

ПОНЯТТЯ ТА КРИТЕРІЇ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Наукові праці МАУП, 2010, вип. 1(24), с. 241–245

Досліджуються проблеми, пов'язані з діяльністю досвідчених психологів і психологів-початківців, випускників ВНЗ, що прийшли на своє перше робоче місце, теми їх адаптації та ефективної роботи. Виділено критерії, яким має відповідати діяльність психолога, та проведення ним цілеспрямованої роботи для мінімізації впливу основних проблем, з якими практично напевно зіткнеться будь-який психолог-початківець.

Проблемі вивчення особливостей професійної діяльності психолога-консультанта і портрету “ідеального” психолога присвячено дуже багато досліджень (Г. С. Абрамова, Ю. Б. Альошина, Н. А. Амінів, Р. Кочюнас, Р. Мей, М. В. Молоканов, Р. С. Немов, К. Роджерс, Е. Э. Смирнова), в яких зазначається, що необхідно визначити особистісні якості фахівця, що забезпечують успішність його професійної діяльності. Важливими є дослідження, в яких вивчається зв'язок і вплив певної якості (наприклад, комунікативної компетентності) на ефективність діяльності професіонала, що дає можливість розцінювати досліджувані якості як бажані чи небажані для психолога.

Проблема визначення критеріїв ефективної роботи — головне завдання психолога. Проблема розмитості критеріїв власної ефективності є найголовнішою перешкодою у професійному становленні психологів-початківців.

Для розуміння суті цієї проблеми наведемо визначення продуктивної діяльності: “Це специфічний вид людської активності, спрямованої на творче перетворення, вдосконалення дійсності й себе” [1, 76]. Це діяльність, що приносить істотний бажаний результат, має кінцевою метою створення будь-якого продукту, наприклад, продуктом може бути вміння активно слухати. Водночас оцінка діяльності психолога не завжди може бути проведена безпосередньо після її здійснення, оскільки бажані зміни можуть статися непомітно, не тепер, або ніколи. Говорячи про діагностику, слід також мати на увазі, що вже сам процес психологічної діагностики певною мірою дає певний терапевтичний ефект, оскільки акту-

лізує у психіці людини раніше неусвідомлювані сторони її психічного життя.

Вимоги до практичного психолога неоднозначні. Він має виконувати найрізноманітніші завдання, що висувають особливі вимоги до особистості та профілю підготовки. І. В. Дубровіна розглядає просвітницьку, психопрофілактичну, консультативну, діагностичну, психокорекційну та розвиваючу форми роботи з точки зору практичних завдань [2, 28, 29].

Іншим критерієм поділу є спеціалізація психолога. Тут можливі принаймні дві сфери діяльності: психодіагностична (психодіагност, психолог-експерт); корекційно-консультативна (психолог-консультант, психолог-тренер, психотерапевт або психокоректор). Остання функція може торкатись як немедичної галузі, так і медичної психотерапії (тобто лікування психологічними засобами соматичних і психічних захворювань).

Говорячи про психотерапію, ми маємо на увазі переважно немедичну допомогу, тобто розв'язання проблем у галузі психології, а не медицини, тому що останні вимагають спеціальної медичної або дефектологічної підготовки. Не може бути повного розподілу між медичною та немедичною психотерапією, бо не існує чіткої межі між поняттями “норма” і “патологія”. Часто практичні психологи не знають, чи це патологія характеру, чи психічні відхилення, і беруться за фактично медичні проблеми, поверхово використовуючи засвоєний інструментарій. Тому треба бути уважним до крайніх проявів у клієнта.

Якщо говорити про критерії психологічної майстерності й ефективної роботи психолога, то можна виділити такі рівні:

1. Рецепт — є набір готових схем для дій в стандартних ситуаціях.

2. Алгоритм — якщо психолог може провести бодай найпростіший аналіз ситуації, можливий вибір алгоритму розв'язання типової ситуації. Крім того психолог має вміти класифікувати ситуації і знати універсальні методи їх розв'язання.

3. Стратегічний рівень — це коли виробляється певна стратегія пошуку рішень у нестандартній ситуації, відмова від кліше та готових рецептів. Тут можна виділити такі підрівні:

- а) практично-ситуативний — психолог робить спробу поєднати теорію з практикою та елементом практичного мислення, намагається знайти рішення в окремих нестандартних випадках при наданні психологічної допомоги;
- б) аналітичний — вміння проаналізувати ситуацію, виділити найважливіші моменти нестандартної ситуації, знайти оптимальне (або близьке до нього) рішення на основі її аналізу, завдяки творчому використанню теоретичної та практичної підготовки. Тут можна відзначити наявність психологічного розуміння та мислення професіонала;
- в) синтетичний — бачення всієї проблеми в цілому, в усіх її взаємозв'язках. Це рівень, коли психологічне мислення виступає як творчий процес синтезу теоретичних знань, значного практичного досвіду, вміння прогнозувати результати. Тоді серед багатьох оптимальних рішень можна вибрати найкращі. Звичайно, психолог-початківець, часто без особистого досвіду роботи з клієнтами, не може володіти таким рівнем майстерності, що не може не позначитись на його впевненості в практичній роботі.

Професія психолога передбачає консультативне, терапевтичне спілкування з клієнтами, проблеми яких мають різноманітні соціальні, біологічні і психологічні чинники, що вимагає наявності у психолога-консультанта гнучкості, тобто здатності змінювати тактику спілкування, змінюватися відповідно до будь-яких умов, вміти знайти підхід до клієнта з точки зору його досвіду, його поглядів на процес психологічного консультування.

Г. С. Абрамова пропонує класифікацію орієнтацій на клієнта у психокорекційній роботі: “роби, як я” — слабовиражений інтерес до іншого (орієнтація на узагальнений досвід), “давай зробимо разом” (орієнтація на типове у внутрішньому світі клієнта) і “давай подумаємо, як зроби-

ти краще” — виражений інтерес до іншого (орієнтація на індивідуальні особливості внутрішньої узгодженості клієнта).

Залежно від прийнятої позиції визначається, якою мірою процес взаємодії фахівця і клієнта є однозначним з точки зору кінцевих і проміжних цілей (“згори” — цілі визначаються і змінюються фахівцем, “поруч” — фахівцем і клієнтом у ході співробітництва й “знизу” — фахівець слідує за клієнтом).

Г. С. Абрамова у своїй праці “Практична психологія” говорить про необхідність враховувати теоретичні основи психолога-консультанта, що впливають на його професійні цілі й завдання; ставлення психолога до професії та його уявлення про власні професійні якості; професійні можливості як психолога-консультанта [2, 59].

У консультативній практиці існують зразки поведінкових моделей професійного консультанта, того, яким він має бути під час терапевтичної практики.

Найчастіше зазначають такі вимоги, як конгруентність, цілісність, позитивне сприйняття себе та інших, емпатію та особистісну і соціальну зрілість консультанта, його здатність формулювати свої відчуття і ставити доцільні питання. Оскільки сукупність цілей і завдань дає можливість психологу-консультанту визначити критерії, конгруентність, це наближає його до досягнення мети психологічного консультування — актуалізувати ресурс клієнта, щоб він сам зміг розв'язувати свої проблеми. Кваліфікований психолог розглядає цілі психологічної допомоги як нові можливості клієнта, які він має виявити у взаємодії. Це фахівець, здатний у своєму русі до досягнення професійної мети співпрацювати, взаємодіяти з клієнтом у будь-якому напрямі.

Існує сім напрямів оцінки ефективності інтерв'ю комунікативної діяльності психолога-консультанта [3, 32]. Розглянемо ключові ідеї. Це допомагає розкрити компетентність і ефективність дій психолога чи терапевта.

1. Іntenціональність. Скільки напрямів для розвитку клієнта може запропонувати психолог? Якщо спочатку клієнт затиснутий і немобільний, то скільки додаткових можливостей у нього виникло після спільної роботи з психологом?

2. Творче прийняття рішень. Чи самостійно клієнт задає цілі терапії? Чи включений у коло проблем пошуку позитивних сторін? Чи є хоча б три альтернативи для дій? Чи можна сказати про клієнта, що він діє бадьоро і цілеспрямовано, чи процес прийняття рішень дається важко?

3. Мікротехніки. Чи може психолог цілеспрямовано застосовувати мікротехніки, щоб домогтися певного впливу на клієнта? Зокрема, чи вміє він видобувати факти, почуття, причини, які є основою проблем? Чи здатен він, використовуючи навички впливу і вислуховування, описати, як клієнт бачить і відчуває ситуацію? Чи може, використовуючи навички впливу, виявити нові перспективи у розвитку ситуації? Чи правильно використовуються мікротехніки з погляду клієнта?

4. Індивідуальна та культурна емпатія. Чи здатен терапевт прийняти точку зору клієнта, застосовуючи індивідуальну емпатію і пов'язані з нею такі поняття, як безпосередність, конкретність і позитивний погляд. Чи здатен він змінювати емпатичні конструкції з урахуванням культурних витоків клієнта, не забуваючи особистісної неповторності? Додалося у клієнта поваги до інших особистостей, культур? Клієнту необхідно, щоб його розуміли, але не менш важливо, щоб він навчився розуміти інших.

5. Навички спостереження за клієнтом. Чи здатен терапевт відмітити та віддзеркалювати як вербальну, так і невербальну мову клієнта? Чи вміє він осягнути поверхневу структуру речення і збагнути (разом із клієнтом) його глибинний зміст? Чи здатен він з'єднатися з клієнтом і вести його у новому напрямі? Чи вміє консультант помічати протиріччя, та вирішувати їх через конфронтацію? Як клієнт ставиться до конфронтацій — негативно, частково визнаючи чи цілком усвідомлюючи протиріччя? Чи відбувається синтез нових конструкцій і нового світогляду?

6. Взаємодія особистість—оточення. Чи може психолог зробити оцінку клієнта за моделлю Келлі? Чи вміє він створити належне оточення на шляху зростання та розвитку клієнта?

7. Інтеграція. Чи вміє терапевт об'єднувати перелічені вище методи, якості, конструкції в інтерв'ю, що плавно протікає, чи спроможне викликати у клієнта позитивні зрушення? Чи здатен він використовувати методику пошуку позитивного?

Таким чином, головним критерієм ефективності роботи психолога-консультанта є набуті клієнтом самоповага, досвід та вміння самостійно розв'язувати власні проблеми у позитивному напрямі.

Якщо взяти до уваги роботу психолога в нашій країні, то на основі аналізу відомих досліджень можна сформулювати поради психологам-початківцям для ефективного здійснення їхньої професійної діяльності таким чином:

1. Не “зациклюватися” на якомусь одному напрямі психології.

2. Мати різноманітний життєвий досвід (соціальну зрілість).

3. Мати велике і різноманітне коло спілкування.

4. Знати будову організму, симптоматику й особливості захворювань, що часто зустрічаються, психосоматичні зв'язки, а також перспективи і методи лікування. Не всі сучасні лікарі компетентні, є й шахраї. Схеми медичного обману, як правило, типові.

5. Орієнтуватися в кримінології, вивчати сучасні механізми обману, шахрайств. Адже більшість людей регулярно стикаються з цим кримінальним явищем.

6. Мати знання з юриспруденції. Ці знання потрібні для того, щоб чітко знати можливості правомірної поведінки людини. Закон і механізми його реалізації можуть бути також ефективним інструментом психологічної дії. Не знаючи перспектив розв'язання проблеми, психолог не зможе адекватно спілкуватись з клієнтом. Особливо це стосується психологів, які консультують потерпілих, що зазнали насильства.

7. Добре орієнтуватися в основах світових релігій. Людей, які відносять себе до тієї або іншої віри, більше, ніж атеїстів.

8. Добре орієнтуватися в нетрадиційних вченнях. Вчення, в яке людина занурилась, стає частиною її світобачення. Це не має бути прихованим.

9. Орієнтуватися в сучасній субкультурі. Субкультура — особливий світ зі своїм настроєм. Належність людини до субкультури дає можливість зробити деякі припущення, що можуть допомогти в розкритті мотивації тих або інших вчинків.

10. Орієнтуватися в наркології. У кожного стимулятора своя специфіка, своя дія на психіку, яку необхідно враховувати.

11. І найголовніше: набувати власний клієнтський досвід, беручи приклад з високопрофесійних психологів, та проводити постійну роботу у супервізійних групах практикуючих психологів.

Таким чином, критерієм ефективної роботи психолога передусім можна вважати ті психологічні надбання, які отримав клієнт або група (у групових формах роботи). Звичайно, якщо навички чи здобуті знання можна перевірити, то більш глибокі особистісні перетворення зовні можуть залишатися непомітними, доки не перевтіляться у стиль життя і взаємовідносини клієнта зі світом. Ще одним критерієм, хоча і не завжди правомірним, може виступати відчуття суб'єктивного

полегшення, внутрішнє задоволення клієнта. Та іноді це може означати, що клієнт вирішив уникнути відповідальності не розв'язавши проблему, а отримавши увагу та співчуття.

Завдання психолога різноманітні, вимоги часто суперечливі. Найбільшою проблемою є брак власного досвіду практичної роботи (недостатня практична підготовка ВНЗ) психолога-початківця. Часто психолог-початківець не може визначитися з власними першочерговими цілями та орієнтирами, критеріями результативності. На початку своєї діяльності молоді психологи, як правило, мають чимало ілюзій щодо своєї професії. Багато хто з них бажає реалізуватися в улюбленій професії, допомагати людям, бути відомим, популярним та високооплачуваним психологом. Але не завжди ці мрії стають дійсністю.

Найбільші труднощі бувають на початку роботи — це недостатній практичний досвід, відсутність власної клієнтської бази, слабка організація початку роботи, труднощі започаткування власної справи для приватного консультування, брак впевненості у собі, відсутність власного клієнтського досвіду, ілюзії, що психологію достатньо вивчити по книжкам, не відвідуючи супервізійні групи, та ін. Для психолога-початківця, як і для медичного працівника, вирішальними принципами, на яких ґрунтується діяльність будь-якого професійного психолога, мають бути принципи етики, екологічності та відсутності заподіяння шкоди. Ці знання теж часто є або суто теоретичними, або повністю випадають з його уваги.

Якщо психолог-початківець прийшов працювати в усталену систему, він зобов'язаний прийняти її цінності і виконувати настанови, навіть якщо він не погоджується з ними.

Особливості діяльності психологів-початківців.

Можна виокремити кілька основних груп проблем, з якими обов'язково зіштовхнеться будь-який психолог-початківець:

1. Проблеми виключно професійного плану, в основному пов'язані з дуже широким спектром психологічної роботи і необхідністю добре орієнтуватися у специфіці організації, де починає працювати фахівець.
2. Організаційні проблеми, пов'язані з тайм-менеджментом власної професійної діяльності, іноді повною відсутністю будь-яких критеріїв успішної праці психолога.
3. Проблеми інтеграції у колектив, взаємодії і взаєморозуміння з колегами і з адміністрацією.

4. Емоційні проблеми, пов'язані з освоєнням нової соціальної ролі.

5. Брак власного досвіду практичної роботи, а часто і досвіду особистої терапії.

Фаза адаптації на професійному життєвому шляху неминуха з двох основних причин. По-перше, соціальні норми навчального закладу, що готує фахівців, відрізняються від норм колективу на місці майбутньої роботи. По-друге, потрібно звикати до багатьох тонкощів роботи, які, навіть якщо і відомі зі слів викладача, ще не перетворилися на стійкі навички. Як швидко переконається будь-який психолог, потрапивши на робоче місце, інформація викладачів може сильно відрізнятися від реальності. Крім того, робота психолога пов'язана з частими нестандартними ситуаціями, що вимагає постійних зусиль думки і творчого підходу до справи. І тут не допоможе "рецептурний" підхід до справи, а на більше — не вистачає практичного досвіду.

Стосовно ж можливості виникнення емоційних проблем, пов'язаних з освоєнням нової соціальної ролі психолога, то якоюсь мірою вони неминучі просто через те, що прихід на будь-яку нову роботу — це завжди стрес.

Крім того, емоційну напруженість роботи психологів посилює безліч нестандартних ситуацій, загострене почуття професійної відповідальності і необхідність виконувати багато видів роботи, в яких вони не відчують себе доволі компетентними. Отже, не випадково стресостійкість перебуває у низці особистісних якостей, найбільш актуальних для психолога. Якщо фахівець має цю якість і достатньо підготовлений до роботи в професійному і особистому плані, якщо має професійну підтримку на рівні супервізії, то емоційні складнощі особливо гостро не виявляються і швидко зникають. Тоді його ефективність як фахівця постійно зростає. Якщо ж професійне становлення в емоційному плані буде не таким успішним, то можливе внутрішнє накопичення проблем і перенесення їх на своїх клієнтів і організацію, а то й професію в цілому. Втім, трапляється, що людині через особистісні якості або коло інтересів успішно адаптуватися до роботи психологом так і не вдається.

Крім того, де б не працював психолог-початківець, особливістю його діяльності завжди залишається безперервне внутрішнє вдосконалення, набуття нових навичок, знань, вмінь, необхідність добре орієнтуватися у нових наукових розробках та тенденціях професійної сфери. Тому доцільною є участь психолога у тренінгах та курсах, спілкування з колегами, читання спеціальної літератури.

Отже, головне завдання, яке вирішує психолог на першому етапі, — це формування власних критеріїв ефективності, власної професійної ідентичності, становлення себе як професіонала. При успішному вирішенні цього завдання адаптація минає безболісно, залишаючи корисний досвід і даючи насагу для наступних звершень, для ефективної роботи в обраній професії.



Література

1. Дружилов С. А. Психологія професіоналізму: інженерно-психологічні аспекти: Навч. посіб. — Новокузнецьк: СибГУ, 2000. — 157 с.
2. Абрамова Г. С. Практична психологія — М., 1997. — 368 с.
3. Мей Р. Мистецтво психологічного консультування. — М., 2000, — 259 с.

Завдання психолога-початківця різноманітні, вимоги часто суперечливі. Найбільшою його проблемою є брак власного досвіду практичної роботи (недостатня практична підготовка ВНЗ). Через це психолог-початківець не може передбачити свого впливу на клієнта, в тому числі через брак власного досвіду особистої терапії, брак клієнтського досвіду. Головне завдання, яке вирішує психолог на першому етапі становлення себе як професіонала, — це набуття власного досвіду, визначення першочергових цілей та орієнтирів, критеріїв результативності, формування власної професійної ідентичності.

Задачі психолога різноманітні, вимоги часто суперечливі. Найбільшою проблемою є нехватка власного досвіду практичної роботи (недостатня практична підготовка ВНЗ) починаючого психолога. По тому частіше всього починаючий психолог не може передбачити свого впливу на клієнта, в тому числі через нехватку власного досвіду особистої терапії, нехватку клієнтського досвіду. Головне завдання, яке вирішує психолог на першому етапі становлення себе як професіонала, — це набуття власного досвіду, визначення першочергових цілей та орієнтирів, критеріїв результативності, формування власної професійної ідентичності.

The tasks of a psychologist are various and requirements are often contradictory. The biggest problem for psychologist — beginners is a shortage of one's own experience of practical work (because institutes provide insufficient practical preparation during training). That is why, most of all, a psychologist — beginner can not foresee the influence of his/her interactions with a client, including, but not limited to, the shortage of one's own experience of personal therapy, a shortage of own client experience. The main task which a psychologist on the first stage of becoming a professional has to solve is the acquisition of own experience, determination, with own short-term aims and reference points, criteria for effectiveness, and as a result the forming of his/her own professional identity.

Надійшла 22 лютого 2010 р.