**Содержание**

Введение 3

Глава 1. Обзор литературы по теме исследования 5

Глава 2. Эмпирическое исследование критериев оценки продуктивности уровня профессиональной деятельности психолога. 13

2.1.Практическая этика в профессиональной деятельности практического психолога. 13

2.2. Обоснование замысла исследования. 20

2.3. Организация и ход исследования. 22

2.4. Результаты исследования и их обсуждение. 23

2.5. Выводы. 28

Заключение. 31

Список использованных источников 33

# Введение

В связи с расширением сферы услуг в области практической психологии актуальной является проблема качества профессиональной подготовки практического психолога. Работа посвящена профессиональной деятельности психолога, изучению его коммуникативных способностей, поскольку именно процессы коммуникации, общения (эти процессы будут подробно рассмотрены в теоретической части данной работы) являются ведущими и во многом определяют успешность профессиональной психологической деятельности.

Практика сегодняшнего дня такова, что существует множество научных психологических изданий, в которых исследуются личностные особенности психолога, критерии эффективности практической работы психодиагноста, рассматриваются проблемы эффективности психологической коррекции, а также работы практического психолога (Г.С. Абрамова, Ю.Б.Алешина, Р.С. Немов, Е.И. Рогов и др.), однако остается нераскрытым вопрос определения критериев оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога. Актуальность темы нашего исследования также определяется тем, что критерий дает возможность регулирования, в данном случае коррекции и развития уровня коммуникативных способностей как у студентов психологического факультета, так и у работающих психологов. Критерии оценки коммуникативной деятельности позволяют облегчить и сделать более точным отбор абитуриентов на факультет психологии.

Исходя из вышеизложенного, нами была определена цель: изучить и обобщить критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

В качестве объекта исследования выступает профессиональная коммуникативная деятельность психолога. Предметом исследования является влияние психологических средств общения с клиентом на успешность достижения целей консультирования.

В исследовании была выдвинута гипотеза: критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога могут быть выявлены посредством изучения и обобщения, имеющихся в опубликованных научных исследованиях данных, а также путем анализа специально разработанных анкет, на которые отвечали продуктивно работающие психологи (независимые эксперты), студенты первого и пятого курса МГОПУ им. Шолохова вечернего отделения факультета психологии.

Для проверки данной гипотезы необходимо было решить следующие задачи:

Провести анализ основных подходов к исследованию коммуникативной деятельности психолога.

Рассмотреть особенности профессиональной деятельности психолога, сформулировать понятие продуктивной деятельности.

Сформулировать понятие коммуникативной компетентности.

Рассмотреть общее и различия во взглядах на процесс психологического консультирования у разных авторов.

Теоретически изучить, обобщить и обосновать перечень возможных критериев оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Разработать анкету для изучения возможных критериев оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Провести сравнительный анализ полученных данных

Обобщить результаты теоретического исследования и эмпирических данных и вывести критерии оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Реализация поставленных задач и проверка выдвинутой гипотезы исследования осуществлялись с помощью методов:

моделирования (составление и теоретический анализ модели "идеального" психолога – эталона),

анкетирования, направленного на эмпирическое исследование критериев оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога

метода экспертных оценок, где независимыми экспертами выступают практикующие психологи, которые отвечают на вопросы анкеты

беседы

интервью

Обработка результатов эксперимента проводилась при

помощи метода математической статистики.

В эксперименте принимали участие: продуктивно консультирующие профессиональные психологи (14 человек), а также студенты-выпускники факультета психологии МГОПУ пятого курса вечернего отделения (38 человек), обучающиеся по специальности "психолог-консультант", студенты МГОПУ первого курса вечернего отделения (35 человек)

# Глава 1. Обзор литературы по теме исследования

В литературе по проблемам психологического консультирования этапы консультационной беседы несколько рознятся, однако их содержательная сторона и конечный результат идентичны. Для нас рассмотрение этапов психологического консультирования представляет интерес, поскольку коммуникативная компетентность психолога во многом определяет успешность выполнения задач каждого из этапов психологического консультирования, а также оказывает влияние на процесс консультационной работы. Рассмотрим особенности этапов интервью у Г.С. Абрамовой (2000 г.):

1.Структурирование – длится до 10 минут.

Особенностью этого этапа является то, что психолог

определяет тему взаимодействия с клиентом, получает

информацию о своих возможностях (как он может помочь). При этом решаются проблемы установления контакта. Этот этап, по мнению Г.С. Абрамовой, заканчивается, когда:

Психолог: "Я его понимаю, чувствую"

Клиент: "Меня слушают, я доверяю этому человеку"

2. Сбор информации в контексте темы. На данном этапе психологического консультирования идет выделение проблемы, решается вопрос идентификации потенциальных возможностей клиента.

3.Желаемый результат – "Чего Вы хотите добиться?"

Здесь психолог помогает клиенту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть. Если консультанту уже ясны цели клиента, то Г.С. Абрамова советует тут же дать рекомендации.

4. Выработка альтернативных решений – "Что еще Вы

можете сделать?"

Идет работа над различными вариантами решения проблемы с целью избежания ригидности.

5. Обобщение предыдущих этапов – "Вы будете делать это?" Осуществляется переход от обсуждения к действию. (1).

Ю.E. Алешина предлагает делить психологическое консультирование на четыре этапа:

1. Начало беседы (длительность 5-10 минут),

происходит знакомство психолога с клиентом. На этапе знакомства Ю.E. Алешина обращает внимание на позицию равенства имен, а также предлагает избегать психологу-консультанту "неудачных слов" (проблема) и "выражений" ("Не бойтесь.") "В какой бы форме подобные реплики ни прозвучали из них следует, что здесь можно чего-то бояться" (2, с. 30 ).

2. Расспрос клиента, рассказ клиента о себе (25-35

минут). С целью "разговорить" клиента психологу рекомендуется задавать открытые вопросы. Например: "Какая у вас семья? Когда это началось?". Для того, чтобы полноценно участвовать в диалоге с клиентом, психологу-консультанту следует помнить имена, названия, даты, детали, упоминаемые клиентом.

3. Коррекционное воздействие. Данному этапу Ю.E. Алешина отводит от 10 до 15 минут, но необходимо понимать, что время, отведенное на все этапы консультационного процесса, определено условно. Существует множество способов коррекционного воздействия, к примеру, парадоксальные вопросы, которые ставят под сомнение следование общепринятым нормам ("А почему бы и не...?"); а перефразирование – то, что было негативным, делает причиной положительных эмоций.

4. Завершение беседы (5-10 минут). При завершении беседы также следует обращаться к клиенту по имени.(2).

Этапы психологического консультирования по В.Ю. Меновщикову выглядят таким образом:

1. Установление контакта и ориентирование клиента на работу. Огромное влияние на успех консультирования имеет мотивировка. Существуют различные способы замотивировать клиента на работу: это и использование различных видов харизм (харизма чужака, харизма неполноценности, харизма призвания, харизма бойца, харизма игры и харизма новизны), умение психолога-консультанта понятно объяснить, чему научится клиент в ходе работы ("возможная польза"), "возможный ущерб" – то, чего лишит себя клиент, если будет сопротивляться консультированию; помочь клиенту принять ответственность за происходящие события на себя, поскольку известно, что возможность влиять на события снижает силу стресса, способствует восстановлению сил организма.

2.Исследование и осознание задачи.

3.Перебор гипотез, здесь особое значение имеет развитая креативность консультанта.

4. Решение.

5. Выход из контакта.

Американский психолог и психотерапевт, классик экзистенциально-гуманистической психологии, Р. Мэй, предлагает четыре этапа психологического консультирования:

1. Установление раппорта, т.е. установление доверительных отношений с клиентом может осуществляться посредством отзеркаливания(отражение жестов клиента, повторение окончаний фраз и т.д.) и перекрестной работы. Целью данного этапа является присоединиться, чтобы человек открылся.

2.Чтение характера – экспресс составление психологического портрета клиента по его манерам, привычкам, тону голоса и другим признакам.

3. Исповедь и толкование результатов. На данном этапе консультирования идет процесс активного слушания и интерпретации психологом, услышанной информации, событий и чувств, которые описывает клиент.

4. Трансформация личности. Цель консультанта "не только облегчить переживания клиента, но и направить их в конструктивное русло" (17, c.98 ).

Успешность консультативной деятельности психолога-консультанта строится на основе применения обширных знаний, актуализации определенных установок, способностей и специальных умений, определяющих эффективность процесса беседы. Умение создать психологический климат, способствующий свободному протеканию процесса коммуникации. И.В.Дубровиной были выделены профессиональные умения психолога, определеющие успешность психологической беседы. К ним относятся:

владение приемами рефлексивного и активного слушания

умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения

умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос

умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента, препятствующие его включенности в процесс взаимодействия и др. (33, с. 78)

Данный блок умений, называемый многими авторами как коммуникативные умения, описан во многих работах, посвященных особенностям межличностных отношений. Так, например, А.К.Болотова рассматривает коммуникативную компетентность, обеспечивающую эффективное протекание коммуникативного процесса. Автор выделяет умение слушать, говоря, что "эффективность слушания зависит не только от точного понимания слов говорящего, но и в не меньшей степени от понимания невербальных сигналов, которые помогут правильно интерпретировать слова собеседника, а значит, помогут установить не только доверительность в общении, но и слушать и слышать его" (7, с. 79).

Наиболее действенна в общении безоценочная обратная связь - активное слушание, при которой по ходу беседы расшифровывается смысл сообщений, выясняется их реальное значение. Соответствующие реакции-ответы называют рефлексивными. Выделяют четыре основных типа рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование, одобрение. Определяя умения слушать и слышать партнера исходными коммуникативными умениями, мы должны пояснить, сто сами они не могут привести к успешному общению, если не будут сопряжены с соблюдением правил организации общения.

Существует 7 направлений оценки эффективности интервью коммуникативной деятельности психолога. Рассмотрим резюме ключевых идей. Это помогает сравнить компетентность и эффективность действий психолога или терапевта.

1. Интенциальность. Сколько направлений для развития клиента вы можете предложить как психолог? Если вначале ваш клиент зажат и немобилен, то сколько дополнительных возможностей у него появилось после вашей совместной работы?

2. Творческое принятие решений. Клиент сам задает цели терапии или это делаете вы? Включен ли в круг проблем поиск позитивных сторон? Есть ли у вас хотя бы 3 альтернативы для действий? Можно ли сказать про клиента, что он действует бодро и целенаправленно, либо процесс принятия решений идет с трудом?

3. Микротехники. Можете ли вы целенаправленно применять микротехники, чтобы достичь определенного воздействия на клиента? В частности, умеете ли вы извлекать факты, чувства, причины, лежащие в основе проблем? Способны ли вы, используя навыки воздействия и выслушивания описать, как клиент видит и чувствует ситуацию? Можете ли вы, используя навыки воздействия, задать новые перспективы для развития ситуации? Используются ли микротехники правильно с точки зрения среды клиента?

4. Индивидуальная и культурная эмпатия.

Способны ли вы встать на точку зрения клиента, применяя индивидуальную эмпатию и такие связанные с ней понятия как непосредственность, конкретность и позитивный взгляд. Способны ли вы изменять эмпатические конструкции с учетом культурных истоков клиента, не забывая личной неповторимости? Прибавилось ли у клиента уважение к иным личностям, культурам? Клиенту необходимо, чтобы его понимали, но не менее важно, чтобы он научился понимать других.

5. Навыки наблюдения клиента. Способны ли вы наблюдать и отражать как вербальный, так и невербальный язык клиента? Умеете ли вы взять поверхностную структуру предложения и постичь (вместе с клиентом) его глубинный смысл? Способны ли вы соединиться с клиентом и вести его в новом направлении? Умеете ли вы замечать противоречия и разрешать их через конфронтацию? Как клиент относится к вашим конфронтациям – отрицательно, частично признавая или полностью осознавая противоречия? Идет ли синтез новых конструкций и нового мировоззрения?

6. Взаимодействие личность – окружение. Можете ли вы произвести оценку клиента по модели Келли? Умеете ли вы создать подходящее окружение для роста и развития клиента?

7. Интеграция. Умеете ли вы объединять вышеперечисленные методы, качества, конструкции в плавно протекающее интервью, способное вызвать у клиента позитивные сдвиги? Способны ли вы использовать методику поиска позитивного?

Все вышеперечисленные вопросы помогут психологу самостоятельно оценить качество проводимого им интервью.

Итак, мы рассмотрели представления об этапах психологического консультирования у таких авторов как, Г.С. Абрамова, Ю.Б. Алешина, В.Ю. Меновщиков и Р. Мэй. Кто-то из них предлагает четыре этапа консультации, кто-то пять, но, несмотря на различные названия, суть психологического консультирования, задачи каждого из этапов психологического консультирования стоят одинаковые, но решаются они в рамках определенной философии, с точки зрения определенной концепции.

Многообразие подходов к психологическому консультированию обуславливает возможность альтернативы для молодых психологов, расширяет представления о психологическом консультировании, и тем самым способствует выбору оптимальных средств коммуникативной деятельности, помогает психологам-консультантам развивать их коммуникативные способности, коммуникативную компетентность, направляя их деятельность.

Резюмируя выше сказанное, можно выделить ряд качеств, которые могут составить модель эффективного психолога-консультанта, которые нуждаются в эмпирической проверке:

Эмоционально волевая сфера: саморегуляция, эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, артистичность, признание своих ошибок, уверенность в себе, самоуважение, склонность к доминированию, обаяние, доброжелательность, внутренний локус контроля, позитивный настрой.

Коммуникативная сфера: умение управлять, руководить, заинтересованность в общении, этическая жизнь, приятная внешность, эмпатийность, тактичность, рефлексия, личная ответственность, способность к поддержанию хороших личных отношений, безоценочность, внимательность, открытость переживанию, умение активно слушать, умение понятно говорить.

Познавательная сфера: понимать последствия своего влияния, самообразование, понимание себя, увлеченность профессией, владение теорией, практика с супервизором, работоспособность, спонтанность, рациональность, альтруизм, креативность, внимание к деталям, творческие способности, высокая физическая активность, профессионализм, интеллектуальность, гибкость (как способность делать одновременно разные дела), здравый смысл.

Из вышеперечисленных качеств и складывается коммуникативная деятельность психолога, его компетентность, которая в свою очередь требует постоянного развития, совершенствования и коррекции.

Подводя итог нашему теоретическому исследованию, можно сказать, что наличие перечисленных конструктивных умений и качеств личности влияет на эффективность консультативного процесса, целью которого является культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы, действующая осознанно, способная разрабатывать различные стратегии своего поведения и способная анализировать ситуацию с различных точек зрения.

# Глава 2. Эмпирическое исследование критериев оценки продуктивности уровня профессиональной деятельности психолога.

## 2.1.Практическая этика в профессиональной деятельности практического психолога.

Практическая психология как профессиональная деятельность начинает зарождаться в массовом масштабе и поэтому требует внимательного к себе отношения с той точки зрения, что именно она социально обостряет до предела проблему обоснованности воздействия одного человека на другого. В конечном счете, проблему жизни проживаемой (прожитой) как своей или чужой, жизни проживаемой (прожитой) чужим умом (чужими средствами, чужими желаниями, чужими способностями). Что для человека, для людей важнее? Хотелось бы думать, что современное общество, да и каждый человек хотя бы мгновение в жизни переживали два полярных, а поэтому очень ярких чувства:

– чувство полной собственной беспомощности перед жизненными проблемами, желание отдать кому – то все свои оставшиеся силы, только чтобы больше не мучиться неопределенностью, бессмысленностью;

– чувство ликующей радости от осуществленного – вдохновляющее чувство хозяина жизни.

Какое из этих чувств продуктивнее? Наверное, недаром уныние считается смертным грехом уже многие столетия. Оно лишает психическую реальность одного из главных качеств – качества глубины, разнообразия, динамики. Уныние, штиль, тишина, смерть, психологическая и физическая. Однако возможно ли через воздействие Другого, Других людей вернуть глубину и разнообразие жизни человеку, уже погруженному (или погружающемуся) в небытие уныния, апатии, конформизма и прочих форм отказа от собственного Я? Это вопрос о том, идти ли психологу к тем (к тому), кто не зовет на помощь, вяло увлекаемый потоком собственной индивидуальной судьбы к ее естественному концу. Думаю, что ответ на него весьма непрост.

Лезть в чужую душу без спроса не только опасно, но и неэтично. А если она, чужая душа, погружается в мрак потери собственного «Я», если она сама в ужасе от него, своего «Я», спасается знаменитым фроммовским бегством от свободы в невроз, в болезнь, в инфантилизм, в никуда… и ты, психолог, это видишь, понимаешь, и…

Какое решение, профессиональное решение, принимаешь (примешь) и будет ли оно правильным? Признаюсь честно, я не знаю ответа на эти вопросы. Но твердо уверена в том, что профессия практического психолога появилась не случайно – может быть, я преувеличиваю, но это одна из попыток человечества спасти (именно спасти, как живое явление) индивидуальное сознание от наступления сознания массового человека.

Индивидуальное, живое сознание обладает уникальными свойствами, многие из них подробно описаны в философской и психологической литературе (В. П. Зинченко, М. Мамардашвили, П. П. Флоренский). Среди всех этих свойств внимание, в свете задач этого текста, привлекает свойство целостности. Живое сознание – оно единое, целое, поэтому оно обладает определенным (но не бесконечным!) запасом прочности к воздействию.

Если этот запас прочности исчерпывается под влиянием воздействующей силы, сознание исчезает, или, разрушенное уже не восстанавливается в прежнем виде, т. е. перестает быть живым. Такое сознание уже называется фантомным.

Психолог, оказывая воздействие на другого человека, сам является носителем индивидуального сознания (живого или фантомного) и при этом имеет дело тоже с живым или фантомным сознанием. Нетрудно представить, какие возможны логические варианты при взаимодействии с одним человеком и как многократно они усложняются при взаимодействии с группой людей.

Варианты воздействия живого и фантомного сознания многократно переживаются в течение жизни каждым человеком как непосредственным участником или наблюдателем таких ситуаций. Основные общие ее признаки – это усталость и чувство опустошенности ее участников, переживающих взаимное сопротивление как невозможность изменения, невозможность достижения согласия.

Варианты воздействия фантомного сознания на фантомное порождают взаимную неудовлетворенность, которая может перерасти в открытую конфронтацию по принципу взаимного несоответствия.

Воздействие живого сознания на живое сознание связано с появлением воодушевления, переживается как обновление, как прилив сил, как расширение горизонтов жизни, как появление (пусть на время) чувства общности, единения.

При этом, по моему мнению, абсолютно однозначно представляются непродуктивными ситуации воздействия на фантомное сознание с точки зрения изменения в них сознания в сторону появления признаков психической жизни. Это, по сути дела, варианты возможной профессиональной неудачи психолога как человека, ставящего задачу сохранения или восстановления живого индивидуального сознания. Ситуации эти становятся более вероятными при работе со взрослыми людьми. Фантомное сознание воспроизводит само себя – оно неизменно, время жизни для него не приносит изменения. Скука – основное качество жизни фантомного сознания.

Жизнь людей показывает, что преодоление скуки чаще всего происходит внешними воздействиями на сознание – путешествие, алкоголь, смена сексуального партнера, смена места работы, риск и т. п. Но эти внешние воздействия бывают достаточно кратковременными, скука возрождается снова. Психолог, сам обладая живым сознанием, при работе с фантомным сознанием встречает огромное сопротивление, преодолеть которое можно только причиняя другому человеку боль. Боль психическую, как говорят, душевную.

Какое право имеет психолог на эту боль?

Будет ли она, эта боль, тем началом, которое откроет живые качества индивидуального, но уже фантомного сознания или приведет к появлению еще одного фантома – теперь уже фантома боли?

Это вопросы из области практической этики. Это вопросы из области психологии развития, из тех сфер знания, где обсуждается сущность человека, воплощение сущности в ее конкретные проявления.

А если психолог сам обладает фантомизированным сознанием, что, к сожалению, бывает как следствие шизоидной интоксикации психологической информации, и при этом берется работать с фантомным сознанием Другого человека? Вот тут и создается ситуация «машинообразного» действия, когда программа одной «машины» не соответствует программе другой. Как следствие, вполне вероятно, видятся горы обломков этих «машин».

Люди переживают глубокое чувство неудовлетворенности жизнью – несоответствие своих фантомов чужой (чуждой) реальности.

Обсуждая только логически возможные варианты, приходится констатировать, что живое индивидуальное сознание, жизнеутверждающее переживание собственной индивидуальности, как ценности себя подобного Другим, во второй половине 20 века претерпело сильные изменения, как в социальном, так и в индивидуальном проявлении. Попробуем выделить общекультурные факторы, способствующие его становлению, и факторы, препятствующие этому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Развитие**  **индивидуального сознания** | **Разрушение**  **индивидуального сознания** |
| Повышение социальной роли лиц, принимающих ответственные решения;  Доступность источников информации;  Возможность коммуникации с другими народами;  Далекие путешествия;  Появление новых мировых религий;  Увеличение свободного времени;  Возможность выбора индивидуального стиля жизни;  Возможность выживания в экстремальных условиях;  Личное участие в общепланетарных действиях, чувствах, мыслях. | Отчуждение в отношениях между людьми;  Экологические катастрофы;  Средства массового уничтожения;  Ограничение внутрисемейных коммуникаций;  Массовое стандартное обучение;  Стереотипы общения и деятельности;  «готовые» знания о мире;  статистические критерии истины;  кровопролития, войны;  появление электронной техники (дистанционное управление разрушением);  урбанизация и высокий темп жизни;  дегуманизация образования;  обесценивание поиска истины (научного мышления). |

Психолог не может не считаться с этими факторами. Естественно, среди перечисленных есть только те, которые в большей степени задевают сознание каждого человека, обостряя переживание собственной сущности как принадлежащей себе самому или другим.

Для психолога идеи о сущности человека имеют самое конкретное, ситуативно выраженное оформление в виде жалоб на скуку жизни, неудачливость, вялость, отсутствие способности к сосредоточению, потерю сексуальной привлекательности или потенции и т. п.

За ними стоят нарушения в строении психической реальности, которые делают ее жесткой структурой с фиксированной функцией. Хорошо об этом сказала К. Хорни[[1]](#footnote-1): «Подчиняет ли невротик себя другому миру или судьбе и каково бы ни было то страдание, которое он позволяет захватить себя, - независимо от этого удовлетворение, которого он ищет, состоит, по - видимому, в ослаблении или стирании собственного индивидуального «Я». Тогда он прекращает быть активным действующим лицом и превращается в объект, лишенный собственной воли».

Невротическая личность – это яркое выражение тех фантомных образований в сознании, которые дают основание говорить о превращении живого сознания в его противоположность – сознание неживое. Фактически когда речь идет о фантомизации сознания, это уже описание одного из симптомов в синдроме психической смерти, - явление, которое в условиях массовой культуры, как кажется, приобретает значительно выраженный характер и находит свои конкретные формы в вариантах отказа от психического развития (страх перед изменениями своего личного стиля жизни, уход от ответственности за свою жизнь, отказ от усилий по преодолению житейских трудностей, социальная пассивность, ожидание чудо – лидера, поиск кумира (кумиров) и т. п.).

Думается, что эти феномены индивидуального сознания – фантомизация и психологическая смерть – с необходимостью ставят вопросы о границе профессиональных возможностей психолога в осуществлении им профессиональной деятельности. Этот вопрос похож по своим операциональным проявлениям (по усилиям и их направленности) на принятие решения об оказании реанимационной медицинской помощи. Когда уже очевидно, что усилия тщетны, стоит ли тратить силы на борьбу за жизнь, которая все равно погаснет?

Наверное, это та грань, где вопросы профессиональной этики и вопросы практической этики смыкаются в осуществление профессионального долга.

Профессиональный долг требует от психолога действия, практическая этика определяет глубину воздействия на Другого человека, а профессия диктует принятие ограничений на собственные действия. Попробуем выразить эту же мысль в возможной рефлексивной формуле психолога: «Я как психолог должен принять решение об оказании помощи, но я вижу (понимаю, знаю), что этому человеку я не смогу помочь, так как он не примет моей помощи, я должен отказаться от работы с ним, так как я не обладаю для этого необходимыми профессиональными средствами». Противоречие в переживании – «я – психолог, я же не психолог» - это не только мощное воздействие на собственный внутренний мир, но и необходимость транслировать это для другого человека в адекватной для этого форме.

Готов ли к этому психолог? Как подготовиться к возможному появлению такого противоречия? Это вопросы из области владения психологом практической этикой как нормой собственной личной жизни, которая, как составная часть его Я – концепции, структурирует психическую реальность его собственной жизни.

Говоря по – другому, если люди для психолога – средство для самоутверждения и наслаждения властью, которую дает ореол профессии, то для него, по сути дела, нет переживания профессионального дела и его возможного несоответствия с уровнем собственного профессионального развития («Я прав, потому что я прав»).

Выраженная ориентация на ценность другого человека в профессиональной деятельности психолога предполагает адекватное восприятие им своих возможностей как меры воздействия на Другого человека, основанной на переживании чувства профессионального долга и ответственности за свои профессиональные действия.

Это делает профессию психолога одним из немногих видов социальной активности, где обобщенные идеи о ценности человека предельно конкретизируются и персонифицируются в его словах и действиях, направленных на Другого человека. В известном смысле психолог создает своими профессиональными действиями образ Другого для тех людей, с которыми он работает.

Психолог, как профессионал, выполняет важнейшую социальную задачу – задачу создания обобщенного, персонифицированного (в своем лице и в лице конкретного участника или участников его профессиональной деятельности) образа Другого человека.

Вполне вероятно, что эта профессиональная деятельность психолога – один из способов, создаваемых в современной культуре, для сохранения психической реальности как особой характеристики жизни

## 2.2. Обоснование замысла исследования.

Как показал теоретический анализ, эффективный специалист обладает характерными качествами, которые во многом обуславливают продуктивность профессиональной деятельности психолога. Все это требует эмпирической проверки. На основе качеств, присущих эффективному специалисту и дальнейшей их интеграции, строится модель желательных черт профессионала, полученных эвристическим путем, и, таким образом обобщаются критерии оценки продуктивности уровня коммуникативной деятельности психолога.

Цели, гипотезы и задачи исследования.

В нашем эмпирическом исследовании поставлены две цели:

Сравнить представления студентов первого курса, пятого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. Шолохова и независимых экспертов – продуктивно работающих психологов о качествах, которые определяют уровень продуктивности коммуникативной деятельности психолога-консультанта.

Обобщить критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Гипотеза 1: Представления студентов первого курса,

пятого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. М.А. Шолохова и независимых экспертов будут отличаться в виду различного, профессионального психологического опыта.

Гипотеза 2: Критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога-консультанта могут быть выявлены посредством анализа специально разработанных анкет, на которые отвечали продуктивно работающие психологи, студенты первого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. М.А. Шолохова, а также студенты пятого курса данного университета.

Исходя из целей исследования были поставлены следующие задачи:

Составить анкету

Опробовать валидность анкеты

Подобрать группы респондентов

Провести исследование

Осуществить сравнительный анализ результатов исследования (абсолютное ранжирование и ранжирование внутри каждой группы)

Обобщить критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога

Реализация поставленных задач и проверка выдвинутых гипотез исследования осуществлялись с помощью методов:

анкетирования

метода экспертных оценок, где независимыми экспертами выступают практикующие психологи, которые отвечают на вопросы анкеты

беседы

интервью

## 2.3. Организация и ход исследования.

Поскольку в нашем исследовании используется метод экспертных оценок, важно перечислить некоторые требования предъявляемые к этому методу. Необходимым условием являются однозначно сформулированные цели, предмет и область применения метода. Предмет должен быть соотнесен с уже имеющимися теоретическими обоснованиями, что и было сделано в нашей работе. Область применения, контингент испытуемых должны быть четко обозначены. Необходимо также четко сформулировать цели использования результатов. В нашем случае на основе результатов исследования были обобщены критерии оценки продуктивности уровня профессиональной деятельности психолога.

В нашем исследовании всего приняли участие 87 респондентов:

14 человек – продуктивно работающие психологи, выступающие как независимые эксперты

38 человек – студенты факультета психологии пятого курса МГОПУ им. М.А. Шолохова вечернего отделения

35 человек – студенты факультета психологии первого курса МГОПУ им. М.А. Шолохова вечернего отделения.

На основе теоретического анализа научной литературы по данной теме были разработаны специальные анкеты. Анкета состоит из трех блоков:

Эмоционально-волевая сфера

Коммуникативная сфера

Познавательная сфера

Под каждым из этих блоков перечислены ряд качеств,

которые по результатам теоретического анализа во многом определяют успешность коммуникативной деятельности психолога. Всего было перечислено сорок четыре качества.

Респондентам была предложена инструкция, в которой предлагалось оценить каждое высказывание по пятибалльной шкале:

психолог не должен обладать данным качеством

должен обладать в малой степени

желательно обладать, хотя бы частично

должен иметь данное качество в значительной степени

психолог должен обладать данным качеством в полной мере

К анкете прилагалась памятка - тезаурус с определениями внесенных в анкету качеств, чтобы не возникало разногласий в их трактовке у отвечающих. Анкета рассчитана на студентов факультета психологии и продуктивно работающих психологов.

Валидность разработанной нами анкеты была проверена на специальной экспериментальной группе студентов пятого курса вечернего отделения – специализация клиническая психология МГОПУ им. М.А. Шолохова. Валидность отвечает на вопрос "Измеряем ли мы то, что думаем измерять".(1, с.93 ).

Анкетирование проводилось в Московском государственном открытом педагогическом университете. Время, затраченное каждым респондентом на ответы вопросов анкеты, в среднем составляло 10-15 минут.

## 2.4. Результаты исследования и их обсуждение.

Нами были опрошены 14 независимых экспертов - специалистов, продуктивно работающих психологами от 6 мес. до 30 лет. Рассмотрим результаты анализа анкет независимых экспертов – продуктивно работающих психологов.

Среди качеств, которыми психолог должен обладать в полной мере для обеспечения продуктивной коммуникативной деятельности независимыми экспертами были выделены шесть ведущих качеств:

умение активно слушать

тактичность

личная ответственность

умение понимать последствия своего влияния

умение понятно говорить

доброжелательность

Качества перечислены в порядке ранжирования. Таким образом, лидирующим качеством, определяющим продуктивность коммуникативной деятельности психолога является умение активно слушать.

В настоящее время очень много говорят о необходимой подготовке молодых специалистов при помощи практики с супервизором. Трудно не согласиться, что подобная практика позволяет нарабатывать ценный опыт ведения консультационной беседы, способствует повышению профессионализма, помогает избежать многих ошибок, увидеть иные пути разрешения спорных вопросов. Однако результаты исследования анкет независимых экспертов говорят о максимальной желательности, но не обязательности практики с супервизором (психолог должен иметь данное качество в значительной степени):

максимальные 9 выборов из 14 экспертов – практика с супервизором

По остальным параметрам мы наблюдаем

неоднозначную картину, среди экспертов нет единодушия.

Качеством, которым психолог не должен обладать вообще, названа:

склонность к доминированию

Полагаем, что данные результаты целесообразно проверить на более крупной выборке в отдельном исследовании.

По мнению студентов пятого курса вечернего

отделения факультета психологии МГОПУ им. М.А. Шолохова психолог-консультант должен обладать следующими качествами в полной мере, им присвоен максимальный индекс "5" по пятибальной шкале:

умение активно слушать

умение понимать последствия своего влияния

профессионализм

уверенность в себе

здравый смысл

Сравнивая ответы продуктивно работающих психологов и студентов пятого курса вечернего отделения факультета психологии МГОПУ им. М.А. Шолохова мы видим, что умение активно слушать в обоих случаях выбрано как необходимое качество для продуктивной коммуникативной деятельности психолога-консультанта.

По индексу "4" – психолог должен иметь данное качество в значительной степени, у экспертов и студентов пятого курса взгляды разошлись в виду различного, профессионального консультативного опыта.

Рассмотрим результаты анализа анкет студентов пятого курса на предмет качеств, которые должен иметь психолог в значительной степени:

открытость переживанию

гибкость

работоспособность

Такое качество как склонность к доминированию также названо нежелательным для профессиональной деятельности психолога.

Теперь обсудим результаты опроса студентов первого курса вечернего отделения факультета психологии МГОПУ им. М.А. Шолохова.

Психолог должен обладать данным качеством в полной мере:

умение понятно говорить

профессионализм

здравый смысл

внимательность

умение активно слушать

личная ответственность

интеллектуальность

Эти результаты показывают еще недостаточную

профессиональную теоретическую и практическую подготовленность студентов первого курса к психологической консультативной деятельности по сравнению как со студентами пятого курса, так и продуктивно работающими психологами.

По мнению студентов первого курса психолог для продуктивной коммуникативной деятельности должен иметь следующие качества:

внутренний локус контроля

самоуважение

приятная внешность

работоспособность

позитивный настрой

Вышеперечисленные качества также отличаются от взглядов двух других групп испытуемых.

Склонность к доминированию – стремление господствовать, преобладать, быть основным, единодушно определено независимыми экспертами, студентами пятого курса и студентами первого курса как качество, которым не должен обладать психолог.

В ходе исследования нами были получены результаты подтверждающие гипотезу 1. Представления студентов первого курса, пятого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. М.А. Шолохова и продуктивно работающих психологов отличаются в виду различного профессионального теоретического и практического опыта. Однако следует отметить, что представления студентов пятого курса ближе и чаще совпадают нежели взгляды студентов первого курса на качества, которые определяют продуктивность коммуникативной деятельности психолога-консультанта. Мы полагаем, что это объясняется наличием полной теоретической базы и наличием опыта диагностической, психолого-педагогической и консультативной практики у студентов пятого курса. Все эти знания, умения и навыки приближают студентов-выпускников к верному пониманию критериев оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Также следует отметить, что склонность к доминированию была определена как нежелательное для коммуникативной деятельности психолога-консультанта качество всеми тремя группами испытуемых:

независимыми экспертами (продуктивно работающими психологами)

студентами пятого курса

и студентами первого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. М.А. Шолохова

Анализируя результаты исследования с точки зрения того, к какой сфере относятся наиболее "популярные" и необходимые для продуктивной коммуникативной деятельности качества, мы приходим к некоторым выводам. Итоговая таблица по результатам исследования, в которой объединены взгляды всех трех групп испытуемых (87 человек), показывает, что определяющими для коммуникативной деятельности психолога являются:

коммуникативная сфера

познавательная сфера

Таким образом, качества входящие в коммуникативную (обмен информацией, обогащение друг друга за счет накопления каждым запаса знаний) и познавательную сферы (умение применять старые знания и приобретать новые) являются необходимыми для продуктивности коммуникативной деятельности психолога. Качества, относящиеся к эмоционально-волевой сфере, определены респондентами как максимально желательные для психолога.

В результате теоретического и эмпирического исследования подтвердилась гипотеза 2. На основе итоговой таблицы по результатам исследования были определены качества, являющиеся критериями оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Коммуникативная сфера:

умение активно слушать

умение понятно говорить

Познавательная сфера:

профессионализм

умение понимать последствия своего влияния

здравый смысл

Неприемлемым для психолога-консультанта является

склонность к доминированию.

## 2.5. Выводы.

На основании результатов теоретического и эмпирического исследования критериев оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога можно сделать следующие выводы.

1. Были выявлены профессионально важные качества психолога, которые набрали наибольшее количество баллов во всех группах, наличие и степень развития которых позволяют оценивать уровень продуктивности профессиональной деятельности психолога. Они были проранжированы в порядке убывания:

умение активно слушать

умение понятно говорить

профессионализм

понимать последствия своего влияния

здравый смысл

самообразование

личная ответственность

уверенность в себе

заинтересованность в общении

тактичность

внимательность

понимание себя

саморегуляция

увлеченность профессией

интеллектуальность

эмоциональная устойчивость

самоуважение

доброжелательность

не давать нравственных оценок

владение теорией

стрессоустойчивость

практика с супервизором

эмпатийность

рефлексия

внимание к деталям

позитивный настрой

Отсюда видно, что ведущими критериями оценки

уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога являются умение активно слушать и понятно говорить.

2. Гипотеза о том, что представления студентов первого курса, пятого курса факультета психологии вечернего отделения МГОПУ им. М.А. Шолохова и продуктивно работающих психологов (независимых экспертов) будут отличаться в виду различного профессионального важного психологического опыта, подтвердилась. Однако по некоторым пунктам взгляды на качества, определяющие успешность коммуникативной деятельности психолога, совпадали. Все три группы респондентов показали одинаковый результаты по пунктам:

важным критерием оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога является умение слушать

нежелательным для психолога-консультанта является наличие склонности к доминированию

3. По большинству предложенных качеств мнения

всех испытуемых совпадали, однако, по отдельным качествам выявились различия у представителей разных групп. По данным сравнениям четко прослеживаются те качества, которые вызвали особые разногласия, это:

внимание к деталям

склонность к доминированию

позитивный настрой

творческие способности

артистичность

креативность

Можно предположить, что именно эти качества остались спорными по итогам нашего исследования, т.е. их нельзя отнести к критериям оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога, несмотря на то, что качество - склонность к доминированию, получило наибольшее количество баллов в графе: психолог не должен обладать данным качеством (13 выборов). Поскольку в графе: психолог должен иметь данное качество в значительной степени, сделано 15 выборов.

# Заключение.

В заключение подведем некоторые итоги. Непосредственными факторами, предопределяющими эффективность или неэффективность профессиональной деятельности психолога являются личные качества психолога и его профессиональные умения, корректные действия в процессе психологического консультирования. Что подтверждает мнение Р.Кочюнаса (1999 г.) о том, что "личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования". Гармония, преложенных критериев оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога, определяется разделением личностных качеств эффективного специалиста, определяющих успешность его коммуникативной деятельности, на три сферы:

ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВУЮ

КОММУНИКАТИВНУЮ

ПОЗНАВАТЕЛЬНУЮ

В результате анализа научных источников и эмпирической проверки нами выявлены два основных качества, наличие которых является одним из критериев оценки уровня продуктивности профессиональной деятельности психолога:

умение активно слушать

умение понятно говорить

Данные результаты подтверждают предварительный теоретический анализ работ А.Ф. Ануфриева, И.В. Дубровиной, А.К. Болотовой, где говорится о том, что эффективность слушания зависит от точного понимания слов говорящего, а также от понимания невербальных сигналов, т.е. от умения активно слушать. Свободное владение речью является составляющей модели эффективного психолога.

Цель нашей работы достигнута, были изучены и обобщены критерии оценки уровня продуктивности профессиональной деятельности психолога.

Для большей точности и достоверности полученных данных, представляется целесообразным провести исследования на большей выборке. Ранее предпринимались попытки определить признаки продуктивной деятельности консультанта, большинство фактов и закономерностей, полученных в исследованиях эффективности деятельности психолога, по мнению самих исследователей данного вопроса, например К. Роджерса, также нуждаются в дополнительной проверке.

# 

# Список использованных источников

1. Абрамова Г.С. Практическая психология – М., 1997. – 368 с.
2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование – М., 2000.
3. Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов // Психологический журнал –1992.-Т.13, №5.-с.104-110.
4. Амосов Н.М. Модельный подход к исследованию личности в процессе ее развития // Эвристические модели в психологии и социологии. - Киев, 1976.-с.4-32.
5. Битянова М.Р. Личностные особенности классного руководителя и эффективность руководства коллективом старшеклассников: Автореф. дис.-М., 1991.-с.28
6. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. – М., 1990.
7. Василюк Ф.Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи. // Вопросы психологии, 1988. №5.
8. Гиппенрейтор Ю.Б. и др. Феномен конгруэнтной эмпатии // Вопросы психологии.-1993,-№4-с.61-68.
9. Гримак Л.П. Общение с собой. - М.,1991.
10. Емельянов Ю.В. Активные групповые методы социально-психологической подготовки специалистов // Вопросы психологии.-1993.-№4.-с.69-73.
11. Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 1991.
12. Забродин Ю.М. "Модель личности" в психодиагностике; для практических психологов. – Кн.1.М., 1994.
13. Захарова Л.Н. Психологическая подготовка педагога. Н. Новгород, 1993.
14. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. - М.,1987.-с.180.
15. Костромина С.Н. Исследование процесса решения диагностических задач практическим психологом при работе с мл. шк. : Дисс., - М., 1997.
16. Лабунская В.А. Невербальное поведение: Социально-перцептивный подход. – Ростов н/Д., 1986
17. Леонтьев А.А. Психология общения. - М.,1997.-с.365.
18. Личность в педагогической деятельности. – Ростов-на/Д., 1994.
19. Молоканов М.В. Личностные компоненты успешности практического психолога: Дисс. - М., 1994.
20. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. – М., 1989
21. Практическая психология образования / под. ред. И.В. Дубровиной - М., 1997.
22. Попова Л.В., Дьяконов Г.В. Идентификация как механизм общения и развития личности: Методологические рекомендации. – М., 1988.
23. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. - М., 1999.

Смелзер Н. Социология. - М., 1994.

1. Хорни, К. Невротическая личность нашего времени. М., 1993. С. 209. [↑](#footnote-ref-1)