 10% несуть проблеми з собою, 20% вважають, що буває по-різному і 20% йдуть в гарному настрої.

За даним дослідженням можна говорити про наявність у консультантів служби довіри таких особистісних якостей, як активність, життєрадісність, прагнення до розуміння людей. Крім того, в даному опитувальнику виявилася спрямованість консультантів служби довіри на спілкування, інтерес до людей, почуття мови і почуття гумору (творче заповнення анкети).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. - Екатеринбург: «Деловая книга», 1998. - 368 с.
2. Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов// Психологический журнал.– №5.–1992.–С.104-110.
3. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. – М., 1977. – 380 с.
4. Барчина Е., Ионон Ю. Профессия – телефонный консультант // Вестник РАТЭПП. - № 1. – 2000.
5. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. – М.: «Изд-во институт психотерапии», 2000. – 353 с.
6. Бубнова С.С. Система профессионально важных качеств и индивидуальные способы деятельности. Психологическая наука и общественная практика. Ч.1. М.: Наука, 1983. – 250 с
7. Ванессе А. Слушая других. Как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта. – Нижний Новгород, 1994.
8. Вахнянская И. Теории личности и личностного роста в современной психологии. – Ижевск, 1998 г., 320 с.
9. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / Пер. сангл. С.М. Адамовой. Под общ. ред. В.Е. Когана и Е.С. Креславского. – СПб.: РАТЭПП, 1998. – 41 с.
10. Елизаров А.Н. Телефон Доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. - №3. –1995. – С.38-45.
11. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: Питер, 2000 – 560 с.

12. Карпенко Л.А. Психология. Словарь / Под общ.ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
13. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования/ пер.с лит. – М.: Академический Проект, 2000. – 240 с.
14. Крон Т. Помощь находящемуся в кризисном состоянии// Вестник РАТЭПП. – №1. - 1995. – С.21-29.
15. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. – №1. - 1995. – С.36-47.
16. Лотова И.П. Психологические условия эффективности профессиональной деятельности работников соц.служб. – М., 1999. – 126 с.
17. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл, 1998. – 109 с.
18. Миронова Т.Л. Самосознание профессионала. – Улан-Удэ, 1999.– 200 с.
19. Молоканов М.В. Личностные компоненты профессиональной успешности практических психологов: Дис...к.п.н. – М., 1994. – 178 с.
20. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / под ред. и с предисловием док.мед.наукВ.Е.Когана.– М.: Смысл,1999.– 410 с.
21. Моховиков А.Н. Молодежный телефон доверия. Информация и стат.отчет. Одесса: ФСПП «Перекресток», 1992.
22. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – с.102-115.
23. Овчарова Р.В. Справочная книга школьного психолога. – М.: Просвещение, 1993, с.8-11.
24. Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: уч.пособ.для студентов вузов и практич.работников. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 448 с.
25. Платонов К.К. Краткий словарь системных психологических понятий. М., “Высшая школа”, 1984. - с.106.

26. Полеев А.М. Неотложная психотерапевтическая помощь в системе комплексной превенции самоубийств: Автореф.дис. ... канд. мед. наук. М., 1989.
27. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / ред.-сост. А.Н.Моховиков. – М.: Смысл, 2001. – 379 с.
28. Практическая психодиагностика. Методики и тесты/Ред-сост. Д.Я.Райгородский. – Самара: «Бахрах», 1998. - 672 с.
29. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б.Д.Карвасарского–СПб.: Питер Ком, 1999. – 752 с.
30. Сальникова Л.С. Телефон доверия. –М.: Знание, 1990.– 192 с.
31. Скиннер Р., соавт. Жизнь и как в ней выжить.–М.,2001.- 353 с.
32. Скворцов А.В. Метод беседы на Телефоне Доверия в профессиональных представлениях консультантов: Дис...к.п.н. / Ин-т развития личности. М., 1996.
33. Скворцов А.В. Логика телефонной беседы // Вестник РАТЭПП. - №2.– 1995.– С.38.
34. Телефон доверия // Социальные службы для молодежи. Материалы и документы. Серия: Государственная молодежная политика в России: Документы, опыт, практика. - №7. –1995. – С.272-280.
35. Телефон доверия: советы специалиста // Как создать кризисный центр для женщин. - М.: Пресс-Соло, 1995, с.5-7.
36. Фонтан Э., Шопперс К. Телефонное консультирование. Учебное пособие для консультантов детских и молодежных Телефонов доверия. Перевод с нем. А.Быкова. - М., 1996.
37. Фрейд З. Мал.собр.соч.: пер.т.1: О психоанализе, 5 лекций. Методика и техника психоанализа. – СПб, 1999. – 223 с.
38. Хайкин В.Л. Активность (характеристики и развитие). – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд.НПО «МОДЭК», 2000. – 448 с.

39. Хрестоматия по гуманистической психотерапии. Составитель – М.Папуш. Пер.с англ. – М.: Ин-т общегуманитарных исследований, 1995. – 302 с.
40. Хэмбли Г.С. Телефонная помощь. – Одесса: Изд.ФСПП «Перекресток», 1992.
41. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб.: Питер Пресс, 1997. – 608 с.
42. Юдина Е.В. Соотношение личностных качеств практического психолога и эффективности диагностической деятельности: Дис...к.п.н. – М., 2001. – 138 с.
43. Юнг К. Психологические типы. – М., 1996. – 716 с.