

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
ОДЕСЬКИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра загальнонаукових, соціальних та поведінкових дисциплін

«До захисту допущено»

Завідувач

кафедри _____
(підпис)

доктор філ. наук, доцент

Нерубасська Алла Олександрівна

(наукове звання, науковий ступінь, прізвище
та ініціали)

« ____ » _____ 202 ____ р

.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

**на тему: «Соціально-психологічні особливості психологів-
консультантів у сфері телефонного консультування»**

Виконав:

студент(ка) групи ІН18-8-24-М1ПС (2,03)
(шифр групи)

Освітньої програми: «Психологія»

Спеціальності: 053 «Психологія»

(код і найменування спеціальності)

Каменщик Мар'яна Олександрівна

(ПІБ студента)

(підпис студента)

**Керівник: доктор філос. наук, доцент,
доцент кафедри**

Нерубасська Алла Олександрівна

(підпис наукового керівника)

2026 р.

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»
Одеський інститут

Кафедра загальнонаукових, соціальних та поведінкових дисциплін
Рівень вищої освіти: другий (магістерський) рівень
Спеціальності: 053 «Психологія»
Освітньої програми: «Психологія»

«Затверджую»

Завідувач кафедри _____
(підпис)

док. філ. наук, доцент **Нерубаська А.О.**
(вчене звання, науковий ступінь, ПІБ)
«_____» _____ 2026р.

Завдання
на кваліфікаційну роботу студента
Каменщик Мар'яни Олександрівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Соціально-психологічні особливості психологів-консультантів у сфері телефонного консультування

Керівник кваліфікаційної роботи: доктор філос. наук, доцент, доцент кафедри
Нерубаська Алла Олександрівна

2. Строк подання студентом кваліфікаційної роботи на попередній захист: Травень 2026р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи (рекомендовані науковим керівником та відповідним методичним забезпеченням /окремі аспекти роботи, обсяги роботи
Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, які поділені на підрозділи, висновків до кожного розділу та загальних висновків, списку використаних джерел (80 найменувань). Загальний обсяг роботи – 115 друкована сторінка, обсяг основної частини роботи складає 106 сторінок.

4. Необхідний графічний та аналітичний матеріал за темою дослідження: .
Кваліфікаційна робота містить 12 таблиць

5. Календарний план виконання кваліфікаційної роботи

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строки виконання		Примітка
		Планові	Фактичні	
1	2	3	4	5
1.	Збір та опрацювання наукових джерел	Листопад 2025	Листопад 2025	
2.	Написання вступу	Грудень 2025	Грудень 2025	
3.	Розділ 1. Соціально-психологічні якості психологів-консультантів телефону довіри	Грудень 2025	Грудень 2025	
4.	Розділ 2. Організація дослідження особистості психолога-консультанта	Січень 2026	Січень 2026	
5.	Розділ 3. Емпіричне дослідження соціально-психологічних особливостей психологів-консультантів у сфері телефонного консультування	Березень 2026	Березень 2026	

1	2	3	4	5
6.	Висновки	Квітень 2026	Квітень 2026	
7.	Оформлення списку використаних джерел	Квітень 2026	Квітень 2026	
8.	Подання роботи на перевірку керівнику	Квітень 2026	Квітень 2026	
9.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	Травень 2026	Травень 2026	

АНОТАЦІЯ

Каменщик М.О. «Соціально-психологічні особливості психологів-консультантів у сфері телефонного консультування» – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» – Одеський інститут ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом». Одеса, 2026.

Актуальність дослідження. У сучасних умовах стрімких соціальних змін, зростання психоемоційного навантаження на населення та поширення кризових явищ особливої актуальності набуває проблема надання доступної та оперативної психологічної допомоги. Однією з найбільш затребуваних форм такої допомоги є телефонне психологічне консультування, яке забезпечує можливість анонімного, швидкого та емоційно безпечного звернення осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Мета – провести теоретико - емпіричне дослідження особливостей особистості фахівців у сфері телефонного консультування

У роботі були використані наступні **методи дослідження**: метод теоретичного аналізу наукових джерел, експертних оцінок, психолого-діагностичного обстеження, анкетування, математичної обробки результатів дослідження

Ключові слова: особистість психолога-консультанта, самопочуття, активність, настрої, самоактуалізація.

ANNOTATION

Kamenshchik M.O. "Socio-psychological characteristics of psychologists-consultants in the field of telephone counseling" – It's Manuscript.

Diploma's work in obtaining the educational qualification of " bachelor's " Odesa Institute PJSC «Institution of higher education «Interregional Academy of Personnel Management». Odesa, 2026.

Relevance of the study. In modern conditions of rapid social changes, the growth of psycho-emotional stress on the population and the spread of crisis phenomena, the problem of providing accessible and operational psychological assistance is of particular relevance. One of the most popular forms of such assistance is telephone psychological counseling, which provides the possibility of anonymous, quick and emotionally safe appeal to people in difficult life circumstances.

The **purpose** is to conduct a theoretical and empirical study of the personality characteristics of specialists in the field of telephone counseling

The following research **methods** were used in the work: the method of theoretical analysis of scientific sources, expert assessments, psychological and diagnostic examination, questionnaires, mathematical processing of research results

Keywords: personality of a psychologist-consultant, well-being, activity, mood, self-actualization.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЯКОСТІ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ	13
1.1. Наукові уявлення про особистість ефективного фахівця в психології	13
1.2. Особливості особистості успішного консультанта у сфері телефонного консультування	31
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТОСТІ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА	41
2.1 Програма емпіричного дослідження особистості психологів-консультантів у сфері телефонного консультування	41
2.2. Процедура та психодіагностичні методики дослідження	45
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ У СФЕРІ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ	52
3.1. Особливості особистості психологів-консультантів.....	52
3.2. Аналіз статистичної обробки результатів	76
ВИСНОВКИ.....	105
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	107

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах стрімких соціальних змін, зростання психоемоційного навантаження на населення та поширення кризових явищ особливої актуальності набуває проблема надання доступної та оперативної психологічної допомоги. Однією з найбільш затребуваних форм такої допомоги є телефонне психологічне консультування, яке забезпечує можливість анонімного, швидкого та емоційно безпечного звернення осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. Зростання кількості звернень на телефони довіри, кризові лінії підтримки та дистанційні консультативні служби свідчить про суспільну потребу у висококваліфікованих психологах-консультантах, здатних ефективно працювати в умовах обмеженого контакту з клієнтом.

Особливої значущості проблема телефонного консультування набуває в умовах соціальної нестабільності, воєнних подій, економічних труднощів та підвищення рівня тривожності населення. У таких умовах саме дистанційні форми психологічної підтримки часто стають єдиним доступним способом отримання допомоги. Телефонне консультування дозволяє оперативно реагувати на кризові ситуації, надавати психологічну підтримку особам із суїцидальними намірами, жертвам насильства, людям у стані гострого стресу або емоційного виснаження. Це значно підвищує соціальну роль психологів-консультантів та висуває нові вимоги до їх професійної компетентності, емоційної стійкості, комунікативних умінь і здатності до емпатійної взаємодії.

Специфіка телефонного консультування полягає у відсутності безпосереднього візуального контакту між консультантом і клієнтом, що ускладнює процес діагностики емоційного стану, розпізнавання невербальних сигналів та побудови довірливих взаємин. У зв'язку з цим особливого значення набувають соціально-психологічні характеристики психолога-консультанта: рівень розвитку емпатії, комунікативної компетентності, толерантності, емоційної саморегуляції, стресостійкості, здатності до

активного слухання та швидкого прийняття професійних рішень. Саме ці якості значною мірою визначають ефективність консультативної взаємодії та результативність психологічної допомоги.

Актуальність дослідження також обумовлена недостатньою розробленістю проблеми соціально-психологічних особливостей психологів-консультантів, які працюють саме у сфері телефонного консультування. Незважаючи на наявність наукових праць, присвячених загальним аспектам психологічного консультування, питання професійної адаптації, емоційного вигорання, специфіки комунікативної взаємодії та психологічної готовності консультантів до роботи в дистанційному форматі залишаються недостатньо вивченими.

Крім того, сучасний розвиток цифрових технологій та дистанційних сервісів психологічної допомоги актуалізує потребу у вдосконаленні професійної підготовки майбутніх психологів-консультантів. Поширення дистанційних форм взаємодії з клієнтом вимагає формування нових професійних навичок, розвитку емоційного інтелекту, гнучкості мислення та здатності підтримувати ефективну комунікацію в умовах обмеженого контакту.

Таким чином, актуальність дослідження соціально-психологічних особливостей психологів-консультантів у сфері телефонного консультування визначається суспільною потребою у підвищенні ефективності дистанційної психологічної допомоги, необхідністю збереження психологічного здоров'я фахівців консультативної сфери та потребою у науковому обґрунтуванні професійно важливих якостей консультантів, що забезпечують успішність їхньої діяльності в умовах **Мета дослідження:** провести теоретико - емпіричне дослідження особливостей особистості фахівців у сфері телефонного консультування

Для досягнення поставленої мети в процесі дослідження ставилися такі **основні завдання:**

1. Здійснити теоретичний аналіз вітчизняних і зарубіжних наукових підходів до вивчення професійних та особистісних особливостей ефективного психолога-консультанта.
2. Дослідити специфіку консультативної діяльності фахівців у сфері телефонного консультування з урахуванням її особливих умов та вимог.
3. На основі узагальнення теоретичних джерел укласти гіпотетичну модель особистості ефективного консультанта у сфері телефонного консультування.
4. Провести інтерпретацію та аналіз емпіричних даних, отриманих у ході дослідження професійних і особистісних характеристик консультантів.

Об'єкт дослідження- особистість військовослужбовця.

Предмет дослідження - особливості психологічної адаптації

в

і **Методи дослідження.** Для реалізації завдань кваліфікаційного дослідження були використані: метод теоретичного аналізу наукових джерел, метод психолого-діагностичного обстеження, методи математичної обробки результатів дослідження.

к В емпіричному дослідженні було застосовано були використані такі методики: 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла (16PF, форма А), Самоактуалізаційний тест (САТ), методика діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності та настрою (САН), метод експертного оцінювання ефективності діяльності, а також авторська анкета.

л Емпіричну базу дослідження склали 20 осіб, серед яких 19 жінок і 1 чоловік, що працюють консультантами служб Телефону довіри.

ж **Теоретичне значення** дослідження соціально-психологічних особливостей психологів-консультантів у сфері телефонного консультування полягає у поглибленні наукових уявлень про специфіку професійної діяльності психолога в умовах дистанційної комунікації та розширенні теоретико-методологічних засад психологічного консультування. Дослідження сприяє систематизації знань щодо соціально-психологічних

в

чинників ефективної консультативної взаємодії в ситуації опосередкованого контакту між консультантом і клієнтом, де основним інструментом професійного впливу виступає вербальна комунікація.

Теоретична цінність роботи полягає також у розкритті психологічного змісту професійно важливих якостей психологів-консультантів, які здійснюють телефонне консультування. Зокрема, дослідження дозволяє уточнити роль емпатії, комунікативної компетентності, емоційної стійкості, рефлексивності, толерантності до невизначеності, навичок активного слухання та саморегуляції у процесі надання психологічної допомоги на відстані. Аналіз зазначених характеристик створює підґрунтя для подальшого розвитку теорії професійної діяльності психолога-консультанта.

Важливе теоретичне значення дослідження полягає у визначенні особливостей міжособистісної взаємодії в умовах телефонного консультування. Відсутність безпосереднього візуального контакту між учасниками консультативного процесу зумовлює необхідність переосмислення механізмів встановлення психологічного контакту, формування довіри та підтримання емоційного зв'язку між консультантом і клієнтом. Це сприяє розвитку наукових уявлень про специфіку комунікативних процесів у дистанційних формах психологічної допомоги.

Крім того, результати дослідження можуть доповнити сучасні теоретичні концепції професійного стресу та емоційного вигорання фахівців допомагаючих професій. Діяльність психолога-консультанта у сфері телефонного консультування пов'язана з високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю швидкого реагування на кризові ситуації та постійною психологічною включеністю у переживання клієнтів. У зв'язку з цим дослідження дозволяє глибше зрозуміти психологічні механізми професійної адаптації, емоційного виснаження та підтримання психологічного благополуччя консультантів.

Теоретичне значення роботи також полягає у розширенні наукових підходів до вивчення дистанційних форм психологічної допомоги, які

набувають особливого поширення в сучасному інформаційному суспільстві.

Результати дослідження можуть стати основою для подальших наукових розробок у галузі кризового консультування, психології професійної діяльності, соціальної психології спілкування та психології комунікації.

Окрім цього, дослідження сприяє уточненню понятійно-категоріального апарату проблеми телефонного консультування та визначенню його місця серед інших форм психологічної допомоги. Теоретичне осмислення соціально-психологічних особливостей консультантів дозволяє сформулювати цілісне бачення структури професійної компетентності психолога, який працює у сфері дистанційного консультування.

Таким чином, теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових знань про психологічні та соціально-психологічні механізми діяльності психологів-консультантів у сфері телефонного консультування, розширенні теоретичних підходів до аналізу професійної взаємодії в умовах дистанційної комунікації та створенні наукового підґрунтя для подальшого розвитку психології консультативної допомоги.

Практичне значення дослідження соціально-психологічних особливостей психологів-консультантів у сфері телефонного консультування полягає у можливості використання отриманих результатів для вдосконалення системи професійної підготовки, відбору та супроводу фахівців, які надають психологічну допомогу дистанційно. Вивчення професійно важливих соціально-психологічних характеристик консультантів дозволяє визначити чинники, що забезпечують ефективність консультативної взаємодії, а також розробити практичні рекомендації щодо підвищення якості телефонного консультування.

Результати дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки майбутніх психологів у закладах вищої освіти. Отримані дані сприяють удосконаленню навчальних програм із психологічного консультування, кризової психології, психології спілкування та психологічної допомоги в дистанційному форматі. На основі результатів дослідження

можуть бути розроблені спеціалізовані тренінгові програми, спрямовані на формування комунікативної компетентності, розвитку емпатії, навичок активного слухання, емоційної саморегуляції та стресостійкості психологів-консультантів.

Практична значущість роботи полягає також у можливості застосування результатів дослідження під час професійного відбору та оцінювання готовності фахівців до діяльності у сфері телефонного консультування. Визначення соціально-психологічних якостей, необхідних для ефективної роботи консультанта, дозволяє створити критерії професійної придатності та підвищити ефективність кадрового забезпечення служб психологічної підтримки, телефонів довіри та кризових центрів.

Отримані результати можуть бути використані для профілактики професійного стресу та емоційного вигорання психологів-консультантів. Виявлення психологічних чинників, що впливають на професійне виснаження, дає можливість розробити програми психологічного супроводу, супервізії та психопрофілактики для фахівців допомагаючих професій. Це сприятиме збереженню психологічного здоров'я консультантів, підвищенню їх професійної ефективності та попередженню професійної деформації.

Практичне значення дослідження також полягає у вдосконаленні організації діяльності служб телефонного консультування. Отримані результати можуть бути використані для розробки методичних рекомендацій щодо побудови ефективної консультативної взаємодії, оптимізації комунікативних стратегій та підвищення якості психологічної допомоги особам, які перебувають у кризових ситуаціях.

Крім того, результати дослідження можуть бути впроваджені у діяльність державних і громадських організацій, які здійснюють психологічну підтримку населення, зокрема у роботі кризових центрів, гарячих ліній психологічної допомоги, служб екстреної психологічної підтримки та волонтерських консультативних служб. Практичні напрацювання дослідження можуть стати основою для створення програм підвищення

кваліфікації психологів-консультантів, які працюють у дистанційному форматі.

Особливої актуальності практичне значення дослідження набуває в умовах сучасних соціальних криз, воєнних подій та зростання потреби населення у швидкій психологічній допомозі. У таких умовах удосконалення професійної діяльності психологів-консультантів сприяє підвищенню доступності та ефективності психологічної підтримки для широких верств населення.

Таким чином, практичне значення дослідження полягає у можливості використання його результатів для вдосконалення професійної підготовки психологів-консультантів, підвищення ефективності телефонного консультування, профілактики професійного вигорання фахівців та оптимізації діяльності служб дистанційної психологічної допомоги.

Структура дипломної роботи визначена метою та завданнями магістерського дослідження. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, які поділені на підрозділи, висновків, списку використаних джерел (80 найменувань). Загальний обсяг роботи – 115 друкованих сторінок, обсяг основної частини роботи складає 106 сторінок.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЯКОСТІ ПСИХОЛОГІВ- КОНСУЛЬТАНТІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

1.1. Наукові уявлення про особистість ефективного фахівця в психології

Психоаналітичний напрям у психології сформувався на початку ХХ століття завдяки працям Зигмунд Фрейд як система теоретичних уявлень і практичних методів, спрямованих на відновлення психічної рівноваги особистості. Згодом психоаналіз почав застосовуватися не лише як терапевтичний інструмент, але й як спосіб особистісного розвитку, самопізнання та надання психологічної підтримки людям у складних життєвих ситуаціях. Основною метою психоаналітичної допомоги є досягнення внутрішньої гармонії людини, формування здатності до конструктивної взаємодії із собою та оточенням, а також усвідомлення глибинних причин власних переживань і поведінкових реакцій [цит. за 45].

У межах психоаналізу вважається, що значна частина внутрішніх конфліктів особистості прихована у сфері несвідомого. Саме там накопичуються витіснені переживання, травматичний досвід, пригнічені емоції та внутрішні суперечності, які згодом можуть проявлятися у вигляді тривоги, невротичних симптомів або деструктивних моделей поведінки. Тому психоаналітична робота передбачає виявлення цих прихованих психічних утворень, їх усвідомлення та переосмислення. Психолог допомагає людині зрозуміти справжні причини її внутрішнього дискомфорту, переглянути значення травматичних подій і сформувати більш адаптивне ставлення до себе та власного життєвого досвіду [цит. за 45].

Основою психоаналітичної корекції є положення про те, що порушення поведінки та емоційні труднощі часто виникають унаслідок викривленого або

неадекватного сприйняття людиною власних потреб, почуттів, бажань і мотивів. Нерозв'язані внутрішні конфлікти, які залишаються поза межами свідомого контролю, здатні суттєво впливати на поведінку особистості та її взаємини з іншими людьми.

Психологічне консультування у психоаналітичному підході зазвичай здійснюється поетапно. Перший етап пов'язаний із виявленням прихованих джерел психологічного напруження, тобто усвідомленням тих мотивів, фіксацій, захисних механізмів та поведінкових стереотипів, які раніше залишалися несвідомими. На цьому етапі особливого значення набуває адекватна інтерпретація переживань клієнта та їх реалістичне осмислення [цит. за 28].

Наступний етап передбачає своєрідне «розкриття» внутрішнього конфлікту через вербалізацію переживань. Людина отримує можливість відкрито говорити про свої емоції, спогади, страхи та внутрішні труднощі, що сприяє зниженню психічного напруження і кращому розумінню власного стану. Важливим моментом є не лише висловлення емоцій, але й усвідомлення джерел їх виникнення.

Подальша робота спрямовується на переоцінку значущості подій, які стали основою внутрішнього конфлікту. Психолог допомагає клієнтові змінити систему негативних установок, подолати деструктивні уявлення про себе та сформувати більш конструктивне бачення ситуації. На цьому етапі особливо важливими є емпатія, підтримка та уважне ставлення консультанта до переживань людини [цит. за 45].

Після переосмислення травматичного досвіду відбувається формування нової системи ставлень, яка набуває позитивного емоційного забарвлення. Людина поступово починає сприймати себе і навколишній світ більш спокійно та впевнено. Завершальним етапом психоаналітичної роботи є зміцнення Его, тобто розвиток здатності особистості до реалістичного оцінювання життєвих обставин, самоконтролю та побудови більш адаптивної поведінки.

У процесі консультування психолог аналізує матеріал, який надає клієнт, та допомагає йому встановити зв'язок між теперішніми поведінковими реакціями і подіями минулого досвіду. Завдяки цьому людина отримує можливість зрозуміти витоки своїх проблем та змінити неефективні способи реагування [цит. 8].

У межах психоаналітичного консультування на Телефоні Довіри можуть застосовуватися різні техніки, зокрема метод вільних асоціацій, інтерпретація, терапевтичне мовчання та інші прийоми, спрямовані на дослідження переживань абонента й аналіз його проблемної ситуації. Використання таких методів дозволяє глибше зрозуміти емоційний стан людини навіть за умов дистанційної взаємодії [цит. за 45].

Позиція психоаналітичного консультанта є достатньо чітко визначеною. Від фахівця вимагається дотримання нейтральності, невтручання у внутрішній світ клієнта та збереження певної емоційної дистанції. Особистісна закритість консультанта створює умови, за яких клієнт може вільно переносити на нього власні переживання, почуття та внутрішні конфлікти. Важливими професійними якостями психолога є здатність витримувати процес перенесення і контрперенесення, уважність до найменших проявів емоційного стану клієнта, спостережливість та вміння здійснювати точні психологічні інтерпретації.

Подальший розвиток психодинамічного напрямку пов'язаний із концепцією аналітичної психології, створеною К. Г. Юнгом [цит. за 68].

Центральним принципом цього підходу стало прагнення зробити несвідомий психічний зміст усвідомленим. Метою психологічної допомоги у межах аналітичної психології є поглиблення самопізнання особистості, усвідомлення власного внутрішнього світу та досягнення гармонійного розвитку через переживання повноти людського буття. У перспективі такий процес приводить до індивідуації — становлення цілісної та внутрішньо гармонійної особистості [цит. за 68].

Основним інструментом роботи в аналітичній психології виступає інтерпретація, яка сприяє досягненню інсайту — глибокого усвідомлення людиною власних переживань, мотивів і внутрішніх суперечностей. Для досягнення інсайту К. Юнг активно використовував майєвтику — метод, започаткований ще Сократом. Сутність цього підходу полягає у спільному пошуку істини психологом і клієнтом. У такому процесі людина не отримує готових відповідей, а самостійно відкриває власні смисли, що сприяє її самореалізації та розкриттю унікальної індивідуальності.

У межах аналітичної психології консультант приймає внутрішній світ клієнта без осуду, допомагає йому усвідомити взаємозв'язок між свідомими та несвідомими аспектами психіки, а також сприяє встановленню гармонійної взаємодії між ними. Важливу роль у цьому процесі також відіграють механізми перенесення та контрперенесення [цит. за 68].

Ідеї короткострокової психотерапії були значною мірою розроблені представниками школи А.Адлер, які певною мірою протиставляли свої погляди класичному психоаналізу. Основною особливістю цього підходу стало прагнення зробити психотерапевтичну допомогу більш структурованою, конкретною та обмеженою у часі [цит. за 32].

Одним із ключових принципів короткострокової психотерапії є визначення часових меж роботи вже під час першої зустрічі з клієнтом. Зазвичай обговорюється орієнтовна кількість консультацій, яка може становити від кількох до двадцяти сесій, після чого здійснюється спільна оцінка ефективності проведеної роботи. Такий підхід допомагає клієнтові усвідомлювати динаміку власних змін та підвищує його відповідальність за терапевтичний процес.

Важливим чинником звернення по психологічну допомогу виступає наявність кризової ситуації, з якою людина не може впоратися самостійно. Це можуть бути тяжкі життєві втрати, серйозні захворювання, нерозділені почуття, конфлікти чи інші психотравмуючі події. Значення має не лише сама ситуація, а й суб'єктивне сприйняття її клієнтом.

У короткостроковій психотерапії велика увага приділяється так званому фокусуючому інтерв'ю, під час якого психолог допомагає клієнтові визначити найбільш значущу проблему, що стала справжньою причиною звернення. Для цього використовуються питання, спрямовані на з'ясування актуальних переживань людини, її очікувань від терапії та цілей психологічної допомоги. Якщо мова йде про підлітка, якого на консультацію привели батьки, важливо виявити саме його власні труднощі та сформувати позитивне ставлення до консультативного процесу [77].

Окреме значення має аналіз симптоматики у взаємозв'язку з психотравмуючими обставинами. Психотерапевт прагне зрозуміти, яким чином конкретні життєві події вплинули на емоційний стан і поведінку людини.

Особлива увага приділяється першій зустрічі з клієнтом, оскільки саме під час неї формуються базові партнерські взаємини між психологом і людиною, яка звернулася по допомогу. Уже на початковому етапі клієнт отримує пояснення щодо природи своїх симптомів і переживань. У такому підході діагностика фактично поєднується з терапевтичним впливом, стаючи невід'ємною складовою психологічної допомоги.

Взаємини між консультантом і клієнтом у короткостроковій психотерапії будуються на засадах доброзичливості, підтримки та створення атмосфери надії. Психолог допомагає людині повірити у власні можливості, активізувати внутрішні ресурси та поступово знаходити ефективні шляхи подолання життєвих труднощів [16].

До гуманістичного напрямку психотерапії зазвичай відносять екзистенційну терапію, логотерапію, клієнт-центровану психотерапію, гештальт-терапію та низку інших підходів, які об'єднує увага до внутрішнього світу людини, її свободи, унікальності та здатності до саморозвитку [цит. за 19]. Представники цього напрямку розглядають особистість не як пасивний об'єкт зовнішніх впливів, а як активну, цілеспрямовану істоту, яка прагне до самоствердження, самореалізації та розкриття власного потенціалу. Людина,

на їхню думку, від природи має значні можливості для позитивного особистісного зростання, творчого розвитку та вдосконалення власного життя.

Саме тому психологічна допомога в межах гуманістичного підходу орієнтується передусім не на «лікування» симптомів чи хвороби, а на підтримку процесу особистісного становлення та розвитку клієнта. А. Маслоу підкреслював, що психічне здоров'я людини можна розглядати як безперервний процес руху від того, ким людина є зараз, до того, ким вона потенційно здатна стати.

В. Франкл, засновник логотерапії, вважав, що фундаментальною мотиваційною силою людської поведінки виступає прагнення віднайти сенс власного існування та реалізувати його у житті [цит. за 32]. На його переконання, саме пошук смислу є природною внутрішньою потребою особистості. Логотерапія спрямована на глибоке усвідомлення людиною власного життєвого досвіду, переосмислення страждання, вчинків та життєвих обставин. Основне завдання цього підходу полягає у тому, щоб допомогти людині побачити сенс у власному житті, усвідомити свою свободу вибору та особисту відповідальність за прийняті рішення. Водночас логотерапія сприяє відкриттю внутрішніх ресурсів особистості та розвитку її здатності до повноцінної взаємодії з іншими людьми.

У межах гуманістичної психотерапії особлива роль відводиться позиції психолога щодо клієнта. Фахівець прагне зрозуміти людину через призму її індивідуального життєвого світу, її власних уявлень про себе, інших людей та навколишню реальність. Основна увага концентрується не стільки на минулому досвіді, скільки на актуальних переживаннях клієнта, на тому, що він відчуває та усвідомлює саме в поточний момент свого життя.

Головним завданням екзистенціального консультування є безумовне прийняття особистості клієнта, визнання унікальності його життєвого шляху та неповторності його внутрішнього світу. У центрі уваги перебуває людина як неповторна індивідуальність зі своїми переживаннями, цінностями,

страхами та прагненнями, які заслуговують на повагу й розуміння [24] [цит. за 68].

Особливого значення в екзистенціальній психотерапії набувають взаємини між психологом і клієнтом. Такі стосунки розглядаються не лише як засіб професійного впливу, а як самостійна цінність, здатна стати джерелом глибоких особистісних змін. Атмосфера довіри, щирості, відкритості та поваги до внутрішнього світу людини створює умови для її самопізнання та внутрішнього розвитку. Важливими характеристиками психолога в цьому процесі виступають чесність із самим собою, здатність до саморозкриття, емпатійне ставлення до клієнта, віра в його потенціал та вміння бути присутнім у взаємодії як справжня, автентична особистість [24].

Феноменологічна концепція К. Роджерса ґрунтується на уявленні про те, що поведінка людини спрямована на розвиток її можливостей, підвищення компетентності та самоактуалізацію [цит. за 70]. У процесі взаємодії з іншими людьми, особливо значущими, у людини формується система самооцінки та ставлення до себе. Під впливом умовного прийняття з боку оточення можуть виникати спотворення у сприйнятті власного досвіду або його часткове витіснення з усвідомлення. У результаті цього між реальними переживаннями людини та її уявленням про себе формується внутрішня невідповідність, або неконгруентність. Саме така розбіжність між «Я-образом» та реальним досвідом часто стає причиною внутрішніх конфліктів і психологічного захисту.

Основною метою психотерапевтичної роботи в клієнт-центрованому підході є досягнення стану внутрішньої конгруентності, тобто гармонії між власним «Я», переживаннями та реальним життям. Важливими ознаками особистісного розвитку вважаються відкритість новому досвіду, здатність приймати власні почуття та досягнення реалістичного балансу між «Я-реальним» і «Я-ідеальним» [цит. за 70].

Сутність клієнт-центрованої терапії полягає в тому, що консультант вступає з людиною у глибокий міжособистісний контакт, який сприймається

не як формальний процес лікування, а як щире людське спілкування. Центральне місце займає віра у внутрішні ресурси клієнта та його здатність до позитивних змін. Основна мета психологічної допомоги полягає у сприянні становленню особистості як «повноцінно функціонуючої людини», здатної самостійно вирішувати життєві труднощі, розвиватися та реалізовувати свій потенціал. Завдання консультанта при цьому полягає у створенні особливого психологічного клімату, який забезпечує безпечний простір для відкритого вираження переживань людини. На думку К. Роджерса, такий психологічний клімат охоплює весь спектр людських емоцій — від найбільш болючих і травматичних до піднесених та радісних, а їхнє щире переживання і прийняття стає необхідною умовою особистісного зростання [цит. за 70].

Отже, аналіз наукових уявлень про особистість ефективного фахівця у зарубіжній психології засвідчив, що проблема професійної ефективності розглядається дослідниками як багатогранне явище, яке поєднує особистісні, мотиваційні, когнітивні, емоційні та поведінкові характеристики людини.

Представники різних психологічних шкіл і напрямів акцентують увагу на різних аспектах професійного становлення особистості, однак більшість із них сходяться на думці, що ефективний фахівець — це не лише людина з високим рівнем професійних знань та навичок, а й особистість, здатна до саморозвитку, відповідальності, творчої активності та конструктивної взаємодії з оточенням.

У межах психоаналітичного підходу професійна ефективність пов'язується з особливостями внутрішньої мотивації, механізмами психологічного захисту та здатністю особистості до усвідомлення власних переживань. Біхевіористичний напрям наголошує на ролі зовнішнього середовища, підкріплення та сформованих моделей поведінки у становленні професійної компетентності. Когнітивна психологія розглядає ефективного фахівця як людину, здатну до аналізу інформації, прийняття рішень, гнучкого мислення та адаптації до нових умов діяльності.

Особливе значення для розуміння особистості професіонала має гуманістичний підхід, представники якого акцентують увагу на самоактуалізації, особистісному зростанні, автономності та реалізації внутрішнього потенціалу людини. У працях зарубіжних учених ефективний фахівець постає як цілісна, зріла та психологічно здорова особистість, яка усвідомлює сенс своєї професійної діяльності, здатна до рефлексії, самоприйняття та постійного самовдосконалення [11, 24, 37, 44].

Таким чином, у зарубіжній психології особистість ефективного фахівця розглядається як інтегративна система професійно важливих якостей, що забезпечують успішність діяльності, продуктивну взаємодію з іншими людьми та здатність до професійної самореалізації. Узагальнення теоретичних підходів дозволяє зробити висновок про те, що професійна ефективність визначається не лише рівнем спеціальної підготовки, а й особистісною зрілістю, ціннісними орієнтаціями, мотивацією до розвитку та здатністю людини гармонійно поєднувати професійні й особистісні аспекти життя.

У психологічній науці значна увага приділяється дослідженню професійно важливих та особистісних характеристик фахівця-психолога. У вітчизняній психологічній літературі представлено велику кількість праць, присвячених вивченню тих якостей, які забезпечують успішність професійної діяльності психолога-консультанта. Водночас зазначені професійні та особистісні характеристики є актуальними не лише для традиційного очного консультування, але й для дистантних форм психологічної допомоги, зокрема телефонного або онлайн-консультування [3, 5, 18].

Сучасні вимоги до особистості консультанта можуть бути реалізовані на практиці за умови, що фахівець має внутрішню мотивацію до надання психологічної підтримки іншим людям, прагне до професійного й особистісного вдосконалення, постійно розвивається та орієнтується на самоактуалізацію. Ефективність консультативної діяльності значною мірою визначається поєднанням професійної компетентності та індивідуально-психологічних особливостей психолога.

Так, Г.Б. Соколова, аналізуючи вимоги до діяльності та особистості психолога-консультанта, спирається на результати досліджень із використанням опитувальника Р. Кеттелла та виокремлює низку характеристик, притаманних ідеальному практичному психологу. На думку дослідниці, психолог повинен мати високий рівень інтелектуального розвитку, володіти аналітичним мисленням, бути проникливим, розсудливим і здатним до самостійного, незалежного мислення. Для ефективного виконання професійних функцій консультант має вміти аналізувати складні життєві ситуації, адекватно оцінювати поведінку людини та робити обґрунтовані висновки [цит. за 11].

Важливе значення у структурі професійно важливих якостей психолога займає комунікативна сфера. Психолог-консультант повинен бути соціально орієнтованою особистістю, яка відчуває потребу у взаємодії з людьми та виявляє інтерес до міжособистісного спілкування. Йому мають бути притаманні товариськість, відкритість, здатність швидко встановлювати контакт із різними людьми, підтримувати конструктивну комунікацію та формувати позитивну атмосферу взаємодії. Крім того, важливими характеристиками є тактовність, дипломатичність, ввічливість, уміння уважно слухати співрозмовника та проявляти повагу до його особистості. Значущою професійною рисою також виступає здатність добре запам'ятовувати людей, їхні особливості та обставини звернення [22].

Окремо підкреслюється значення соціальної відповідальності та здатності до спільної діяльності. Психолог має бути сумлінним, добросовісним, дисциплінованим і відповідальним фахівцем, який усвідомлює важливість своєї професійної ролі. Для нього характерні енергійність, активність, наполегливість у досягненні поставлених цілей, уміння організовувати взаємодію та приймати рішення у складних ситуаціях. Водночас консультант повинен демонструвати сміливість у професійній діяльності, здатність оперативно вирішувати практичні завдання та брати на себе відповідальність за результати взаємодії з клієнтом [35].

Не менш важливою характеристикою ефективного психолога є емоційна стійкість. Консультант повинен зберігати внутрішню врівноваженість, спокій та самоконтроль навіть у напружених або кризових ситуаціях. Для успішної професійної діяльності необхідними є витримка, стресостійкість, здатність об'єктивно оцінювати ситуацію та не піддаватися надмірному емоційному впливу проблем клієнта. Саме емоційна стабільність дозволяє психологу підтримувати професійну ефективність і створювати для клієнта атмосферу безпеки та довіри [35].

Є.О. Клімов відносить професію психолога-консультанта до типу професій «людина – людина», оскільки вона безпосередньо пов'язана з міжособистісною взаємодією та потребує спеціальної професійної підготовки [цит. за 54]. У процесі навчання і професійного становлення у майбутнього психолога формуються не лише спеціальні знання, уміння та навички, а й важливі особистісні якості, які забезпечують успішність роботи з людьми. До таких якостей дослідник відносить доброзичливість, емпатійність, емоційну врівноваженість, інтелектуальну активність, високий рівень професійної підготовки, комунікативні здібності, спостережливість, чуйність, тактовність та гуманістичне ставлення до людини.

Особливе місце у структурі професійної діяльності психолога займає чинник «інтересу до іншого». Йдеться про здатність фахівця будувати взаємодію з клієнтом, орієнтуючись насамперед на його внутрішній світ, індивідуальні переживання, особистісні смисли та суб'єктивне бачення власної ситуації. У такому випадку психолог враховує «внутрішню картину» стану клієнта, його Я-концепцію та особливості самосприйняття, а не лише зовнішні прояви проблеми чи формальні критерії оцінювання [цит. за 54].

Чинник домінантності характеризує ступінь відповідальності, яку бере на себе фахівець у процесі психологічної взаємодії. Це стосується здатності визначати цілі консультування, обирати методи роботи та організовувати процес професійної допомоги. Водночас важливим є чинник каузальності, який відображає рівень усвідомленості й професійної обґрунтованості дій

психолога. Саме завдяки цьому чиннику оцінюється, наскільки свідомо та професійно консультант визначає способи взаємодії з клієнтом, добирає відповідні методи роботи та прогнозує результати психологічного впливу.

О.П. Саннікова, аналізуючи специфіку професійної діяльності практичного психолога, виокремлює низку ключових характеристик, які визначають рівень його професійної компетентності та ефективності консультативної роботи [цит. за 55]. На думку дослідниці, діяльність кваліфікованого психолога насамперед повинна ґрунтуватися на гуманістичному ставленні до людини, визнанні її цінності та віри у внутрішній потенціал особистості. Психолог має сприймати клієнта як самостійну, унікальну особистість, здатну до повноцінного життя в соціокультурному просторі, до саморозвитку та усвідомленого вирішення життєвих труднощів. Важливим є розуміння того, що людина володіє внутрішніми ресурсами, перспективою особистісного зростання та необхідним рівнем рефлексії для пошуку різних шляхів подолання власних проблем. У зв'язку з цим професійна діяльність психолога неможлива без високого рівня моральної культури, гуманності та етичної відповідальності [цит. за 55].

Однією з важливих професійних характеристик психолога є його здатність адекватно реагувати на різноманітні життєві ситуації та емоційні прояви клієнта. Кваліфікований фахівець повинен володіти широким спектром як вербальних, так і невербальних способів реагування, уміти гнучко адаптуватися до особливостей кожної консультативної ситуації та уникати категоричних оцінок чи осуду поведінки клієнта. У цьому контексті особливого значення набувають такі якості, як креативність, спонтанність, психологічна гнучкість та здатність знаходити адекватні форми взаємодії залежно від обставин [цит. за 55].

О.П. Саннікова також підкреслює, що професійний психолог не може обмежуватися знанням лише одного підходу чи теоретичної концепції. Для ефективної роботи фахівцеві необхідно орієнтуватися у різноманітних психологічних теоріях, методах та концептуальних підходах, уміти

аналізувати їх можливості та творчо використовувати у практичній діяльності.

Це дозволяє консультанту більш повно розуміти індивідуальність клієнта та добирати оптимальні способи психологічної допомоги.

Важливою характеристикою практичного психолога дослідниця вважає його культурну продуктивність. Під цим поняттям розуміється здатність людини створювати різноманітні способи поведінки, формулювати нові думки та використовувати широкий спектр комунікативних моделей як у межах власної культури, так і в умовах взаємодії з представниками інших культурних середовищ. Така здатність забезпечує психологу професійну гнучкість, толерантність і відкритість до різноманіття людського досвіду [64].

Кваліфікований психолог, за Ж.П. Вірною, повинен також усвідомлювати межі власних можливостей і професійної компетентності. Важливими рисами є здатність до самокритичності, готовність до професійної співпраці з колегами, адекватна оцінка рівня власної кваліфікації та прагнення до постійного професійного вдосконалення [цит. за 10]. Значну роль відіграє професійна рефлексія, тобто здатність аналізувати зміст своєї діяльності, оцінювати ефективність власних дій та усвідомлювати особливості взаємодії з клієнтами.

Необхідною складовою професійної діяльності психолога є також усвідомлення взаємного міжособистісного впливу, який виникає у процесі консультативної взаємодії. Реакції, емоції та поведінка психолога впливають на стан клієнта, так само як переживання та поведінкові прояви клієнта позначаються на психологові. Саме тому фахівець повинен уважно відстежувати не лише внутрішній стан клієнта, його думки, почуття та бажання, а й власні емоційні реакції, переживання та професійні установки. Таке усвідомлення сприяє більш глибокому розумінню процесу психологічної взаємодії та підвищує ефективність консультативної роботи [2].

Окремо дослідниця наголошує, що безумовна повага до гідності клієнта є базовим принципом професійної діяльності психолога. Незалежно від особливостей поведінки, світогляду чи життєвих труднощів людини,

консультант повинен зберігати шанобливе, толерантне та гуманістичне ставлення до особистості клієнта.

С.Д. Максименко, досліджуючи професійно важливі якості психолога, звертає увагу насамперед на особливості міжособистісної взаємодії та емоційної культури фахівця. На його думку, одним із найважливіших професійних принципів є безоцінне ставлення до індивідуальних особливостей людини. Психолог повинен приймати клієнта таким, яким він є, не нав'язуючи власних оцінок, упереджень чи стереотипів.

Важливими професійними характеристиками виступають також чуйність, емоційна уважність та тактовність. Психолог має бути здатним тонко відчувати емоційний стан людини, яка звернулася по допомогу, адекватно реагувати на її переживання та підтримувати атмосферу психологічної безпеки.

Особливе значення у професійній діяльності психолога має пластичність, тобто здатність до швидкого переключення уваги, гнучкого реагування на зміну теми розмови або непередбачувані ситуації. Гнучкість мислення та поведінки дозволяє консультанту уникати професійних труднощів, знаходити вихід зі складних ситуацій та підтримувати конструктивний характер взаємодії з клієнтом [35].

С.Д. Максименко також підкреслює значення емоційної стриманості та терпимості. Психолог повинен уміти контролювати власні емоційні реакції, уникати суб'єктивізму та не переносити власні переживання у процес консультування. Важливою професійною навичкою є здатність спокійно реагувати на емоційні зриви клієнта, знижувати рівень його тривожності, підтримувати емоційну стабільність у процесі взаємодії та проявляти терпимість до можливих негативних емоційних проявів.

Дослідник також наголошує на необхідності підтримання високого рівня загальної культури поведінки. Для психолога важливими є знання культурних норм, моральних цінностей та моделей поведінки, вироблених суспільством,

оскільки саме вони забезпечують професійну етичність та ефективність комунікації.

Суттєвою професійною якістю є вміння послідовно дотримуватися обраної лінії поведінки у процесі консультування. Психолог має контролювати хід бесіди, своєчасно повертати її до основної теми, якщо клієнт починає відходити від предмета обговорення або розмова втрачає конструктивність. Це дозволяє зберігати цілеспрямований характер консультативного процесу.

Крім того, психологові необхідні знання щодо особливостей поведінки людей у конфліктних ситуаціях, адже значна частина психологічної допомоги пов'язана саме з подоланням міжособистісних суперечностей та емоційної напруги [32].

Р. Кочюнас підкреслює, що ефективність психолога-консультанта визначається не лише рівнем його професійної підготовки чи спеціальних навичок, а передусім особистісними властивостями, які забезпечують встановлення продуктивного психологічного контакту з клієнтом. Саме якість міжособистісної взаємодії між консультантом і клієнтом є центральною умовою успішності психологічного консультування та значною мірою визначає кінцевий результат психологічної допомоги [цит. за 41].

На думку Р. Кочюнаса, професійна діяльність психолога-консультанта вимагає наявності певних особистісних характеристик, без яких неможливе встановлення ефективної взаємодії з клієнтом та досягнення позитивних результатів консультативної роботи. Однією з найважливіших рис консультанта дослідник вважає щире зацікавлення людьми. Йдеться не лише про формальний інтерес до проблем клієнта, а про глибоку внутрішню потребу розуміти іншу людину, її переживання, мотиви та життєві труднощі. Така зацікавленість породжує терплячість у спілкуванні, готовність уважно слухати співрозмовника та приймати його індивідуальність без поспішних висновків чи оцінок.

Важливе значення для професійної діяльності психолога має чутливість до емоційних станів, установок та поведінки інших людей. Консультант повинен володіти здатністю глибоко відчувати внутрішній світ клієнта, співпереживати йому та певною мірою ототожнювати себе з різними людьми незалежно від їхнього життєвого досвіду, переконань чи особистісних особливостей. Саме така психологічна чутливість створює умови для формування довірливих взаємин та сприяє більш глибокому розумінню проблем клієнта [цит. за 41].

Не менш важливими якостями психолога-консультанта Р. Кочюнас вважає емоційну стабільність та об'єктивність [цит. за 41]. Фахівець повинен зберігати внутрішню рівноваженість, не переносити власні переживання на клієнта та поважати право іншої людини на самостійний вибір. Консультант має сприймати клієнта як особистість, здатну самостійно вирішувати власні проблеми, нести відповідальність за власне життя та приймати рішення відповідно до своїх потреб і цінностей.

Особливу увагу дослідник приділяє рисам, які є найбільш значущими у межах західної традиції консультативної психології. Однією з таких характеристик виступає автентичність. Під цим поняттям розуміється здатність людини залишатися собою у різних життєвих ситуаціях, бути щирою у своїх реакціях та поведінці. Автентичний консультант не приховує свою справжню особистість за професійною роллю, а демонструє природність, відкритість та внутрішню цілісність. Така людина поводить себе гнучко, чесно та невимушено, що створює атмосферу довіри у взаємодії з клієнтом. Автентичність інтегрує багато особистісних характеристик консультанта та виступає основою його професійної ефективності.

Ще однією важливою рисою є відкритість власному досвіду. Психолог повинен бути здатним усвідомлювати свої почуття, переживання та емоційні реакції, у тому числі негативні. Важливо не пригнічувати власні емоції та не витісняти їх із свідомості, оскільки неусвідомлені переживання можуть стати джерелом неконтрольованої поведінки й негативно впливати на

консультативний процес. Лише той консультант, який здатний приймати різноманітність власних емоцій та ставитися до них толерантно, може ефективно допомагати клієнтові у переживанні його внутрішніх конфліктів та емоційних труднощів.

Р. Кочюнас також наголошує на значенні розвиненого самопізнання. Чим глибше консультант розуміє самого себе, свої потреби, мотиви, слабкі та сильні сторони, тим краще він здатний зрозуміти інших людей [цит. за 41]. Самопізнання передбачає постійну внутрішню рефлексію, уважність до власних переживань та здатність аналізувати свій внутрішній стан. Саме це допомагає психологові більш усвідомлено будувати професійні взаємини та уникати проєкції власних проблем на клієнта.

Важливими професійними характеристиками є також сила особистості та сформована ідентичність консультанта. Йдеться про наявність стійкої внутрішньої позиції, чіткого усвідомлення себе, своїх життєвих цінностей, цілей і переконань. Психолог повинен розуміти, ким він є, до чого прагне та що вважає важливим у житті. Саме внутрішня визначеність і зрілість дозволяють консультантові діяти впевнено, не втрачати професійної рівноваги та залишатися послідовним у взаємодії з клієнтом.

Окремо дослідник виділяє толерантність до невизначеності як одну з необхідних рис ефективного консультанта. Психологічне консультування часто пов'язане з неоднозначними ситуаціями, відсутністю чітких відповідей та необхідністю приймати рішення в умовах неповної інформації. Тому консультант повинен уміти спокійно переносити невизначеність, не відчуваючи надмірного дискомфорту. Цьому сприяють упевненість у власній інтуїції, довіра до своїх професійних відчуттів, здатність ризикувати та переконаність у правильності прийнятих рішень.

Важливе місце у професійній діяльності консультанта займає усвідомлення особистої відповідальності. Розуміння власної відповідальності за процес і результати консультативної взаємодії дозволяє психологові діяти більш свідомо та вільно. Консультант може як погоджуватися з клієнтом, так

і аргументовано висловлювати незгоду, не уникаючи складних моментів взаємодії. Особиста відповідальність також допомагає психологові конструктивно сприймати критику, не вдаючись до захисних реакцій. У такому випадку критичні зауваження сприймаються не як загроза, а як важливий зворотний зв'язок, що сприяє професійному розвитку та вдосконаленню діяльності.

Р. Кочюнас наголошує також на прагненні консультанта до глибоких міжособистісних взаємин [цит. за 41]. Ефективний психолог здатний приймати індивідуальні особливості людини без осуду чи навішування ярликів. Він не боїться емоційної близькості, не уникає відкритого вираження почуттів і не відчуває страху бути неприйнятим іншими людьми. Така відкритість створює атмосферу довіри та сприяє формуванню щирого психологічного контакту.

Не менш важливою професійною характеристикою є здатність ставити реалістичні цілі. Консультант повинен усвідомлювати межі власних можливостей, визнавати власні помилки та вчитися на них. Адекватна оцінка своїх професійних ресурсів дозволяє уникати надмірної напруги, почуття провини та завищених очікувань від результатів роботи. Водночас це сприяє формуванню більш реалістичних і глибоких взаємин із клієнтами та допомагає ставити досяжні професійні цілі.

Дослідження особистісних рис психолога-консультанта, проведені вітчизняними науковцями, значною мірою узгоджуються з положеннями зарубіжних теоретичних підходів. У роботах українських і зарубіжних авторів простежуються спільні уявлення про зрілість особистості консультанта, його прагнення до самоактуалізації, автентичність, емпатійність, турботливе ставлення до клієнта, здатність до довіри, безоцінного прийняття та глибокого розуміння іншої людини. Саме така модель особистості психолога-консультанта розглядається як професійний ідеал, до якого має прагнути фахівець, який бажає досягти високого рівня майстерності у сфері психологічного консультування.

1.2. Особливості особистості успішного консультанта у сфері телефонного консультування

Однією з базових первинних характеристик особистості консультанта телефону довіри є автентичність, яка розглядається як здатність людини бути справжньою, цілісною та внутрішньо узгодженою. Автентичний консультант не намагається створювати штучні соціальні ролі або «професійні маски», не витрачає психологічні ресурси на підтримання зовнішнього образу, а натомість спрямовує свою енергію на безпосереднє розв'язання реальних проблем клієнта. Така особистість функціонує переважно у режимі «тут і тепер», зберігаючи усвідомленість актуального моменту та щирість у взаємодії [2].

У структурі автентичності важливе місце займає така характеристика, як доступність. Під цим поняттям розуміють ступінь відкритості людини до впливу ситуації, її готовність дозволяти подіям, що відбуваються, реально торкатися власних переживань, мислення та поведінки. Іншими словами, доступність відображає, наскільки консультант здатний бути чутливим до контексту взаємодії та включати його у власне сприйняття без заперечення чи емоційного відсторонення [15].

Ще однією складовою автентичного функціонування є експресивність, яка характеризує міру відкритості людини у вираженні власного внутрішнього світу. Це означає готовність консультанта дозволити іншій людині пізнати його справжні почуття, думки та переживання без надмірного маскування або приховування суб'єктивних станів. Такий рівень відкритості передбачає щире саморозкриття в межах професійної етики та сприяє встановленню довірливого контакту [15].

Автентичність як психологічний феномен є інтегративною характеристикою, що поєднує в собі багато особистісних якостей, хоча її чіткі межі залишаються досить умовними. У різних теоретичних підходах вона

співвідноситься з такими поняттями, як «повноцінно функціонуюча особистість» у К. Роджерса, «свобода» в Г. Олпорта, «самоактуалізація» в А. Маслоу, «цілісна особистість» у Ф. Перлза, а також із поняттям «конгруентність» у працях представників нейролінгвістичного програмування. Усі ці концепції підкреслюють внутрішню узгодженість особистості, її відкритість досвіду та здатність до природного самовираження [цит. за 34].

Важливою складовою автентичної особистості консультанта є рефлексія, яка виступає одним із ключових механізмів професійного самопізнання. У діяльності консультанта Телефону довіри рефлексивність проявляється у здатності усвідомлювати власні внутрішні стани в процесі взаємодії «тут і зараз», аналізувати власні реакції та розуміти, як його поведінка сприймається співрозмовником. Це також процес осмислення власних емоцій, думок і дій у контексті конкретної ситуації, а також усвідомлення того, як інші люди інтерпретують його особистісні прояви.

Рефлексія безпосередньо пов'язана з умінням слухати, яке має не лише інформаційне, а й глибоко психологічне значення [16]. Активне та уважне слухання сприяє формуванню позитивного емоційного контакту між консультантом і абонентом, створює відчуття довіри, психологічної безпеки та емоційної близькості, що є особливо важливим у форматі телефонного консультування.

У науковій літературі рефлексія розглядається як здатність точно й емпатійно відтворювати думки та почуття іншої людини у словесній формі, фактично «віддзеркалюючи» її внутрішній стан. Такий консультант виступає своєрідним «дзеркалом», яке допомагає клієнту краще усвідомити власні переживання, іноді виявляючи те, що сам він не може чітко помітити. Для цього необхідно звертати увагу не лише на зміст слів, але й на інтонацію, темп мовлення, емоційне забарвлення та інші невербальні аспекти комунікації.

У зв'язку з цим до професійно важливих якостей телефонного консультанта відносять чітку, грамотну та виразну мову, добре поставлений

голос і володіння мовними засобами точного передавання змісту. Важливими також є високий рівень інтелектуальних здібностей, гнучкість мислення, уміння аналізувати та синтезувати інформацію, а також здатність до багатостороннього розуміння ситуацій. Значну роль відіграють хороша пам'ять, здатність до збереження інформації навіть в умовах перешкод та її логічного відтворення [24].

Не менш важливими є концентрація уваги, розвинена слухова чутливість, а також переважання аудіальної репрезентативної системи, що є особливо значущим у телефонному форматі взаємодії. Додатково підкреслюється значення емоційно-вольової стійкості, здатності до самоконтролю та мовної виразності, що забезпечує ефективність комунікації у службі Телефону довіри [24].

Окреме місце у структурі професійно важливих якостей консультанта займає адекватна самооцінка, яка виконує регулятивну функцію у його поведінці та професійній діяльності. Від рівня самооцінки залежить характер взаємодії з оточенням, критичність до власних дій, вимогливість до себе, а також ставлення до успіхів і невдач. Таким чином, самооцінка безпосередньо впливає на ефективність роботи консультанта та його подальший професійний і особистісний розвиток [41].

Однією з провідних базових характеристик психолога-консультанта Телефону довіри є самоактуалізація, яка розуміється як внутрішня потреба людини максимально реалізувати свій потенціал, розкрити власні можливості та досягти цілісного розвитку особистості. У межах гуманістичної психології самоактуалізація розглядається як фундаментальний принцип, що відображає уявлення про людину як унікальну та цілісну систему, здатну до безперервного зростання.

«Самоактуалізований» консультант Телефону довіри характеризується багатим життєвим досвідом, сформованою ціннісно-смісловою позицією, розвиненими комунікативними здібностями, інтуїцією як проявом творчого потенціалу, а також широким спектром знань, умінь і навичок. Усе це в

комплексі забезпечує його професійну зрілість, гнучкість мислення та здатність до ефективного надання психологічної допомоги в умовах складних міжособистісних ситуацій [52].

Б.Г. Ананьєв розглядав активність як один із ключових показників індивідуальності людини, підкреслюючи, що саме вона відображає широкі потенційні можливості історичного розвитку особистості [цит. за 34]. На його думку, активність виступає своєрідним індикатором того, наскільки людина здатна до цілеспрямованої взаємодії зі світом, пізнання та перетворення дійсності. Рівень активності, зазвичай, оцінюється через характер пізнавальних і практичних інтересів особистості, а також через ступінь адекватності її самооцінки, що дозволяє судити про зрілість і гармонійність розвитку індивіда.

О.М. Леонтьєв, аналізуючи природу людської активності, підкреслював, що її сутність, витоки та кінцева спрямованість тісно пов'язані з ідеєю свободи особистості. У найширшому розумінні саме свобода розглядається як головна мета та водночас результат активної життєдіяльності людини. При цьому свобода особистості нерозривно пов'язана з її комунікативними характеристиками, такими як відкритість у спілкуванні, інтерес до інших людей, доброзичливість, схильність до альтруїстичної поведінки. Важливе місце займають також потреба у міжособистісних контактах та афіліативна спрямованість, які виступають базовими умовами соціального існування та значною мірою визначають зміст автентичного людського буття.

Особливе значення серед особистісних якостей, що забезпечують ефективну взаємодію з людьми, має доброзичливість. Вона проявляється у щирому зацікавленні добробутом іншого, турботі, довірливому ставленні, повазі до особистості співрозмовника та емоційній відкритості. Саме ці якості, як підкреслюють як вітчизняні, так і зарубіжні дослідники, є базовими характеристиками професійної діяльності психолога-консультанта, оскільки вони створюють основу для встановлення довірливого контакту та ефективної допомоги клієнтові [50].

Одним із важливих джерел людської активності виступає темперамент, який значною мірою визначає динамічні особливості поведінки особистості. Психологічні дослідження свідчать, що у структурі темпераменту відображаються такі характеристики, як товариськість, готовність до співпраці, доброзичливе ставлення до інших людей, емоційна врівноваженість, реалістичність сприйняття, а також розвинені емоційно-вольові якості, високий рівень самоконтролю та самосвідомості. Таким чином, темперамент виступає важливою психофізіологічною основою професійної поведінки консультанта [50].

У контексті моделі особистості консультанта Телефону довіри особливо значущою психофізіологічною характеристикою є здатність до адаптації.

Умови роботи на телефоні довіри вимагають постійного пристосування до специфічних обставин діяльності: обмеженого фізичного простору, емоційної ізоляції, тривалого перебування наодинці, а також інтенсивного контакту зі складними, часто кризовими переживаннями абонентів. Адаптація в цьому випадку розглядається не лише як процес пристосування, але і як його результат, що відображає рівень професійної стійкості фахівця [45].

Ефективність адаптаційних процесів значною мірою залежить від того, наскільки адекватно консультант сприймає самого себе, свої можливості та систему соціальних взаємозв'язків. Відповідно, успішність діяльності телефонного консультанта пов'язана з його адаптивністю, а також із внутрішньою орієнтацією на досягнення результативності у професійній діяльності. Важливу роль у цьому процесі відіграють як спеціальне професійне навчання і тренування, так і загальний функціональний, психічний та моральний стан особистості [45].

До важливих психофізіологічних характеристик консультанта Телефону довіри також відносять толерантність та емоційну стійкість. Толерантність у цьому контексті розуміється як знижена або контрольована реактивність на дію несприятливих факторів, що формується внаслідок підвищення порогу чутливості до стресових впливів. Наприклад, толерантність до тривожних

ситуацій проявляється у здатності зберігати самоконтроль, витримку та працездатність навіть за умов значного емоційного напруження, не знижуючи при цьому рівень адаптації [56].

Емоційна стійкість, у свою чергу, розглядається як відносно стабільна особистісна властивість, яка характеризує здатність людини зберігати внутрішню рівновагу та ефективність діяльності під впливом сильних емоційних подразників. За Я. Рейковським, вона відображає як чутливість до емоційних стимулів, так і здатність психіки протистояти дезорганізуючому впливу емоційного збудження, зберігаючи регуляцію поведінки [цит. за 44].

З огляду на специфіку діяльності телефонної служби довіри, де консультант часто стикається з постійними абонентами, які пережили психотравмувальні події, соціальну ізоляцію, тяжкі життєві обставини або психічні розлади, емоційна стійкість набуває особливої професійної значущості. Вона є необхідною умовою збереження професійної працездатності, запобігання емоційному вигоранню та забезпечення якісної психологічної допомоги.

Таким чином, активність, комунікативні якості, доброзичливість, темперамент, адаптивність, толерантність і емоційна стійкість у сукупності формують важливу основу професійної компетентності консультанта Телефону довіри та визначають ефективність його практичної діяльності.

Отже, узагальнюючи наведені положення, можна стверджувати, що у структурі професійної ефективності телефонного консультанта провідне значення мають певні особистісні та психофізіологічні характеристики, які забезпечують успішність діяльності у специфічних умовах служби Телефону довіри.

Передусім, до ключових властивостей темпераменту, що визначають ефективність телефонного консультування, належать здатність до швидкої та адекватної адаптації до мінливих ситуацій, емоційна врівноваженість, а також стабільна працездатність навіть за умов високого психоемоційного навантаження. Саме ці якості дозволяють консультанту зберігати професійну

ефективність у процесі тривалого спілкування з абонентами, які перебувають у кризових або стресових станах [69].

Не менш важливим компонентом професійної діяльності виступає мотиваційна сфера особистості. Вона охоплює систему внутрішніх установок, потреб, інтересів, схильностей та переконань, що формують загальний світогляд консультанта. Саме мотивація визначає спрямованість фахівця на допомогу іншим людям, його готовність до емпатійної взаємодії та професійного саморозвитку [13].

У межах телефонного консультування особливе місце займають характеристики, пов'язані з міжособистісним спілкуванням і комунікативною компетентністю. До них відносять сприятливі умови особистісного розвитку консультанта, високий рівень соціальної адаптації, а також розвинену афіліативну потребу, тобто прагнення до встановлення контактів з іншими людьми. Важливими є також доброзичливість, альтруїстична спрямованість, щирий інтерес до людей і готовність до надання психологічної підтримки [22].

Крім того, ефективний консультант повинен володіти відкритістю у спілкуванні, доступністю, дипломатичністю та гнучкістю поведінки. Значущими є також конгруентність особистості, тобто внутрішня узгодженість переживань і поведінки, а також високий рівень самоконтролю, що дозволяє регулювати власні емоційні реакції в процесі складної міжособистісної взаємодії. Окремо підкреслюється здатність психолога здійснювати конструктивний вплив на оточення у межах професійної діяльності [32].

Важливу групу професійних якостей складають пізнавальні здібності консультанта Телефонного довіри. До них належать високий рівень інтелектуального розвитку та соціальної обізнаності, що дозволяє ефективно орієнтуватися у різноманітних життєвих ситуаціях клієнтів. Значну роль відіграє розвинена слухова пам'ять, яка забезпечує точне відтворення інформації в умовах телефонного спілкування, а також здатність до концентрації, розподілу та швидкого переключення уваги.

Крім того, важливими є творчі здібності, зокрема уява, креативне мислення та інтуїція, які допомагають знаходити нестандартні рішення у складних консультативних ситуаціях. Не менш значущими виступають мовленнєві здібності: грамотність, багатство мовлення, чутливість до мовних відтінків та емоційна виразність, що забезпечують ефективну комунікацію з абонентом [15].

Особливе місце серед професійно важливих якостей телефонного консультанта займає емпатія, яка виступає основою психологічного контакту та глибокого розуміння клієнта. Емпатійне розуміння включає здатність до відображення емоційного стану іншої людини, активне слухання, уважність до вербальних і невербальних сигналів, а також чутливість до інтонацій та емоційних відтінків мовлення [9].

Важливим компонентом емпатії є здатність до глибокого «вчування» у внутрішній світ іншого, прийняття його почуттів, переживань та індивідуальних цінностей без осуду. Це передбачає співпереживання, терпимість, ідентифікацію з емоційним станом співрозмовника та визнання його унікальності.

Окрім цього, емпатійне розуміння ґрунтується на таких якостях, як доброзичливість, повага до особистості клієнта, довіра до його можливостей, щирість у взаємодії, турботливість, тактовність та емоційна теплота. Усі ці характеристики в комплексі забезпечують створення безпечного психологічного простору, який є необхідною умовою ефективного телефонного консультування.

Висновки до першого розділу

Здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння особистості ефективного фахівця в психологічній науці, а також розглянуто основні концепції, що визначають професійно важливі якості психолога-

консультанта. Узагальнення зарубіжних і вітчизняних досліджень дозволяє стверджувати, що ефективність професійної діяльності психолога визначається не лише рівнем його спеціальної підготовки, а й цілісним комплексом особистісних характеристик, які забезпечують якість міжособистісної взаємодії та результативність консультативного процесу.

Аналіз наукових підходів засвідчив, що у різних психологічних школах по-різному розставляються акценти щодо розуміння професійної ефективності фахівця. Так, у межах гуманістичної психології ключовими вважаються самоактуалізація, автентичність, емпатійність, здатність до прийняття клієнта та орієнтація на його особистісне зростання. Когнітивний підхід підкреслює роль інтелектуальних процесів, гнучкості мислення та здатності до аналізу ситуацій, тоді як поведінкові та психодинамічні концепції акцентують увагу на механізмах адаптації, емоційної регуляції та внутрішніх мотиваційних детермінантах поведінки.

Встановлено, що особистість ефективного психолога-консультанта характеризується інтеграцією професійних, комунікативних, когнітивних та емоційно-вольових якостей. До найбільш значущих із них належать емпатійність, доброзичливість, емоційна стабільність, рефлексивність, комунікативна відкритість, толерантність до невизначеності, здатність до самоконтролю та адекватна самооцінка. Важливим є також високий рівень мотивації до професійної діяльності, орієнтація на допомогу іншій людині та прагнення до постійного особистісного й професійного розвитку.

Окремо підкреслено значення таких характеристик, як автентичність, самоактуалізація та внутрішня узгодженість особистості, що забезпечують цілісність професійної позиції консультанта. Саме ці якості створюють основу для формування довірливого психологічного контакту з клієнтом, який розглядається як ключовий чинник ефективності консультативної взаємодії.

Таким чином, теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що ефективний психолог-консультант є цілісною, зрілою особистістю з високим рівнем професійної та особистісної рефлексії, розвиненими комунікативними

здібностями та стійкою гуманістичною спрямованістю. Саме поєднання цих характеристик забезпечує успішність його професійної діяльності та сприяє досягненню позитивних результатів психологічного консультування.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТОСТІ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

2.1. Програма емпіричного дослідження особистості психологів-консультантів у сфері телефонного консультування

Основна мета емпіричної частини нашого магістерського дослідження полягає у теоретичному та емпіричному виявленні, а також ґрунтовному описі тих професійних і особистісних характеристик, які забезпечують високий рівень ефективності діяльності психологів-консультантів у сфері телефонного консультування.

Об'єкт емпіричного дослідження становлять професійні та особистісні особливості консультантів, які працюють у сфері телефонного консультування як специфічного виду психологічної допомоги.

Предмет емпіричного дослідження охоплює комплекс професійних і особистісних якостей консультантів у сфері телефонного консультування, що безпосередньо або опосередковано пов'язані з результативністю їхньої консультативної діяльності.

На основі проведеного аналізу наукових джерел нами було висунуто припущення, що рівень ефективності професійної діяльності телефонного консультанта тісно пов'язаний із вираженістю його спрямованості на самоактуалізацію. Іншими словами, чим більш розвиненим є прагнення особистості до розкриття власного потенціалу, саморозвитку та внутрішньої гармонізації, тим вищою є результативність його професійної роботи у сфері телефонного консультування.

У межах цього припущення було визначено, що до основних характеристик самоактуалізованої особистості психолога-консультанта у сфері телефонного консультування належать:

- здатність жити у теперішньому моменті та орієнтуватися на актуальну ситуацію;
- автономність і незалежність у прийнятті рішень та виборі способів дії;
- гнучкість і оперативність реагування на змінні умови консультативної взаємодії;
- автентичність як внутрішня узгодженість і щирість особистості;
- а також сформоване самоприйняття і самоповага.

Ми припустили, що чим більш вираженими є ці якості, тим вищим є рівень професійної ефективності консультанта.

Окремо нами було сформульовано базове припущення дослідження, відповідно до якого активність особистості телефонного консультанта виступає одним із ключових чинників його професійної успішності. Високий рівень активності розглядається як передумова ефективної взаємодії з клієнтами та продуктивного виконання професійних завдань.

До основних складових активності консультанта у сфері телефонного консультування віднесено:

- високий рівень інтелектуального розвитку;
- відкритість до міжособистісного спілкування;
- доброзичливе ставлення до людей;
- конгруентність як узгодженість внутрішніх переживань і зовнішньої поведінки;
- самостійність у мисленні та діях;
- а також переважну орієнтацію на екстравертовані форми взаємодії.

На наш погляд, посилення вираженості зазначених характеристик сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності консультанта.

У процесі дослідження нами було визначено такі основні завдання:

5. Здійснити теоретичний аналіз вітчизняних і зарубіжних наукових підходів до вивчення професійних та особистісних особливостей ефективного психолога-консультанта.

6. Дослідити специфіку консультативної діяльності фахівців у сфері телефонного консультування з урахуванням її особливих умов та вимог.
 7. На основі узагальнення теоретичних джерел укласти гіпотетичну модель особистості ефективного консультанта у сфері телефонного консультування.
 8. Провести інтерпретацію та аналіз емпіричних даних, отриманих у ході дослідження професійних і особистісних характеристик консультантів.
- Емпіричну базу дослідження склали 20 осіб, серед яких 19 жінок і 1 чоловік, що працюють консультантами служб Телефону довіри.

Таблиця 2.1.

Освітньо-демографічні дані консультантів

№	вік	Ста ть	Освіта	Стаж роботи у сфері телефонного консультуван ня
1	37	ж	Вища психологічна	7 років
2	35	ж	Вища психологічна	5.5 років
3	43	ж	Вища психологічна	5 років
4	29	ж	Вища психологічна	5 років
5	42	ж	Вища психологічна	5 років
6	46	ж	Вища психологічна	4 роки

7	47	ж	Вища медична	4,2 роки
8	37	ж	Вища психологічна	3 роки
9	49	ж	середня спец. технічна	3 роки
10	22	ж	педагогіч., 4к.псих.фак-ту	2 роки
11	45	ж	Вища пед, соц., психол.	2 роки
12	45	ж	Вища педагогічна	2 роки
13	41	ж	2 Вища психол.	2 роки
14	23	ж	Вища психологічна	1 рік
15	21	ж	Н./в. психологічна	1 рік
16	30	ж	Н/в. психологічна	1 рік
17	22	ж	Н./в. психологічна	5 міс.
18	32	ж	Н./в. психологическое	5 міс.
19	22	ч	Н./в. психологічна	1 міс.
20	27	ж	Н./в. психологічна	5 міс.

До складу консультантів Телефону довіри (ТД) входять фахівці двох основних категорій.

Першу групу становлять практичні психологи, які мають першу або другу вищу психологічну освіту, а також студенти вищих навчальних закладів, що здобувають фах «практичний психолог».

Другу групу утворюють волонтери — добровільні консультанти служби ТД, які пройшли спеціальну підготовку за програмою «Телефонне консультування». Вони можуть мати як непсихологічну вищу освіту, так і середню спеціальну освіту, але обов’язково володіють базовими навичками психологічного консультування, отриманими в процесі спеціалізованого навчання.

У вибірці представлені консультанти з різним досвідом роботи: як ті, що мають стаж професійної діяльності понад один рік, так і фахівці з меншим досвідом. Крім того, досліджувані належать до різних вікових груп, що забезпечує певну різноманітність вибірки та підвищує її репрезентативність.

2.2. Процедура та психодіагностичні методики дослідження

У межах емпіричного етапу дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, спрямованих на вивчення особистісних і професійно значущих характеристик консультантів у сфері телефонного консультування.

Зокрема, застосовувалися: 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла (16PF, форма А), Самоактуалізаційний тест (САТ), методика діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності та настрою (САН), метод експертного оцінювання ефективності діяльності, а також коротке анкетування.

1. 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла (16PF). Дана методика була використана для перевірки нашого припущення про зв’язок між рівнем активності телефонного консультанта та ефективністю його професійної діяльності.

За допомогою опитувальника ми планували визначити комплекс особистісних характеристик, притаманних більш активним психологам-консультантам у сфері телефонного консультування, зокрема:

- достатньо високий рівень інтелектуального розвитку;

- розвинені комунікативні та міжособистісні якості, серед яких відкритість у спілкуванні, конгруентність, самостійність у прийнятті рішень та доброзичливість;
- екстравертовану спрямованість особистості, що проявляється через емоційну стабільність, високу адаптивність, працездатність і соціальну активність.

Опитувальник Кеттелла призначений для вимірювання 16 базових факторів особистості, які відображають так звані конституційні риси. Інструмент містить 187 запитань (форма А), на які респондент обирає одну з двох запропонованих відповідей. На основі отриманих даних формується індивідуальний «профіль особистості».

Під час інтерпретації результатів особлива увага приділяється вираженим показникам («пікам» профілю), а також їх поєднанню в різні структурні блоки. Зокрема, аналізуються:

- інтелектуальні особливості (фактори В, М, Q1);
- емоційно-вольова сфера (С, G, I, О, Q3, Q4);
- комунікативні та соціально-перцептивні характеристики (А, Н, F, Е, Q2, N, L).

2. Самоактуалізаційний тест (САТ). Ця методика застосовувалася для перевірки нашого припущення про те, що рівень професійної ефективності консультанта у сфері телефонного консультування зростає зі збільшенням його орієнтації на самоактуалізацію.

Тест САТ включає 126 пунктів, кожен з яких містить дві альтернативні твердження ціннісного або поведінкового характеру. Респондент обирає той варіант, який найбільшою мірою відповідає його уявленням або типовій поведінковій реакції.

Методика дозволяє оцінити рівень самоактуалізації за двома основними та низкою додаткових шкал.

До базових належать шкала часової компетентності та шкала підтримки.

Додаткові шкали об'єднані у шість змістових блоків, кожен з яких включає по дві шкали:

- ціннісні орієнтації та гнучкість поведінки;
- сензитивність і спонтанність;
- самоповага та самоприйняття;
- уявлення про природу людини та синергійність;
- прийняття агресії та контактність;
- пізнавальні потреби та креативність.

Кожна шкала має власну систему оцінювання. На основі нормативних даних обчислюються середні значення та стандартні відхилення, після чого «сирі» результати можуть бути переведені у Т-бали, що використовуються для побудови профілю.

Водночас автори методики рекомендують у дослідницьких цілях переважно оперувати первинними («сирими») балами, тоді як Т-бали доцільні для індивідуальної психологічної діагностики. Залежно від завдань дослідження тест може застосовуватися як у повному обсязі, так і частково.

3. Методика діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності та настрою (САН). Застосування методики САН було спрямоване на визначення актуального психоемоційного стану консультантів у момент виконання ними діагностичних процедур, зокрема рівня їхнього самопочуття, активності та настрою «тут і зараз».

Опитувальник містить 30 пар полярних (протилежних за змістом) характеристик, за якими респондент оцінює власний поточний стан. Кожна така пара утворює окрему шкалу, на якій досліджуваний позначає ступінь вираженості певної якості свого стану.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за семибальною шкалою (від 1 до 7), з урахуванням полярності тверджень. При цьому позитивно забарвлені стани отримують вищі значення, а негативні — нижчі.

Отримані показники групуються відповідно до ключа методики у три основні шкали, після чого обчислюються сумарні значення та їх середні величини (шляхом ділення на 10).

Середньостатистичним вважається показник близько 4 балів, тоді як нормативний діапазон оптимального стану зазвичай знаходиться в межах 5,0–5,5 бала.

4. Метод експертної оцінки ефективності

Дана методика використовувалася для комплексного визначення рівня професійної ефективності консультантів у сфері телефонного консультування.

У зв'язку зі специфікою телефонного консультування отримання об'єктивного зворотного зв'язку від абонентів є ускладненим, оскільки анонімність, короткотривалість контактів і неможливість довготривалого спостереження не дозволяють повною мірою простежити зміни у стані клієнтів після консультації.

Саме тому оцінювання ефективності консультантів здійснювалося на основі трьох взаємодоповнювальних джерел:

1. експертних висновків керівника служби Телефону довіри та супервізора;
2. оцінок колег-консультантів; а також
3. відгуків абонентів.

Відбір консультантів за першими двома критеріями здійснювався за допомогою спеціальної шкали оцінювання ефективності, що передбачає 9-бальну систему. Інтерпретація результатів базується на визначенні ступеня вираженості показника за континуумом «неефективний — ефективний».

Вважалося, що консультант може бути віднесений до категорії професійно ефективних у тому випадку, якщо його діяльність позитивно оцінюється керівництвом, супервізорами та колегами, а також підтверджується відповідністю необхідним професійним і особистісним вимогам.

5. Анкетування.

Анкетування проводилося з метою збору додаткової інформації про консультантів у сфері телефонного консультування.

Опитувальник складався з 11 запитань, які охоплювали демографічні дані (ПБ, вік, рівень освіти, стаж роботи) та соціально-професійні характеристики, зокрема рівень задоволеності професійною діяльністю у сфері дистанційного психологічного консультування.

Отримані дані використовувалися для уточнення особливостей професійної діяльності консультантів, аналізу їхнього ставлення до роботи та визначення орієнтації на професійний розвиток.

Порядок застосування методик у дослідженні.

На першому етапі для вивчення рівня активності телефонних консультантів було використано:

- фактори 16-факторного опитувальника Р. Кеттелла (16PF), зокрема інтелектуальні характеристики (В, М, Q1) та показники міжособистісної взаємодії (А, Е, F, Н, L, N, Q2);
- шкали САТ (контактність, пізнавальна активність, креативність);
- показники методики САН (активність, настрій).

Для встановлення зв'язку між рівнем активності та ефективністю діяльності консультантів застосовувався коефіцієнт рангової кореляції Спірмена.

На другому етапі для аналізу рівня самоактуалізації як чинника професійного зростання використовувався тест САТ, а взаємозв'язок між самоактуалізацією та ефективністю також визначався за допомогою рангової кореляції Спірмена.

На третьому етапі оцінка професійної ефективності здійснювалася методом експертного оцінювання з використанням трьох джерел інформації: керівника служби, колег-консультантів та даних «Книги статистичного обліку дзвінків» (контент-аналіз).

На четвертому етапі для визначення рівня вираженості активності та спрямованості на особистісне зростання застосовувався статистичний підхід із використанням критерію тестової норми.

На основі середніх значень і стандартного відхилення було сформовано три групи досліджуваних:

- з низькими значеннями показників;
- з високими значеннями показників;
- із середньостатистичними значеннями.

Для аналізу взаємозв'язку між ознаками застосовувався критерій χ^2 Пірсона, що дозволило визначити характер залежності між досліджуваними змінними та представити її у відсотковому співвідношенні.

Висновки до другого розділу

У другому розділі було представлено методологічні засади емпіричного дослідження професійних і особистісних якостей консультантів Телефонів довіри, а також обґрунтовано вибір психодіагностичного інструментарію та описано процедуру його застосування. Комплексний підхід до організації дослідження дозволив забезпечити багатовимірний аналіз особистісних характеристик консультантів у взаємозв'язку з ефективністю їх професійної діяльності.

Встановлено, що для досягнення мети дослідження було використано поєднання стандартизованих психодіагностичних методик (16-факторний опитувальник Р. Кеттелла, тест самоактуалізації САТ, методика САН), а також метод експертного оцінювання та соціологічне анкетування. Така комбінація методів забезпечила всебічне вивчення як стабільних особистісних характеристик, так і ситуативних психоемоційних станів консультантів.

Обґрунтовано доцільність використання 16PF-опитувальника як інструменту для дослідження структурних особливостей особистості, що дозволяє визначити інтелектуальні, комунікативні та емоційно-вольові

параметри діяльності консультантів. Також доведено ефективність застосування тесту САТ для вивчення рівня самоактуалізації як важливої детермінанти професійного розвитку та успішності консультативної діяльності.

Методика САН дала можливість оцінити актуальний психоемоційний стан консультантів, що є важливим у контексті специфіки їхньої роботи, яка характеризується високим рівнем емоційного навантаження. У свою чергу, метод експертної оцінки забезпечив комплексну характеристику професійної ефективності консультантів з урахуванням думки керівництва, колег та, за можливості, зворотного зв'язку від абонентів.

Соціологічне анкетування дозволило отримати додаткові відомості щодо соціально-демографічних характеристик респондентів, їхнього професійного досвіду та рівня задоволеності діяльністю, що сприяло більш глибокій інтерпретації емпіричних даних.

У процесі дослідження було також визначено систему статистичних методів обробки даних, зокрема кореляційний аналіз за Спірменом та критерій χ^2 Пірсона, що забезпечило можливість виявлення зв'язків між досліджуваними змінними та перевірки висунутих гіпотез.

Таким чином, другий розділ заклав надійну методичну основу емпіричного дослідження, забезпечивши валідність, комплексність і статистичну обґрунтованість подальшого аналізу професійних і особистісних особливостей консультантів Телефону довіри.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ У СФЕРІ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

3.1. Особливості особистості психологів-консультантів

У процесі проведення дослідження було отримано низку емпіричних результатів, що дозволили здійснити подальший аналіз професійних та особистісних характеристик консультантів Телефону довіри.

Зокрема, результати, отримані за допомогою 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла (16PF), оброблялися із застосуванням як якісних, так і кількісних методів аналізу. Первинні («сирі») показники тестування були переведені у стандартизовані оцінки — стени, що дало можливість здійснювати порівняльний аналіз між окремими факторами та досліджуваними.

Після цього для кожного особистісного чинника було визначено середні значення, які використовувалися для подальшої інтерпретації структури особистості консультантів та виявлення професійно значущих характеристик.

Таблиця 3.2.

Середні значення за тестом Р.Кеттелла (16PF-опросник)

№	Назва параметру	Серед.знач.
А	Товариськість	7.26
В	Інтелект	8.67
С	Емоц.усталеність	5.56

E	Домінантність	7.06
F	Експресивність	5.57
G	Нормативн.поведін.	4.67
H	Соц.смілив.	6.67
I	Чутливість	8.5
L	Підозрілість	6.47
M	Практичність	6.2
N	Дипломатичність	6.15
O	Впевненість у собі	5.7
Q ₁	Радикалізм	5.37
Q ₂	Конформізм	6.57
Q ₃	Самоконтроль	5.6
Q ₄	Его-напруженість	5.7
F1	Тривожність	6.65
F2	Екстраверсія	6.64
F3	Емоційність	3.34
F4	Незалежність	6.027

Таблиця 3.2 відображає середні значення показників за 16-факторним особистісним опитувальником Р. Кеттелла, що дає змогу комплексно охарактеризувати індивідуально-психологічні особливості досліджуваних.

Аналіз отриманих результатів дозволяє виявити специфіку емоційної сфери, особливостей міжособистісної взаємодії, рівня самоконтролю, комунікативних характеристик та особистісної спрямованості респондентів.

Насамперед привертають увагу високі показники за фактором В «Інтелект» (8,67 бала), що свідчить про достатньо високий рівень розвитку

інтелектуальних здібностей, аналітичного мислення, здатності до узагальнення та швидкого опрацювання інформації. Досліджувані характеризуються розвиненим абстрактним мисленням, схильністю до логічного аналізу ситуацій та здатністю ефективно вирішувати складні завдання. Такі результати можуть вказувати на високий рівень когнітивної активності, гнучкість мислення та добрі адаптаційні можливості у професійній чи навчальній діяльності.

Достатньо високим є показник за фактором А «Товариськість» (7,26 бала), що характеризує респондентів як відкритих до соціальних контактів, доброзичливих, орієнтованих на взаємодію з іншими людьми. Особи з такими показниками зазвичай легко встановлюють міжособистісні контакти, демонструють комунікабельність, готовність до співпраці та емоційну включеність у процес спілкування. Це може свідчити про сформовану соціальну активність і потребу в підтримці соціальних зв'язків.

Показник за фактором Е «Домінантність» (7,06 бала) свідчить про виражену самостійність, наполегливість і прагнення до лідерства. Досліджувані можуть виявляти впевненість у відстоюванні власної позиції, схильність до прийняття рішень та бажання контролювати ситуацію. Водночас високий рівень домінантності може супроводжуватися певною категоричністю у спілкуванні та прагненням до незалежності у міжособистісних стосунках.

Досить високими є результати за фактором Н «Соціальна сміливість» (6,67 бала), що свідчить про достатню впевненість у соціальних ситуаціях, готовність до нових контактів та відсутність вираженої скутості у взаємодії з оточенням. Респонденти здатні проявляти ініціативу у спілкуванні, не уникають публічних ситуацій і можуть ефективно адаптуватися до нових соціальних умов.

Особливо вираженим є показник за фактором І «Чутливість» (8,5 бала). Це свідчить про емоційну вразливість, розвинену емпатійність, м'якість у міжособистісній взаємодії та орієнтацію на емоційні аспекти спілкування.

Особи з такими характеристиками, як правило, тонко реагують на переживання інших людей, мають підвищену емоційну чутливість та гуманістичну спрямованість. Водночас надмірна чутливість може зумовлювати схильність до внутрішніх переживань і підвищеної емоційної реактивності.

Показник за фактором L «Підозрілість» (6,47 бала) свідчить про певну настороженість у міжособистісних стосунках, критичність до оточення та схильність до обережності у взаємодії з людьми. Респонденти можуть демонструвати недовірливість, прагнення контролювати ситуацію та уважне ставлення до мотивів поведінки інших осіб. У поєднанні з високою чутливістю це може формувати внутрішню емоційну напруженість у складних соціальних ситуаціях.

За фактором M «Практичність» (6,2 бала) виявлено помірно високі значення, що вказує на здатність респондентів поєднувати практичний підхід до діяльності з елементами уяви та творчості. Такі особи здатні орієнтуватися як на реальні умови ситуації, так і на власні внутрішні уявлення, що забезпечує достатню гнучкість поведінки.

Показник N «Дипломатичність» (6,15 бала) характеризує досліджуваних як осіб, які здатні контролювати власні емоційні прояви у спілкуванні, бути обережними у висловлюваннях та враховувати соціальний контекст взаємодії.

Це свідчить про сформовані навички соціальної адаптації та здатність підтримувати конструктивні міжособистісні стосунки.

Середні значення за фактором C «Емоційна усталеність» (5,56 бала) демонструють відносну стабільність емоційної сфери, хоча в окремих ситуаціях можуть проявлятися емоційна нестійкість або підвищена реактивність. Респонденти загалом здатні контролювати власні переживання, однак у стресових умовах можуть виявляти емоційну вразливість.

Подібна тенденція простежується і за факторами F «Експресивність» (5,57 бала), O «Впевненість у собі» (5,7 бала), Q3 «Самоконтроль» (5,6 бала) та Q4 «Его-напруженість» (5,7 бала), де показники перебувають у межах

середніх значень. Це свідчить про відносну збалансованість особистісної структури, достатній рівень саморегуляції та помірний рівень внутрішньої напруги. Респонденти здатні контролювати власну поведінку, хоча у складних ситуаціях можуть переживати емоційне виснаження або психічне перенапруження.

Нижчий показник за фактором G «Нормативність поведінки» (4,67 бала) може свідчити про певну незалежність від соціальних норм і стандартів, схильність діяти відповідно до власних переконань та ситуативних обставин. Такі особи можуть критично ставитися до усталених правил і демонструвати більшу поведінкову гнучкість.

Показник Q1 «Радикалізм» (5,37 бала) свідчить про помірну відкритість до нових ідей та змін. Досліджувані загалом готові сприймати новий досвід, однак водночас можуть зберігати прихильність до традиційних підходів залежно від ситуації.

Результати за фактором Q2 «Конформізм» (6,57 бала) вказують на певну залежність від групової підтримки та орієнтацію на соціальне схвалення.

Респонденти можуть враховувати думку оточення при прийнятті рішень, хоча це не виключає прагнення до автономності.

Аналіз вторинних факторів дозволяє глибше охарактеризувати психологічні особливості досліджуваних. Так, показник F1 «Тривожність» (6,65 бала) свідчить про наявність помірно підвищеного рівня внутрішнього напруження, переживань та емоційної чутливості до стресових ситуацій. Це може проявлятися у схильності до хвилювання, самокритичності та емоційної напруженості.

Водночас високий рівень F2 «Екстраверсія» (6,64 бала) підтверджує орієнтацію респондентів на соціальну активність, комунікацію та взаємодію з іншими людьми. Досліджувані характеризуються достатньою відкритістю, активністю та прагненням до міжособистісних контактів.

Низький показник F3 «Емоційність» (3,34 бала) може свідчити про відносно стриманий характер емоційних проявів, раціоналізацію переживань

та прагнення контролювати власний емоційний стан. Такі особи можуть зовні виглядати більш врівноваженими та менш імпульсивними.

Показник F4 «Незалежність» (6,027 бала) демонструє достатній рівень автономності, самостійності у прийнятті рішень та здатності відстоювати власну позицію. Респонденти схильні покладатися на власний досвід і внутрішні переконання, що поєднується з помірною орієнтацією на соціальне оточення.

Отже, загалом результати дослідження за методикою 16PF Реймонд Кеттелл свідчать про те, що досліджувані характеризуються високим рівнем інтелектуального розвитку, вираженою комунікативністю, емоційною чутливістю та достатньою соціальною активністю. Водночас для них характерні помірна тривожність, підвищена чутливість до міжособистісних взаємин та певна внутрішня напруженість. Отримані результати вказують на поєднання соціальної відкритості, емоційної вразливості та прагнення до самостійності, що формує складну й достатньо гармонійну структуру особистості досліджуваних.

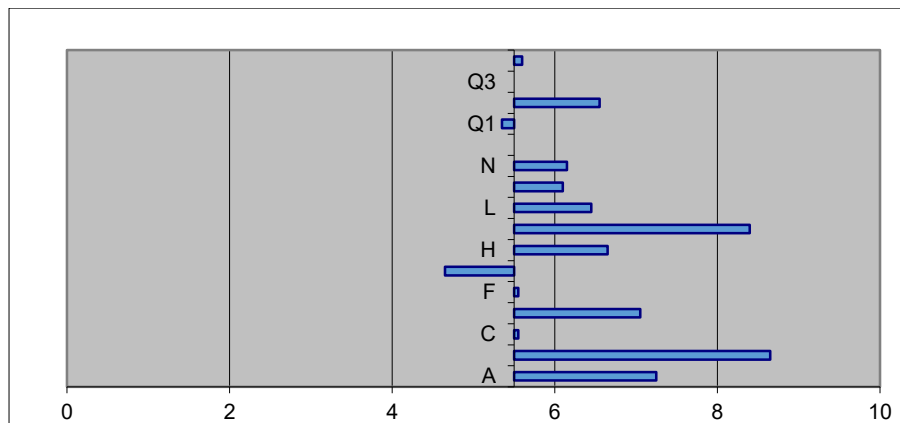


Рис.3.1. Розподіл результатів за тестом Р.Кеттелла

Самоактуалізований тест (САТ). При використанні САТ як дослідницької методики автори-творці опитувальника рекомендують користуватися «сирими балами».

Таблиця 3.2.

Середні значення консультантів за опитувальником САТ

№ блоку	Назва шкали	Кільк..пунктов	Серед. значення
I базовий	1. Шкала орієнтації в часі	17	10.7
	2. Шкала підтримки	91	54.17
II бл.цінностей	3. Шкала ціннісних орієнтацій	20	13.0
	4. Шкала гнучкості поведінки	24	16.0
III бл.чувствит.	5. Шкала сензитивності	13	7.3
	6. Шкала спонтанності	14	8.3
IV самових..	7. Шкала самоповаги	15	9.97
	8. Шкала самоприняття	21	12.6
V концепц.люд..	9. Шк.представл.про природу люд.	10	5.4

	10. Шкала синергії	7	3.66
VI міжособ. Чутлив.	11. Шк.прийняття агресії (на себе)	16	7.6
	12. Шкала контактності	20	11.5
VII відношення до пізнання	13. Шк.познавательн. потреб	11	4.96
	14. Шкала креативності	14	7.5

Таблиця 3.2 відображає середні показники консультантів за опитувальником САТ (самоактуалізаційний тест), який спрямований на дослідження рівня самоактуалізації особистості, її ціннісних орієнтацій, особливостей самосприйняття, міжособистісної взаємодії та ставлення до власного розвитку.

Аналіз отриманих результатів дозволяє охарактеризувати психологічні особливості консультантів, рівень їх особистісної зрілості, гнучкості поведінки, емоційної чутливості та професійної спрямованості.

Перш за все, слід звернути увагу на показники базового блоку. За шкалою «Орієнтація в часі» середнє значення становить 10,7 бала. Такий результат свідчить про достатньо сформовану здатність респондентів жити «тут і тепер», усвідомлювати цінність теперішнього моменту та гармонійно поєднувати минулий досвід із плануванням майбутнього. Для консультантів це є надзвичайно важливою характеристикою, оскільки ефективна консультативна діяльність передбачає вміння концентруватися на

актуальному стані клієнта, бути включеним у процес взаємодії та не втрачати психологічного контакту.

Досить високим є показник за шкалою «Підтримка» (54,17 бала), що вказує на виражену внутрішню автономність, незалежність суджень та орієнтацію на власні переконання й цінності. Консультанти загалом здатні приймати рішення самостійно, не надто залежачи від зовнішнього схвалення чи соціального тиску. Водночас така характеристика свідчить про сформованість внутрішнього локусу контролю та психологічну зрілість особистості.

У блоці цінностей показник за шкалою «Ціннісні орієнтації» становить 13,0 бала, що свідчить про достатній рівень сформованості гуманістичних цінностей, орієнтацію на особистісний розвиток, самореалізацію та конструктивну взаємодію з іншими людьми. Консультанти демонструють прагнення до професійного й особистісного вдосконалення, що є важливим компонентом професійної компетентності фахівця психологічного профілю.

Показник за шкалою «Гнучкість поведінки» (16,0 бала) характеризує респондентів як осіб, здатних адаптувати власну поведінку до різних життєвих ситуацій та особливостей міжособистісної взаємодії. Високий рівень поведінкової гнучкості свідчить про вміння змінювати способи реагування залежно від умов діяльності, що є важливою професійною рисою консультанта. Такі особи здатні враховувати індивідуальні особливості клієнта та ефективно будувати комунікативну взаємодію.

У третьому блоці, який характеризує емоційну чутливість, показник за шкалою «Сензитивність» становить 7,3 бала. Це свідчить про достатню здатність консультантів усвідомлювати власні емоційні стани, потреби та переживання. Розвинена емоційна чутливість сприяє глибшому розумінню емоцій інших людей і забезпечує ефективність емпатійної взаємодії у процесі консультування.

Показник за шкалою «Спонтанність» (8,3 бала) вказує на помірну відкритість у вираженні емоцій та природність поведінки. Консультанти

загалом здатні демонструвати щирість у взаємодії, однак при цьому зберігають необхідний рівень професійного самоконтролю. Це може свідчити про баланс між емоційною відкритістю та професійною стриманістю.

У блоці самосприйняття середнє значення за шкалою «Самоповага» становить 9,97 бала, що характеризує досліджуваних як осіб із достатнім рівнем позитивного ставлення до себе, впевненістю у власних можливостях та усвідомленням особистісної цінності. Для консультанта адекватна самоповага є необхідною умовою професійної стабільності та здатності підтримувати психологічну рівновагу у складних ситуаціях професійної взаємодії.

Показник за шкалою «Самоприйняття» (12,6 бала) свідчить про достатню здатність приймати власні особистісні особливості, позитивні й негативні сторони характеру. Це вказує на внутрішню цілісність особистості, психологічну зрілість та відсутність виражених внутрішніх конфліктів щодо власного «Я».

У блоці, що характеризує концепцію людини, показник за шкалою «Представлення про природу людини» становить 5,4 бала. Отримані результати свідчать про помірно позитивне сприйняття людської природи та загалом конструктивне ставлення до інших людей. Консультанти схильні сприймати людину як таку, що має потенціал до розвитку та самовдосконалення, однак при цьому можуть зберігати певну критичність у міжособистісному сприйнятті.

Порівняно нижчим є показник за шкалою «Синергія» (3,66 бала), що може свідчити про недостатньо виражену здатність до цілісного сприйняття світу та інтеграції суперечливих аспектів життєвого досвіду. Це може вказувати на наявність певної внутрішньої напруги між професійними вимогами, особистісними переживаннями та реальними умовами діяльності консультантів.

У блоці міжособистісної чутливості показник за шкалою «Прийняття агресії» (7,6 бала) свідчить про здатність досліджуваних визнавати власні негативні емоції та агресивні тенденції як природну частину людської психіки.

Це є важливим показником психологічної зрілості, оскільки консультант не заперечує наявності складних емоційних переживань, а усвідомлює та контролює їх.

Показник за шкалою «Контактність» (11,5 бала) характеризує консультантів як достатньо відкритих до спілкування, здатних встановлювати емоційний контакт та підтримувати продуктивну міжособистісну взаємодію.

Це підтверджує сформованість комунікативної компетентності, яка є необхідною умовою успішної консультативної діяльності.

У блоці ставлення до пізнання показник за шкалою «Пізнавальні потреби» становить 4,96 бала, що може свідчити про помірно виражений інтерес до отримання нової інформації та інтелектуального пошуку.

Незважаючи на професійну спрямованість консультантів, рівень пізнавальної активності не є максимально високим, що може пояснюватися професійним виснаженням або переорієнтацією на практичний аспект діяльності.

Показник за шкалою «Креативність» (7,5 бала) демонструє достатньо розвинену здатність до творчого підходу у вирішенні професійних завдань, пошуку нестандартних рішень та гнучкого реагування на проблемні ситуації.

Для консультативної діяльності це є надзвичайно важливим, оскільки кожна консультативна ситуація потребує індивідуального підходу та творчого використання професійних навичок.

Отже, загалом результати дослідження за опитувальником САТ свідчать про достатньо високий рівень самоактуалізації консультантів, сформованість позитивного самоприйняття, комунікативної компетентності та поведінкової гнучкості. Досліджувані характеризуються внутрішньою автономністю, орієнтацією на гуманістичні цінності, здатністю до емпатійної взаємодії та творчого підходу до професійної діяльності. Водночас окремі показники, зокрема шкала синергії та пізнавальних потреб, можуть свідчити про наявність певних внутрішніх суперечностей або недостатньо вираженої цілісності

особистісного розвитку, що потребує подальшого психологічного осмислення.

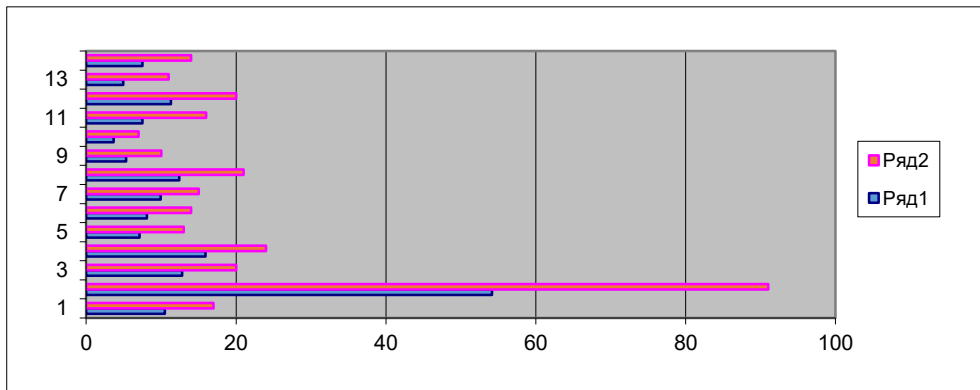


Рис. 3.2. Вимірювання рівня самоактуалізації особистості консультантів

Примітка: Ряд 1 – результати консультантів; ряд 2 – високі значення по шкалах тесту.

Діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою (САН) проводилася за допомогою ключа до методики САН. При підрахунку крайній ступінь вираженості негативного полюса пари оцінювалася в 1 бал, а крайній ступінь вираженості позитивного полюса пари – в 7 балів. Середній бал шкали рівний 4. Нормальні оцінки стану лежать в діапазоні 5.0-5.5 б.

Таблиця 3.3

Середні значення у вибірці консультантів за методикою САН.

№	Параметри	Середн.знач
1	Самопочуття	5.48
2	Активність	5.45
3	Настрій	5.74

Таблиця відображає середні значення у вибірці консультантів за методикою САН, яка використовується для оцінки актуального психоемоційного стану особистості за трьома основними параметрами: самопочуття, активність і настрої. Отримані результати дозволяють охарактеризувати особливості функціонального та емоційного стану консультантів, визначити рівень їх психічної працездатності, емоційної стабільності та загального психологічного благополуччя.

Аналіз результатів показує, що середній показник за шкалою «Самопочуття» становить 5,48 бала. Це свідчить про загалом задовільний фізичний та психофізіологічний стан досліджуваних. Консультанти переважно оцінюють власне самопочуття як відносно комфортне та стабільне, без виражених ознак фізичного виснаження чи різкого зниження працездатності. Водночас отримане значення не є максимально високим, що може свідчити про наявність певної втоми, психоемоційного навантаження або професійного перенапруження, характерного для консультативної діяльності. Робота психолога-консультанта пов'язана з постійною емоційною включеністю у проблеми клієнтів, високою відповідальністю та необхідністю підтримувати емоційну рівновагу, що часто супроводжується значними внутрішніми затратами психічної енергії.

Показник за шкалою «Активність» становить 5,45 бала, що характеризує консультантів як достатньо працездатних, енергійних та включених у професійну діяльність. Отриманий результат свідчить про збереження необхідного рівня психічної активності, здатності підтримувати увагу, концентрацію та продуктивність у процесі професійної взаємодії. Разом із тим помірний рівень активності може вказувати на тенденцію до емоційного виснаження або потребу у відновленні психологічних ресурсів. Для консультативної діяльності характерним є значне когнітивне та емоційне навантаження, тому навіть за наявності професійної мотивації консультанти можуть періодично переживати зниження життєвого тону та енергетичного потенціалу.

Найвищий показник у структурі досліджуваних параметрів виявлено за шкалою «Настрій» – 5,74 бала. Це свідчить про переважання позитивного емоційного фону, оптимістичного ставлення до професійної діяльності та відносної емоційної стабільності. Консультанти загалом характеризуються позитивним ставленням до оточення, достатньою емоційною врівноваженістю та здатністю підтримувати конструктивний психологічний клімат у процесі взаємодії з клієнтами. Позитивний настрій є важливою професійною характеристикою консультанта, оскільки сприяє встановленню довірливого контакту, формуванню атмосфери психологічної безпеки та ефективній комунікації.

Водночас слід зазначити, що всі три показники перебувають у межах середнього рівня, що свідчить про відносну збалансованість психоемоційного стану досліджуваних. Відсутність різких коливань між параметрами вказує на достатню гармонійність емоційного функціонування консультантів та їх здатність підтримувати стабільний психічний стан у професійній діяльності.

Разом із тим показники не досягають високого рівня, що може бути пов'язано зі специфікою консультативної роботи, яка потребує значних емоційних ресурсів, високої відповідальності та постійного психологічного залучення.

Співвідношення показників також має важливе психологічне значення. Так, дещо вищий рівень настрою порівняно з активністю та самопочуттям може свідчити про прагнення консультантів підтримувати позитивне емоційне ставлення навіть за умов професійної втоми чи психоемоційного навантаження. Це може бути проявом сформованих механізмів емоційної саморегуляції та професійної адаптації.

Отже, результати методики САН свідчать про те, що консультанти характеризуються загалом сприятливим психоемоційним станом, достатнім рівнем працездатності, позитивним емоційним фоном та відотною психологічною стабільністю. Водночас помірні значення показників можуть вказувати на вплив професійного навантаження, емоційного напруження та

необхідність підтримання психологічних ресурсів для попередження професійного виснаження й емоційного вигорання.

Експертна оцінка ефективності психологів-консультантів відбувалася у конфіденційній формі. Тест заповнювався консультантами і керівниками служб анонімно. У даному дослідженні підраховувалася частота запитів консультанта, а також позитивні відгуки і подяки від абонентів.

Таблиця 3.4.

Середні значення ефективності психологів-консультантів за даними експертних оцінок

№	Оцінка кер.	Оцінка сотруд.	Контент-аналіз	Серед.знач.
1	2	3	4	5
1.	9	9	7	8.35
2.	7	8.2	5	6.75
3.	8	7.1	7	7.38
4.	7	7.1	3	5.9
5.	8	7.5	2	5.85
6.	8	8.6	2	6.4
7.	8	7.6	5	4.50
8.	8	8	3	6.35
9.	9	8	2	6.35
10.	7	7.1	2	5.65
11.	8	8.2	5	7.08
12.	7	7.2	2	3.26
13.	8	7.3	4	6.45
14.	8	7.8	3	6.28
15.	7	7.6	12	8.88
16.	8	7.5	3	6.18

17.	8	7.4	1	5.48
18.	7	6.5	2	5.17
19.	8	7.4	1	5.47
20.	5	6.5	1	4.18
Сер.знач.	7.66	7.59	3.7	

Таблиця 3.4 відображає результати оцінювання ефективності діяльності психологів-консультантів за трьома джерелами: оцінками керівників, оцінками співробітників та даними контент-аналізу. Узагальнення цих показників дозволяє комплексно оцінити професійну успішність консультантів, рівень їх професійної компетентності, результативність взаємодії з клієнтами та особливості професійного функціонування у колективі.

Аналіз середніх значень свідчить про те, що загальний рівень професійної ефективності консультантів є достатньо високим. Зокрема, середній показник за оцінками керівників становить 7,66 бала, а за оцінками співробітників – 7,59 бала. Такі результати свідчать про позитивне сприйняття професійної діяльності консультантів як адміністрацією, так і колегами.

Високі експертні оцінки можуть вказувати на сформованість професійно важливих якостей, ефективність комунікативної взаємодії, відповідальне ставлення до професійних обов'язків та здатність успішно виконувати консультативну діяльність.

Водночас середній показник контент-аналізу становить 3,7 бала, що є помітно нижчим порівняно з експертними оцінками. Така різниця може свідчити про певну невідповідність між суб'єктивним сприйняттям професійної ефективності та реальними кількісними або змістовими показниками діяльності. Контент-аналіз, як більш об'єктивний метод оцінювання, дозволяє виявити специфіку професійної активності консультантів через аналіз результатів їхньої роботи, документів, професійних

висловлювань чи інших поведінкових проявів. Нижчі показники за цим критерієм можуть бути пов'язані з труднощами практичної реалізації професійних навичок, недостатньою результативністю окремих аспектів консультативної діяльності або впливом професійного навантаження.

Серед індивідуальних результатів найбільш високий середній показник ефективності спостерігається у респондента №15 – 8,88 бала. Такий результат пояснюється високими оцінками з боку керівництва та співробітників, а також надзвичайно високим показником контент-аналізу (12 балів). Це може свідчити про високий рівень професійної компетентності, активності у професійній діяльності, сформовані навички консультативної взаємодії та значний рівень професійної реалізації.

Достатньо високі показники також виявлено у респондентів №1 (8,35 бала), №3 (7,38 бала) та №11 (7,08 бала). Для цих консультантів характерним є поєднання позитивних експертних оцінок із відносно високими результатами контент-аналізу. Це свідчить про узгодженість зовнішньої оцінки професійної діяльності з реальними показниками професійної активності.

Разом із тим у вибірці наявні консультанти з нижчим рівнем ефективності. Найнижчий середній показник спостерігається у респондента №12 – 3,26 бала. Незважаючи на відносно задовільні оцінки керівників і співробітників, низький результат контент-аналізу суттєво вплинув на загальний показник ефективності. Подібна тенденція може свідчити про недостатню професійну продуктивність, труднощі у практичній реалізації професійних функцій або недостатній рівень професійної активності.

Низькі показники також характерні для респондентів №20 (4,18 бала), №7 (4,50 бала), №18 (5,17 бала), №17 (5,48 бала) та №19 (5,47 бала). Для більшості з них характерною є невідповідність між відносно позитивними оцінками з боку керівництва та колег і низькими показниками контент-аналізу.

Це може свідчити про те, що професійна ефективність консультантів значною мірою оцінюється на основі соціальної взаємодії, комунікативної

компетентності або загального позитивного враження, тоді як об'єктивні результати діяльності можуть бути менш вираженими.

Важливим аспектом аналізу є також співвідношення оцінок керівників і співробітників. Загалом між цими показниками спостерігається відносна узгодженість, що свідчить про стабільність зовнішнього сприйняття професійної діяльності консультантів. У більшості випадків різниця між оцінками незначна, що вказує на об'єктивність експертного оцінювання та наявність спільних критеріїв оцінки професійної ефективності.

Разом із тим дані контент-аналізу демонструють значно більшу варіативність результатів. У деяких консультантів показники контент-аналізу є критично низькими (1–2 бали), тоді як у респондента №15 вони значно перевищують середні значення. Це свідчить про неоднорідність професійної реалізації консультантів та різний рівень практичної ефективності у професійній діяльності.

Отримані результати дозволяють припустити, що ефективність психолога-консультанта залежить не лише від професійних знань і навичок, але й від особистісних характеристик, комунікативної компетентності, рівня емоційної стабільності, здатності до саморегуляції та професійної мотивації.

Високі оцінки з боку керівництва та колег можуть бути пов'язані з такими якостями, як відповідальність, доброзичливість, відкритість у спілкуванні, уміння працювати в команді та підтримувати конструктивні професійні стосунки.

Водночас нижчі результати контент-аналізу можуть свідчити про наявність певних труднощів у практичному застосуванні професійних умінь, недостатню продуктивність або прояви професійного виснаження.

Консультативна діяльність вимагає значних емоційних і когнітивних ресурсів, тому навіть за високої зовнішньої оцінки консультанти можуть переживати внутрішню втому, зниження професійної мотивації чи труднощі у підтриманні стабільної результативності діяльності.

Отже, результати дослідження свідчать про загалом достатньо високий рівень професійної ефективності психологів-консультантів за експертними оцінками. Консультанти характеризуються позитивним професійним іміджем, сформованими комунікативними навичками та здатністю до ефективної міжособистісної взаємодії. Водночас дані контент-аналізу вказують на неоднорідність рівня практичної ефективності, що може бути зумовлено індивідуально-психологічними особливостями, специфікою професійного навантаження та рівнем професійної самореалізації консультантів.

Таблиця 3.5.

Результати опитування консультантів за авторською анкетой

Питання анкети	Варіанти відповідей	%
1	2	3
1.Що Вас привело на ТД?	- Інтерес (до роботи з людьми, бажання перевірити свої сили, бажання дізнатися нове для себе)	36
	- бажання допомогти людям, застосувати свої знання і здібності	32
	- знайомство, випадок	22
	- практика, досвід	16
2.Що Вам подобається в роботі на Телефоні довіри?	- спілкування з людьми, надання допомоги, зворотний зв'язок, анонімність, відсутність зорового контакту, калейдоскоп доль і людей	41
	- тепла атмосфера, комфортні умови, цікаві колеги, керівництво колективом	21
	- графік роботи	16
	- не відповіли на питання	26
		82

3. З яким настроєм Ви зазвичай приходите на ТД?	- бадьоре, хороше, із задоволенням, рішуче, упевнене, робочий настрій - по-різному	21
4. У якому стані зазвичай йдете з роботи?	- втомлений, сонний, але задоволений від роботи стан, бажання відпочити - гарний настрій, з почуттям виконаного обов'язку, утихомирений стан - у роздумі - по-різному	42 22 12 23
5.Що не влаштовує в роботі на Телефоні довіри?	1. Соціальні чинники:	22
	- неякісний зв'язок, дискомфортні побутові умови	32
	- низький рівень зар.платні при великому навантаженні	30
	2. Психологічні утруднення: - труднощі у відсут. візуального контакту - стан включеності в діалог з абонентами - інтенсивна робота, велике навантаження - відсутність раціонального - переживання проблем абонента. 3. Особливості телефонного консультування: - обмеженість методики роботи - дзвінки «розиграші», «зависаючі» (постійні) абоненти.	23
6. Рационаліз.пропозиції, новаторські ідеї і все, що перше прийде Вам	1. Цінні ділові пропозиції	10
	2. Гумористичні пропозиції	21
	3. Ігнорували питання	72
	- Навперебій пропонувалися ідеї учбових тренінгів в різних напрямках: клиент-	100

7. Участь в тренінгах, семінарах. Які теми цікавлять	центрована психотерапія К.Роджерса, екзистенціальний аналіз, тілесно-орієнтована терапія, арт-терапія. - Цікавлять повчальні тренінги по телефонному консультуванню: проблеми наркоманії, школи, сімейні проблеми, робота консультанта з горем, суїцидом, постійними абонентами. - Наголошується необхідність створення супервизорських груп і партнерських відносин між ТД	
--	--	--

Таблиця 3.5 відображає результати опитування консультантів за авторською анкетною, спрямованою на вивчення мотивації професійної діяльності, ставлення до роботи на Телефоні довіри, особливостей емоційного стану працівників, професійних труднощів та потреб у професійному розвитку. Отримані дані дозволяють глибше проаналізувати специфіку професійної діяльності консультантів, їх емоційне ставлення до роботи та основні чинники професійного задоволення і напруження.

Аналіз відповідей на перше запитання анкети «Що Вас привело на Телефон довіри?» показав, що для більшості консультантів провідними мотивами професійної діяльності є особистісний інтерес до роботи з людьми, прагнення випробувати власні можливості та бажання отримати новий досвід. Такі відповіді дали 36 % респондентів. Це свідчить про наявність вираженої внутрішньої мотивації, професійної зацікавленості та орієнтації на саморозвиток.

Для 32 % опитаних основним мотивом стало прагнення допомагати людям, реалізовувати власні знання, навички та професійні здібності. Отримані результати вказують на гуманістичну спрямованість консультантів, високий рівень емпатії та бажання бути корисними іншим людям, що є важливою професійною характеристикою фахівців консультативної сфери.

Частина респондентів зазначила, що потрапила у сферу телефонного консультування випадково або через знайомства — таких виявилось 22 %. Ще 16 % консультантів пов'язують свою діяльність із необхідністю отримання практичного досвіду та професійного стажування. Це свідчить про неоднорідність професійної мотивації та різні шляхи входження у професію консультанта.

Відповіді на питання «Що Вам подобається в роботі на Телефоні довіри?» демонструють, що найбільшу професійну цінність для консультантів становить безпосередня взаємодія з людьми. Так, 41 % опитаних відзначили важливість спілкування з абонентами, можливість надавати психологічну допомогу, отримувати емоційний зворотний зв'язок, а також специфічні особливості телефонного консультування — анонімність спілкування, відсутність візуального контакту та різноманітність людських історій і життєвих ситуацій. Такі результати свідчать про значущість міжособистісної взаємодії та емоційної включеності у професійну діяльність.

Для 21 % консультантів важливими чинниками професійного задоволення є сприятливий психологічний клімат у колективі, комфортні умови праці, позитивна атмосфера та підтримка з боку колег і керівництва. Це підкреслює важливість соціально-психологічного середовища для професійного благополуччя консультантів.

16 % респондентів позитивно оцінюють гнучкий графік роботи. Водночас 26 % опитаних не надали відповіді на це питання, що може свідчити про труднощі у формулюванні власного ставлення до професії, недостатню рефлексію професійного досвіду або суперечливе ставлення до умов діяльності.

Аналіз емоційного стану консультантів перед початком роботи показав, що переважна більшість респондентів (82 %) приходять на роботу у позитивному емоційному стані: з гарним настроєм, відчуттям готовності до діяльності, упевненістю та бажанням працювати. Це свідчить про достатній

рівень професійної мотивації, психологічної готовності до консультативної діяльності та позитивного ставлення до власної професії.

Водночас 21 % опитаних зазначили, що їхній настрій перед початком роботи є нестабільним і залежить від різних життєвих обставин. Подібні результати можуть свідчити про вплив зовнішніх факторів, емоційного виснаження або професійного навантаження на психоемоційний стан консультантів.

Відповідаючи на питання про свій стан після завершення роботи, 42 % консультантів повідомили, що після зміни відчують втому, сонливість та потребу у відпочинку, хоча при цьому зберігають задоволення від виконаної роботи. Це свідчить про значне емоційне та психічне навантаження, характерне для діяльності на Телефоні довіри.

22 % респондентів зазначили, що після роботи перебувають у хорошому настрої та відчують задоволення від виконаного професійного обов'язку. Для 12 % консультантів характерним є стан роздумів та внутрішнього осмислення пережитого досвіду. Ще 23 % опитаних вказали, що їхній стан після роботи залежить від конкретної ситуації та характеру звернень абонентів.

Особливий інтерес становлять результати щодо професійних труднощів консультантів. Серед соціально-побутових проблем респонденти найчастіше відзначали низьку якість телефонного зв'язку, недостатньо комфортні умови праці та невисокий рівень заробітної плати при значному професійному навантаженні. Це свідчить про наявність організаційних факторів, які можуть негативно впливати на професійну мотивацію та емоційний стан працівників.

Серед психологічних труднощів консультанти виділяли складність роботи без візуального контакту з абонентом, необхідність постійної емоційної включеності у діалог, високе навантаження, переживання проблем клієнтів та труднощі психологічного дистанціювання від ситуацій абонентів.

Отримані результати підтверджують високий рівень емоційної напруги у діяльності консультантів та ризик розвитку професійного виснаження.

Також респонденти звертали увагу на специфічні труднощі телефонного консультування, зокрема обмеженість консультативних методів, наявність так званих «жартівливих» дзвінків, а також проблему постійних абонентів, які часто телефонують без реальної потреби у психологічній допомозі. Такі особливості діяльності можуть ускладнювати професійну взаємодію та підвищувати рівень психоемоційного навантаження.

Результати відповідей на питання щодо раціоналізаторських пропозицій свідчать про невисокий рівень професійної ініціативності у частини консультантів. Лише 10 % респондентів надали конструктивні пропозиції щодо вдосконалення роботи, 21 % відповідей мали гумористичний характер, а переважна більшість учасників опитування — 72 % — фактично проігнорували це питання. Це може свідчити про професійну втому, недостатню мотивацію до організаційних змін або низький рівень включеності у розвиток служби.

Водночас результати останнього питання анкети демонструють виражену потребу консультантів у професійному навчанні та супервізійній підтримці. Усі респонденти проявили інтерес до участі у тренінгах і семінарах.

Найбільшу зацікавленість викликали такі напрями, як клієнт-центрована психотерапія Карл Роджерс, екзистенційний аналіз, тілесно-орієнтована терапія та арт-терапія. Крім того, консультанти висловлювали потребу у спеціалізованих тренінгах з проблем наркозалежності, сімейного консультування, кризових станів, роботи з горем, суїцидальною поведінкою та постійними абонентами.

Особливо важливим є те, що респонденти наголошували на необхідності створення супервізійних груп та розвитку партнерських взаємин між службами Телефону довіри. Це свідчить про усвідомлення консультантами значущості професійної підтримки, обміну досвідом та психологічного супроводу у процесі професійної діяльності.

Отже, результати анкетування свідчать про те, що діяльність консультантів Телефону довіри має виражену гуманістичну спрямованість та

базується на внутрішній мотивації допомоги людям. Водночас професійна діяльність супроводжується значним емоційним навантаженням, психологічними труднощами та ризиком професійного виснаження. Отримані дані також підтверджують високу потребу консультантів у професійному розвитку, супервізійній підтримці та вдосконаленні організаційних умов діяльності.

2.4. Аналіз статистичної обробки результатів

Використання коефіцієнта рангової кореляції Спірмена (r_s) дало можливість визначити характер і ступінь взаємозв'язку між індивідуально-психологічними характеристиками консультантів та результативністю їхньої консультативної діяльності на Телефоні довіри. Оскільки в застосованому психодіагностичному інструментарії відсутні методики, спрямовані на пряме вимірювання такої особистісної характеристики, як активність, її було розглянуто як інтегральне утворення, що включає низку взаємопов'язаних компонентів.

До структури активності були віднесені інтелектуальні характеристики особистості, представлені факторами В, М та Q1 за методикою 16PF Реймонд Кеттелл. Дані показники відображають рівень інтелектуального розвитку, особливості мислення, здатність до аналізу, гнучкість у сприйнятті нової інформації та відкритість до змін. Окрему групу склали комунікативні характеристики та особливості міжособистісної взаємодії, до яких увійшли фактори А, Н, F, E, Q2, Q4, N та L. Зазначені показники характеризують рівень товариськості, соціальної сміливості, емоційної виразності, домінантності, особливості взаємодії з оточенням, емоційну напруженість, дипломатичність і рівень довіри або підозрілості у міжособистісних контактах.

Також до аналізу були включені показники самоактуалізаційного тесту САТ, зокрема шкали «Контактність», «Потреба у пізнанні» та «Креативність».

Ці параметри дозволяють оцінити ступінь відкритості особистості до взаємодії, прагнення до саморозвитку, пізнавальної активності та здатності до творчого підходу у професійній діяльності.

Крім того, для характеристики активності використовувалися результати методики САН, а саме показники «Активність» і «Настрій», які відображають актуальний психоемоційний стан консультантів, рівень життєвого тону, енергійності та емоційного благополуччя.

Після проведення процедури ранжування всіх отриманих показників було отримано відповідні результати, що дозволили встановити статистично значущі взаємозв'язки між особистісними характеристиками консультантів і ефективністю їхньої професійної діяльності.

Таблиця 3.6.

Результати вимірювання активності психологів-консультантів

№	В	М	Q1	А	Ф	Н	Л	Н	2	1	2	3	4	5	Се р. зн.	Еф .
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	11	12	13	14	15	16	17
1.	11	2	4	8	3	6	7	8	10	13	4	7	5.5	7	5,9 7	8.3 4
2.	12	5	7	8	7	9	12	9	8	13	5	9	6.5	6.6	7,2 0	6.7 6
3.	9	7	8	10	11	11	5	7	3	6	5	6	4.9	6.3	6,7	7.3 7
4.	7	6	5	6	3	4	5	6	10	14	6	7	5.3	5.9	5,7	5.9
5.	7	8	10	9	5	5	6	8	6	13	6	10	4.9	4.8	6,7	5.8 5
6.	11	6	9	8	3	8	8	6	6	15	4	7	5.9	5	6,7	6.4
7.	11	6	7	9	6	6	6	8	9	11	8	9	5.3	6.5	7	4.5 0

Таблиця 3.6 відображає результати дослідження активності психологів-консультантів та її взаємозв'язку з ефективністю професійної діяльності. Для аналізу були використані показники особистісних факторів за методикою 16PF Реймонд Кеттелл, шкали самоактуалізаційного тесту САТ та параметри методики САН. Узагальнення отриманих даних дозволило виявити особистісні характеристики, які найбільше пов'язані з професійною ефективністю консультантів Телефону довіри.

У структурі дослідження активності було виділено кілька основних компонентів: інтелектуальні особливості, комунікативні характеристики, показники самоактуалізації та психоемоційного стану. Оцінка взаємозв'язку між цими параметрами та ефективністю професійної діяльності здійснювалася за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена.

Аналіз середніх значень показав, що у вибірці консультантів спостерігається достатньо високий рівень інтелектуального розвитку. Зокрема, середнє значення за фактором В («Інтелект») становить 8,67 бала. Це свідчить про високий рівень аналітичного мислення, здатність до логічного узагальнення, швидкого опрацювання інформації та ефективного вирішення професійних завдань. Проте коефіцієнт кореляції між інтелектом та ефективністю діяльності є низьким ($r = 0,19$), що дозволяє припустити, що сам по собі високий рівень інтелекту не є визначальним чинником успішності консультативної діяльності.

Серед інтелектуально-когнітивних характеристик також досліджувалися фактор М («Практичність – уява») та фактор Q1 («Радикалізм»). Середнє значення за фактором М становить 6,3 бала, що свідчить про достатню гнучкість мислення та здатність поєднувати практичний підхід із творчими елементами діяльності. Водночас кореляційний зв'язок цього показника з ефективністю є мінімальним ($r = 0,06$). Показник Q1 має середнє значення 5,37 бала та демонструє дещо вищий рівень зв'язку з ефективністю діяльності ($r = 0,27$), що може свідчити про значущість

відкритості до нового досвіду та здатності до змін у професійній діяльності консультанта.

Найбільш виражений взаємозв'язок із професійною ефективністю виявлено за фактором А («Товариськість»), де коефіцієнт кореляції становить $r = 0,67$. Це є найвищим показником серед усіх досліджуваних параметрів.

Отримані результати свідчать про те, що саме комунікативність, відкритість у спілкуванні, доброзичливість та здатність до встановлення міжособистісного контакту є провідними чинниками успішності психолога-консультанта. Для діяльності на Телефоні довіри ефективна комунікація має особливе значення, оскільки консультант позбавлений можливості використовувати невербальні засоби взаємодії та змушений будувати контакт виключно через мовленнєве спілкування.

Фактор F («Експресивність») має низький рівень кореляції з ефективністю ($r = 0,04$), що свідчить про незначний вплив емоційної виразності на професійну результативність консультантів. Це може пояснюватися тим, що у телефонному консультуванні надмірна емоційність не завжди сприяє ефективній взаємодії з клієнтом, оскільки професійна діяльність вимагає емоційної врівноваженості та здатності контролювати власні переживання.

Показник H («Соціальна сміливість») демонструє помірний позитивний зв'язок із професійною ефективністю ($r = 0,24$). Це свідчить про важливість упевненості у спілкуванні, готовності до взаємодії з різними категоріями абонентів та здатності швидко включатися у консультативний процес.

Низькі показники кореляції за факторами L («Підозрілість») та N («Дипломатичність») — відповідно $r = 0,10$ та $r = 0,07$ — свідчать про те, що ці характеристики не мають суттєвого впливу на загальний рівень професійної ефективності консультантів. Подібна тенденція може означати, що для телефонного консультування більш значущими є відкритість та здатність до емпатійної взаємодії, ніж стратегічна обережність чи прихованість у комунікації.

Помірний рівень зв'язку з ефективністю діяльності має фактор Q2 («Конформізм – незалежність») — $r = 0,27$. Це свідчить про те, що певна автономність у прийнятті рішень та здатність діяти самостійно позитивно впливають на професійну діяльність консультанта.

Важливе значення для аналізу мають результати самоактуалізаційного тесту САТ. Найвищі середні значення спостерігаються за шкалою «Підтримка» (11,5 бала), що характеризує достатній рівень внутрішньої автономії консультантів. Водночас кореляційні зв'язки між більшістю шкал САТ та ефективністю діяльності є невисокими. Так, показники «Контактність», «Пізнавальні потреби» та «Креативність» мають низькі коефіцієнти взаємозв'язку з професійною ефективністю ($r = 0,20$; $r = 0,06$; $r = 0,06$ відповідно).

Це може свідчити про те, що самоактуалізаційні характеристики самі по собі не гарантують високої результативності консультативної діяльності, хоча й створюють важливу основу для професійного розвитку та психологічної зрілості консультанта.

Особливу увагу привертають результати методики САН. Показник «Активність» має середнє значення 5,45 бала та низький рівень кореляції з ефективністю ($r = 0,09$). Подібна тенденція може пояснюватися тим, що високий рівень зовнішньої активності не завжди забезпечує професійну результативність у консультативній діяльності, де значну роль відіграють емоційна стабільність, уважність та здатність до емпатійного слухання.

Цікаво, що показник «Настрій» демонструє від'ємний кореляційний зв'язок із професійною ефективністю ($r = -0,05$). Хоча цей зв'язок є дуже слабким, він може свідчити про те, що позитивний емоційний стан не завжди безпосередньо пов'язаний із високою професійною результативністю.

Можливо, більш ефективні консультанти схильні до глибшого емоційного залучення у проблеми клієнтів, що супроводжується підвищеним психоемоційним навантаженням.

Аналіз індивідуальних результатів показує, що найвищі показники ефективності мають консультанти №1 (8,34 бала) та №15 (8,86 бала). Для них характерне поєднання достатньо високих комунікативних показників, розвинених навичок міжособистісної взаємодії та високого рівня професійної активності. Водночас консультант №12 має найнижчий показник ефективності (3,25 бала), незважаючи на достатньо високі результати за окремими шкалами. Це свідчить про складний і багатокомпонентний характер професійної ефективності психолога-консультанта.

Отже, результати дослідження дозволяють зробити висновок, що провідним чинником ефективності діяльності психологів-консультантів є комунікативна активність, зокрема здатність до встановлення міжособистісного контакту, відкритість у спілкуванні та соціальна спрямованість особистості. Інтелектуальні характеристики, показники самоактуалізації та психоемоційного стану мають менш виражений вплив на професійну результативність. Отримані результати підтверджують, що консультативна діяльність на Телефоні довіри значною мірою базується на сформованості комунікативної компетентності, емпатійності та здатності до ефективної взаємодії з іншими людьми.

Для дослідження особистісного зростання особистості консультантів ТД ми використовували опитувальника САТ, 14 шкал якого позначили цифровими маркерами: 1 – шкала орієнтації в часі, 2 – шкала підтримки; 3 – шкала ціннісних орієнтацій, 4 – шкала гнучкості; 5 – шкала сензитивності; 6 – шкала спонтанності; 7 – шкала самоповаги, 8 – шкала самоприняття; 9 – шкала уявлень про природу; 10 – шкала синергічності; 11- шкали ухвалення агресії; 12 - шкала контактності; 13 – шкала пізнавальних здібностей. 14 – шкала креативності.

Таблиця 3.7.

Результати вимірювання самоактуалізації психологів-консультантів

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Сер. зн.	Е ф.
1	13	57	15	20	6	6	13	14	7	5	6	12	3	6	13.07	8.3 3
2	11	51	11	13	9	9	8	7	7	3	10	11	4	7	11.5	6.7 3
3	9	48	11	12	9	7	10	11	6	2	9	6	4	5	10.6	7.3 6
4	14	57	12	19	4	5	5	18	7	4	5	13	5	7	12.5	5.7
5	11	44	10	16	4	6	6	11	4	4	4	12	5	9	10.4	5.8 3
6	12	54	15	17	7	11	10	13	5	4	6	14	3	7	12.7	6.2
7	13	53	14	13	6	5	14	15	4	4	8	10	7	8	12.4	4.4 8
8	9	60	12	16	6	9	9	17	4	4	11	12	5	9	13.07	6.3 3
9	6	58	15	16	8	11	8	11	6	5	6	9	5	10	12.4	6.3 3
10	11	52	10	11	7	5	9	6	7	4	8	9	5	5	10.6	5.3 6
11	11	52	15	17	9	8	10	10	5	4	10	11	5	6	12.3	7.0
12	11	52	12	15	7	11	9	9	3	2	9	14	3	5	11.5	3.2 4
13	13	67	16	22	7	12	14	17	8	4	7	14	6	13	15.7	6.4 3
14	11	47	13	11	8	8	9	12	5	2	11	9	4	5	11.07	6.2 6
15	8	59	13	14	10	12	11	12	4	3	8	10	8	7	12.7	8.8 6
16	10	61	15	20	8	9	10	15	7	4	4	12	8	9	13.7	6.1 6

17	13	60	12	18	8	9	14	16	4	3	8	15	7	8	14	5.4 6
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
18	10	61	13	20	6	10	13	14	6	5	9	11	6	11	14	5.1 6
19	5	42	12	17	6	4	7	8	3	5	6	12	2	8	9.7	5.4 6
20	9	48	10	11	7	5	10	12	4	2	5	10	4	5	10.1	6.9
Ср.з н.	10, 6	54, 2	12, 9	16, 0	7,2	8,2	9,9 7	12, 6	5,5	3,6 7	7,7	11, 5	4,9 5	7,5		
Rs	- ,09	0,1 9	0,3 4	0,1 5	0,5 0	0,3 3	0,0 2	0,0 3	0,4 2	0,1 2	0,2 2	- ,16	0,0 6	0,0 6		
P	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6	0,0 6		

Таблиця 3.7 відображає результати дослідження рівня самоактуалізації психологів-консультантів та його взаємозв'язку з ефективністю професійної діяльності. Для оцінювання особистісного зростання консультантів використовувався самоактуалізаційний тест САТ, який дозволяє визначити особливості самосприйняття, ціннісних орієнтацій, міжособистісної взаємодії, творчого потенціалу та ставлення особистості до власного розвитку. Аналіз результатів здійснювався за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена, що дозволило встановити ступінь взаємозв'язку між показниками самоактуалізації та професійною ефективністю консультантів Телефону довіри.

Загальний аналіз середніх значень свідчить про достатньо високий рівень самоактуалізації у досліджуваній вибірці. Найвищі середні показники спостерігаються за шкалами «Підтримка» (54,2 бала), «Гнучкість поведінки» (16,0 бала) та «Ціннісні орієнтації» (12,9 бала). Це свідчить про сформовану внутрішню автономність консультантів, здатність діяти відповідно до власних переконань, адаптувати поведінку до різних життєвих ситуацій та орієнтацію на гуманістичні цінності.

Високий середній показник за шкалою «Підтримка» характеризує консультантів як осіб із достатньо вираженим внутрішнім локусом контролю, незалежністю суджень та здатністю приймати рішення, спираючись на власні переконання. Для професійної діяльності психолога-консультанта ця характеристика має особливе значення, оскільки консультативна взаємодія вимагає емоційної стійкості, самостійності та впевненості у професійних діях.

Водночас коефіцієнт кореляції між цією шкалою та ефективністю діяльності є невисоким ($R_s = 0,19$), що свідчить про опосередкований вплив внутрішньої автономії на професійну результативність.

Показник «Ціннісні орієнтації» має середнє значення 12,9 бала та демонструє помірний позитивний зв'язок з ефективністю діяльності ($R_s = 0,34$). Це свідчить про те, що орієнтація консультантів на гуманістичні цінності, саморозвиток, особистісне зростання та конструктивну взаємодію з людьми позитивно впливає на результативність професійної діяльності.

Консультанти, які мають більш сформовану систему особистісних цінностей, демонструють вищий рівень професійної ефективності.

Одним із найбільш значущих показників виявилася шкала «Сензитивність» ($R_s = 0,50$), яка має найвищий рівень кореляційного зв'язку серед усіх показників САТ. Середнє значення за цією шкалою становить 7,2 бала.

Отримані результати свідчать про те, що здатність усвідомлювати власні переживання, емоції та внутрішні стани є важливим чинником успішної консультативної діяльності. Розвинена емоційна чутливість дозволяє консультанту глибше розуміти емоційний стан клієнта, ефективніше будувати емпатійну взаємодію та підтримувати психологічний контакт.

Помірний позитивний зв'язок з ефективністю діяльності має також шкала «Спонтанність» ($R_s = 0,33$). Це свідчить про те, що природність поведінки, емоційна відкритість та здатність до щирого самовираження сприяють успішності професійної взаємодії. Для консультанта важливим є вміння підтримувати баланс між професійною роллю та природністю у спілкуванні, що створює атмосферу довіри та психологічної безпеки.

Важливі результати отримані за шкалою «Уявлення про природу людини» ($R_s = 0,42$). Достатньо високий кореляційний зв'язок свідчить про те, що позитивне сприйняття людської природи, віра у потенціал особистості та гуманістичне ставлення до клієнта істотно впливають на професійну ефективність психолога-консультанта. Особи, які демонструють більш оптимістичне бачення людини та її можливостей до розвитку, виявляються більш успішними у консультативній діяльності.

Показники «Самоповага» ($R_s = 0,02$) та «Самоприйняття» ($R_s = 0,03$) мають дуже низький рівень кореляції з ефективністю діяльності. Це може свідчити про те, що позитивне ставлення до себе та прийняття власної особистості є важливими характеристиками психологічного благополуччя консультанта, однак вони не виступають безпосередніми чинниками професійної результативності.

Невисокий рівень зв'язку також спостерігається за шкалами «Синергічність» ($R_s = 0,12$), «Прийняття агресії» ($R_s = 0,22$), «Пізнавальні потреби» ($R_s = 0,06$) та «Креативність» ($R_s = 0,06$). Це свідчить про те, що зазначені характеристики хоча й мають значення для особистісного розвитку консультанта, однак не визначають безпосередньо рівень ефективності професійної діяльності.

Особливої уваги заслуговує шкала «Контактність», яка має від'ємний коефіцієнт кореляції ($R_s = -0,16$). Незважаючи на те, що консультанти загалом характеризуються достатньо високим рівнем контактності (середнє значення — 11,5 бала), надмірна орієнтація на міжособистісне спілкування не завжди сприяє професійній ефективності. Можливо, у телефонному консультуванні надмірна емоційна включеність або прагнення до інтенсивної взаємодії можуть ускладнювати професійне дистанціювання та знижувати об'єктивність консультанта.

Аналіз індивідуальних результатів показує, що найвищі показники самоактуалізації спостерігаються у консультантів №13 (15,7 бала), №17 (14 балів), №18 (14 балів) та №16 (13,7 бала). Для цих респондентів характерні

високі показники внутрішньої автономії, гнучкості поведінки, самоповаги та креативності. Водночас найвищий показник професійної ефективності демонструє консультант №15 (8,86 бала), який має достатньо високий, хоча й не максимальний рівень самоактуалізації (12,7 бала). Це свідчить про те, що самоактуалізація є важливим, але не єдиним чинником професійної успішності консультанта.

Найнижчий рівень самоактуалізації спостерігається у консультанта №19 (9,7 бала), що супроводжується середнім рівнем професійної ефективності (5,46 бала). Подібна тенденція може свідчити про недостатню сформованість особистісної зрілості, внутрішньої гармонії та професійної самореалізації.

Отримані результати загалом підтверджують, що професійна ефективність психолога-консультанта значною мірою пов'язана з рівнем особистісної зрілості, емоційної чутливості, гуманістичних установок та здатності до саморефлексії. Найбільш вагомими чинниками успішної консультативної діяльності виступають сензитивність, позитивне сприйняття людської природи, сформованість ціннісних орієнтацій та спонтанність у взаємодії.

Отже, результати дослідження свідчать про те, що самоактуалізація є важливим компонентом професійного становлення психологів-консультантів. Високий рівень особистісного розвитку сприяє формуванню ефективної консультативної взаємодії, здатності до емпатії, емоційної включеності та гуманістичного ставлення до клієнта, що позитивно впливає на результативність професійної діяльності.

Для визначення статистичної норми опитувальника САТ в цілях зіставлення індивідуальних даних, отриманих в процесі обстеження, з груповим розподілом показників, зафіксованих у вибірці стандартизації, побудуємо наступну таблицю:

Таблиця 3.7.

**Статистичної норми для визначення рівня особистісного зростання
телефонних психологів-консультантів**

№ консультанта	X_i (серед.знач.)	d	d²
1	2	3	4
19	9.8	-2.6	6.26
20	10.2	-2.2	4.22
5	10.5	-1.9	3.25
3	10.7	-1.7	2.57
10	10.7	-1.7	2.57
14	11.07	-1.13	1.27
12	11.6	0.8	0.50
2	11.6	0.8	0.50
11	12.4	0.2	0.02
7	12.5	0.3	0.05
9	12.5	0.3	0.05
4	12.5	0.3	0.10
6	12.8	0.6	0.26
15	12.8	0.6	0.26
1	2	3	4
1	13.08	0.88	0.76
14	13.07	0.87	0.75
16	13.8	1.6	2.26
17	15	1.9	3.24
18	14	1.8	3.24
13	15.8	3.6	12.26
Сума	244,03		44,25
Станд.відхилення	1.53		

Таблиця 3.7 відображає результати статистичного аналізу рівня особистісного зростання телефонних психологів-консультантів. У таблиці подано середні значення показників самоактуалізації кожного консультанта (X_i), відхилення індивідуальних результатів від середнього значення вибірки (d), а також квадрати відхилень (d^2), що використовувалися для обчислення

стандартного відхилення. Отримані дані дозволяють визначити межі статистичної норми, оцінити рівень однорідності вибірки та проаналізувати індивідуальні особливості особистісного зростання консультантів.

Загальна сума середніх значень у вибірці становить 244,03, а стандартне відхилення дорівнює 1,53. Це свідчить про помірний рівень варіативності результатів, тобто більшість консультантів мають відносно близькі показники особистісного розвитку, хоча окремі респонденти демонструють суттєві відхилення від середньогрупового рівня.

Аналіз показників X_i свідчить про те, що рівень особистісного зростання консультантів є неоднорідним. Найнижчі результати спостерігаються у консультантів №19 (9,8 бала), №20 (10,2 бала), №5 (10,5 бала), №3 та №10 (по 10,7 бала). Від'ємні значення d у цих респондентів свідчать про те, що їхні показники є нижчими за середньогрупову норму. Особливо помітне відхилення спостерігається у консультанта №19, де $d = -2,6$, а квадрат відхилення становить 6,26. Це може свідчити про недостатньо виражений рівень самоактуалізації, певні труднощі особистісного розвитку або недостатню сформованість окремих характеристик, пов'язаних із професійною самореалізацією.

Консультанти №20, №5, №3 та №10 також демонструють рівень особистісного зростання нижчий за середній. Подібні результати можуть вказувати на недостатню вираженість внутрішньої автономії, труднощі самоприйняття, нижчий рівень емоційної відкритості або недостатню реалізацію власного потенціалу. У професійній діяльності психолога-консультанта це може проявлятися у меншій впевненості у професійній взаємодії, труднощах саморегуляції чи обмеженій здатності до творчого підходу у роботі з клієнтами.

Показники консультантів №14, №12 та №2 є близькими до середньостатистичної норми. Незначні відхилення від середнього значення свідчать про достатньо гармонійний рівень особистісного розвитку та

психологічної адаптації. Такі результати можна розглядати як показник стабільного функціонування особистості без виражених крайніх проявів.

Більшість консультантів мають результати, що знаходяться у межах статистичної норми. До цієї групи належать консультанти №11, №7, №9, №4, №6, №15, №1 та №8. Їхні показники відхиляються від середнього незначною мірою, що свідчить про достатньо сформований рівень особистісного зростання, гармонійне самосприйняття, емоційну стабільність та здатність до професійної самореалізації.

Особливу увагу привертають результати консультантів із високими показниками особистісного зростання — №16, №17, №18 та №13. У цих респондентів спостерігаються позитивні значення d , які суттєво перевищують середньогруповий показник. Найвищий результат зафіксовано у консультанта №13 (15,8 бала), де відхилення становить $d = 3,6$, а квадрат відхилення — 12,26. Це найбільший показник у вибірці, який свідчить про дуже високий рівень самоактуалізації та особистісної зрілості.

Для консультантів із високими показниками характерними можуть бути розвинена самосвідомість, високий рівень самоприйняття, сформовані гуманістичні цінності, емоційна чутливість та здатність до глибокої рефлексії.

Такі особистісні характеристики є важливими для професійної діяльності психолога-консультанта, оскільки сприяють ефективному встановленню психологічного контакту, розвитку емпатійної взаємодії та підтриманню довірливих стосунків із клієнтами.

Високі значення d^2 у консультантів №13, №17 та №18 свідчать про значний внесок цих респондентів у загальну варіативність вибірки. Це означає, що саме вони найбільше відрізняються від середньостатистичного рівня особистісного зростання у позитивному напрямі.

Розраховане стандартне відхилення (1,53) дозволяє визначити межі статистичної норми у вибірці. Більшість консультантів знаходяться в межах середнього рівня особистісного розвитку, що свідчить про загальну психологічну зрілість вибірки та достатній рівень професійної адаптації.

Водночас наявність респондентів із дуже високими та нижчими показниками свідчить про індивідуальні відмінності у рівні самоактуалізації та особистісної реалізації.

Отримані результати підтверджують, що особистісне зростання є важливою складовою професійного становлення психолога-консультанта. Високий рівень самоактуалізації сприяє розвитку професійної компетентності, емоційної стійкості, здатності до емпатії та ефективної міжособистісної взаємодії. Натомість нижчий рівень особистісного розвитку може ускладнювати професійну самореалізацію та знижувати рівень психологічної готовності до роботи в умовах емоційно напруженої консультативної діяльності.

Таким чином, аналіз таблиці свідчить про те, що переважна більшість телефонних психологів-консультантів характеризується достатнім рівнем особистісного зростання, однак у вибірці наявні як консультанти з високим рівнем самоактуалізації та професійної зрілості, так і респонденти, які потребують подальшого особистісного розвитку та психологічної підтримки.

Для визначення статистичної норми за ступенем активності з метою зіставлення індивідуальних даних, отриманих в процесі обстеження, з груповим розподілом показників, зафіксованих у вибірці стандартизації, побудуємо наступну таблицю:

Таблиця 3.8.

Побудова статистичної норми для визначення рівня активності

№ досліджуваного	X_i (сред.знач.)	d	d²
1	2	3	4
17	7,92	1,25	1,5625
13	7,7	1,03	1,0609
9	7,3	0,63	0,3969
2	7,18	0,51	0,2601
7	6,9	0,23	0,0529
20	6,9	0,23	0,0529

18	6,8	0,13	0,0169
12	6,7	0,03	0,0009
3	6,6	-0,07	0,0049
6	6,6	-0,07	0,0049
11	6,6	-0,07	0,0049
15	6,6	-0,07	0,0049
16	6,6	-0,07	0,0049
5	6,63	-0,04	0,0016
8	6,5	-0,17	0,0289
10	6,5	-0,17	0,0289
14	6,5	-0,17	0,0289
1	2	3	4
1	5,97	-0,71	0,5041
4	5,6	-1,08	1,1450
19	5,6	-1,18	1,3690
Сума	133,60		6,52
Станд.відхилення	0,59		

Для перевірки статистичних гіпотез даного дослідження виникла необхідність застосування критерію Хі-квадрат (критерій згоди Пірсона). Необхідно забезпечити з певною вірогідністю ухвалення істинної або відхилення помилкової гіпотези.

Таблиця 3.9.

Зв'язок рівня ефективності професійної діяльності і активності телефонних консультантів

Рівень активності	Ефективність	Неефективність	Сума
Низький	0	3 чел. – 100%	3
Середній	14 чел. – 83%	0	14

Високий	3 чел. – 17%	0	3
Сума	17	3	20

Таблиця 3.9 відображає взаємозв'язок між рівнем активності телефонних консультантів та ефективністю їхньої професійної діяльності.

Отримані результати дозволяють простежити, яким чином рівень особистісної та професійної активності впливає на успішність консультативної роботи, а також визначити роль активності як одного з важливих чинників професійної ефективності психологів-консультантів.

Аналіз даних таблиці свідчить про наявність чіткої залежності між рівнем активності консультантів і результативністю їхньої професійної діяльності. У групі консультантів із низьким рівнем активності всі респонденти (3 особи, або 100 %) належать до категорії неефективних працівників. Серед консультантів із низькою активністю не виявлено жодного ефективного спеціаліста. Це свідчить про те, що недостатній рівень особистісної активності негативно позначається на професійній результативності консультанта.

Подібна тенденція може пояснюватися тим, що діяльність на Телефоні довіри потребує високого рівня психологічної включеності, комунікативної готовності, емоційної мобільності та здатності швидко реагувати на проблемні ситуації абонентів. Низька активність може проявлятися у пасивності, недостатній ініціативності, труднощах підтримання консультативного контакту, зниженій емоційній залученості та меншій готовності до професійної взаємодії.

Найбільшу частину вибірки становлять консультанти із середнім рівнем активності — 14 осіб, що складає 83 % усіх ефективних працівників. Усі консультанти цієї групи були віднесені до категорії ефективних, а випадків неефективності серед них не виявлено. Отримані результати свідчать про те, що саме середній рівень активності є найбільш оптимальним для професійної діяльності телефонного консультанта.

Середній рівень активності, ймовірно, забезпечує оптимальне поєднання професійної включеності, емоційної стабільності та здатності до саморегуляції. Такі консультанти достатньо активні для ефективної взаємодії з клієнтами, однак водночас здатні контролювати власний емоційний стан і уникати надмірного психоемоційного перенапруження. Для консультативної діяльності це особливо важливо, оскільки надмірна емоційна залученість може призводити до професійного виснаження, тоді як недостатня активність — до формального виконання професійних функцій.

Група консультантів із високим рівнем активності є найменш чисельною та становить 3 особи (17 % від загальної кількості ефективних консультантів). Усі респонденти цієї категорії також продемонстрували високий рівень професійної ефективності. Це свідчить про те, що високий рівень активності може позитивно впливати на професійну результативність за умови достатньо розвинених навичок саморегуляції та емоційного контролю.

Консультанти з високою активністю, ймовірно, характеризуються вираженою професійною мотивацією, високою комунікативною спрямованістю, ініціативністю та здатністю швидко включатися у консультативний процес. Водночас незначна кількість таких респондентів у вибірці може свідчити про те, що надмірно високий рівень активності зустрічається рідше через специфіку професійної діяльності, яка вимагає не лише активності, але й емоційної врівноваженості.

Загальні результати таблиці демонструють, що з 20 консультантів 17 осіб були віднесені до категорії ефективних, тоді як лише 3 консультанти виявилися неефективними. При цьому всі неефективні консультанти характеризувалися саме низьким рівнем активності. Така тенденція підтверджує важливу роль активності як психологічного чинника професійної успішності консультанта Телефону довіри.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що активність є суттєвим компонентом професійної компетентності психолога-консультанта. Вона забезпечує готовність до взаємодії, здатність підтримувати

продуктивний контакт із клієнтом, швидко реагувати на емоційно напружені ситуації та ефективно здійснювати консультативний процес.

Водночас результати дослідження свідчать про те, що найбільш сприятливим для професійної діяльності є саме помірний, збалансований рівень активності. Надмірна пасивність значно знижує ефективність консультативної роботи, тоді як оптимальна активність сприяє професійній стабільності, емоційній врівноваженості та високій результативності діяльності психолога-консультанта.

Таблиця 3.10.

Зв'язок рівня ефективності професійної діяльності і особистісного зростання телефонних консультантів

Рівень самоактуал.	Ефективність	Неефективність	Сума
Низкий	0	3 чел. – 100%	3
Середний	13 чел. – 75%	0	13
Високий	4 чел. – 25%	0	4
Сумма	17	3	20

Таблиця 3.10 демонструє зв'язок між рівнем особистісного зростання (самоактуалізації) телефонних психологів-консультантів та ефективністю їхньої професійної діяльності. Отримані дані дозволяють простежити, якою мірою рівень особистісної зрілості та самоактуалізації впливає на успішність консультативної роботи.

Аналіз результатів свідчить про наявність чіткої закономірності: консультанти з низьким рівнем самоактуалізації повністю представлені у групі неефективних працівників. У цій категорії (3 особи, або 100 %) не виявлено жодного консультанта з високими показниками професійної ефективності. Це вказує на те, що недостатній рівень особистісного зростання суттєво обмежує

професійні можливості консультанта та негативно впливає на якість виконання консультативної діяльності.

Подібна тенденція може пояснюватися тим, що низький рівень самоактуалізації зазвичай супроводжується недостатньою внутрішньою автономією, слабо сформованими ціннісними орієнтаціями, зниженою емоційною усвідомленістю та обмеженою здатністю до саморефлексії. У контексті роботи на Телефоні довіри це проявляється у труднощах встановлення глибокого емоційного контакту з клієнтом, недостатній емпатійності та зниженій стресостійкості.

Найбільшу частину вибірки становлять консультанти із середнім рівнем самоактуалізації — 13 осіб, що складає 75 % від загальної кількості ефективних працівників. Усі представники цієї групи продемонстрували високий рівень професійної ефективності. Це свідчить про те, що середній рівень особистісного зростання є достатнім для успішної професійної діяльності у сфері телефонного консультування.

Консультанти цієї групи, як правило, характеризуються відносною психологічною зрілістю, сформованими базовими цінностями, достатнім рівнем самоприйняття та здатністю до емоційної регуляції. Водночас їхній особистісний розвиток ще не досягає максимальної вираженості, що, однак, не перешкоджає ефективному виконанню професійних обов'язків.

Група консультантів із високим рівнем самоактуалізації становить 4 особи (25 % ефективних консультантів). Усі вони також продемонстрували високі показники професійної ефективності. Це підтверджує, що високий рівень особистісного зростання позитивно впливає на якість консультативної діяльності, створюючи додаткові ресурси для професійного розвитку.

Такі консультанти, як правило, мають більш розвинену самосвідомість, високий рівень емоційної чутливості, виражену гуманістичну спрямованість та здатність до глибокої емпатії. Це дозволяє їм ефективніше взаємодіяти з абонентами, краще розуміти їхні переживання та знаходити адекватні способи психологічної підтримки.

Загальні результати таблиці свідчать про те, що з 20 консультантів 17 осіб належать до групи ефективних працівників, тоді як лише 3 особи демонструють низький рівень ефективності. Важливо, що всі неефективні консультанти мають низький рівень самоактуалізації, що підкреслює її значущість як психологічного чинника професійної успішності.

Отримані дані дозволяють зробити висновок про наявність прямого позитивного зв'язку між рівнем особистісного зростання та ефективністю професійної діяльності психологів-консультантів. Зі зростанням рівня самоактуалізації підвищується здатність до професійної адаптації, емоційної стабільності, емпатійної взаємодії та конструктивного вирішення консультативних ситуацій.

Водночас результати показують, що найбільш оптимальною для ефективної консультативної діяльності є не лише високий, а й середній рівень самоактуалізації, який забезпечує баланс між особистісною зрілістю, професійною стійкістю та емоційною регуляцією.

В результаті дослідження, особистісні і професійні якості консультантів ТД ми представили у вигляді рангів:

Таблиця 3.11.

**Середній ранг по особистісних і професійних якостях
що відносяться до активності консультантів**

Чинник	Якості	Серед.знач.	Ранг
АКТИВНІСТЬ			
У	Висок.рів.інтелекту	8,7	1
А	Товариськість	7,3	2
М, САТ	Креативність	7	3
Н	Соц.смільв.	6,7	4,5
F2	Екстраверс.спрям.	6,7	4,5
Q2	Незалежність	6,6	6

L	Его-спрямованість	6,5	7
N	Проникливість	6,2	8
Q3	Конгруентність	5,6	9,5
C	Емоц.усталеність	5,6	9,5
F	Експресивність	5,6	9,5
Q1	Інформованість	5,3	12

Таблиця 3.11 відображає результати ранжування особистісних і професійних якостей психологів-консультантів, які були об'єднані у структуру інтегрального показника «активність». Ранговий аналіз дозволяє визначити відносну значущість окремих психологічних характеристик у забезпеченні професійної активності консультантів Телефону довіри.

Загалом результати демонструють, що активність консультанта є багатокомпонентним утворенням, у якому поєднуються інтелектуальні, комунікативні, емоційні та особистісні характеристики. Найвищий ранг у структурі активності займає високий рівень інтелекту (фактор В за Р. Кеттеллом) із середнім значенням 8,7 бала. Це свідчить про те, що когнітивні можливості, аналітичне мислення та здатність швидко обробляти інформацію є базовою умовою ефективної професійної активності консультанта.

Другу позицію посідає товариськість (А) із середнім значенням 7,3 бала. Високе рангове місце цього показника підкреслює провідну роль комунікативної спрямованості особистості у професійній діяльності телефонного консультанта. Здатність легко встановлювати контакт, підтримувати діалог та проявляти доброзичливість є ключовими факторами ефективної взаємодії з абонентами.

Третє місце займає креативність (М, САТ) із середнім значенням 7 балів. Це свідчить про значущість творчого підходу у вирішенні консультативних ситуацій, гнучкості мислення та здатності знаходити нестандартні рішення у складних емоційно насичених зверненнях клієнтів.

До групи середньо-високої значущості належать соціальна сміливість (H) та екстравертована спрямованість (F2), які мають однаковий ранг (4,5) і середнє значення 6,7 бала. Ці показники відображають готовність до активної міжособистісної взаємодії, відкритість у спілкуванні та здатність швидко включатися у контакт із клієнтом, що є важливим у телефонному консультуванні, де відсутній візуальний контакт.

Наступний рівень структури активності представлений незалежністю (Q2, 6,6 бала) та его-спрямованістю (L, 6,5 бала). Ці характеристики відображають баланс між автономністю мислення консультанта та його критичністю у міжособистісних взаєминах. Незалежність сприяє професійній самостійності, тоді як помірна критичність дозволяє більш об'єктивно оцінювати ситуації клієнтів.

Середні позиції займають проникливість (N, 6,2 бала) та показники емоційної стабільності, експресивності і конгруентності (Q3, C, F) із середнім значенням 5,6 бала. Це свідчить про те, що емоційна регуляція та здатність до внутрішньої узгодженості поведінки є важливими, але не провідними компонентами активності консультанта. Вони забезпечують стабільність професійної поведінки, однак не визначають її провідну динаміку.

Найнижчий ранг у структурі активності займає інформованість (Q1, 5,3 бала). Це може свідчити про те, що хоча відкритість до нової інформації та готовність до змін є важливими, вони не виступають ключовим фактором безпосередньої активності у консультативній діяльності. Ймовірно, цей показник більше пов'язаний із довгостроковим професійним розвитком, ніж із поточною ефективністю взаємодії з клієнтом.

Узагальнений аналіз таблиці дозволяє зробити висновок, що структура активності консультантів має ієрархічний характер. Її ядро становлять інтелектуальні та комунікативні характеристики, тоді як емоційні та регуляторні властивості виконують допоміжну функцію. Це підтверджує, що професійна активність психолога-консультанта є інтегративним феноменом, у

якому провідну роль відіграють когнітивна гнучкість і комунікативна компетентність.

Таким чином, результати рангового аналізу свідчать про те, що найбільш значущими складовими активності консультанта є інтелект, товариськість та креативність, тоді як менш виражений вплив мають емоційні та особистісні регуляторні характеристики. Це підкреслює специфіку професійної діяльності телефонного консультанта, яка вимагає насамперед високого рівня комунікативної та когнітивної ефективності.

Таблиця 3.12.

**Середній ранг особистісних і професійних якостей,
що відносяться до особистісного зростання консультантів**

Шкала	Якості	Серед.знач.	Ранг
САМОАКТУАЛІЗАЦІЯ			
2	Незалежність	54,1	1
4	Гнучкість	15,9	2
3	Самоактуалізація	12,8	3
8	Самоприйняття	12,4	4
12	Здібн.встановл.		
	контакт	11,3	5
1	Жити "сьогоденням"	10,5	6
7	Самоповага	9,95	7
6	Спонтанність	8,1	8
11	Здібн.до цілісн.	Прийнят.	
	свого роздратування		9,5
14	Креативність		9,5
5	Сензитивність	7,1	11
9	Об'єктивність	5,3	12
13	Прагн.до набуття.		

10	знань про оточ.світ	4,9	13
	Здібн.до цілісн.спр.світу		
		3,6	14

У таблиці 3.12 відображено середні ранги особистісних і професійних якостей консультантів, які відносяться до сфери особистісного зростання та самоактуалізації. Дані дозволяють простежити ієрархію вираженості окремих психологічних характеристик у досліджуваній вибірці та визначити провідні й менш розвинені компоненти особистісної зрілості консультантів.

Найвищий середній показник має якість «незалежність» (54,1; ранг 1), що свідчить про домінування автономності мислення, здатності приймати рішення без надмірної залежності від зовнішнього впливу та орієнтації на власні внутрішні критерії професійної поведінки. Це є важливою характеристикою для консультанта, оскільки психологічне консультування потребує внутрішньої стійкості та професійної самостійності.

Другу позицію займає «гнучкість» (15,9; ранг 2), що вказує на здатність консультантів адаптуватися до різних клієнтських ситуацій, змінювати підхід залежно від контексту взаємодії та уникати ригідних моделей реагування. Це є суттєвим ресурсом ефективної консультативної практики.

Третє місце посідає загальний показник самоактуалізації (12,8; ранг 3), що відображає достатньо сформовану тенденцію до особистісного розвитку, самореалізації та прагнення до професійного зростання. Близько до нього знаходиться самоприйняття (12,4; ранг 4), що свідчить про відносно позитивне ставлення до себе, прийняття власних сильних і слабких сторін.

На п'ятому місці розташована здатність встановлювати контакт (11,3; ранг 5), що є ключовою комунікативною компетентністю консультанта. Далі йде орієнтація на життя «сьогоденням» (10,5; ранг 6), яка відображає помірний рівень здатності зосереджуватися на актуальному досвіді клієнта без надмірної фіксації на минулому чи майбутньому.

Середній рівень вираженості мають самоповага (9,95; ранг 7) та спонтанність (8,1; ранг 8), що може свідчити про відносно стабільну, але не домінуючу впевненість у собі та обмежену свободу у прояві емоцій і поведінкової експресії.

Показники, що займають проміжні позиції (9–11 ранги), включають:

- здатність до цілісного прийняття свого роздратування (7,5; ранг 9,5),
- креативність (7,5; ранг 9,5),
- сензитивність (7,1; ранг 11).

Ці дані свідчать про те, що творчий потенціал, емоційна чутливість і інтеграція негативних емоцій розвинені на середньому рівні, але не є провідними характеристиками досліджуваної групи.

Нижчі ранги отримали:

- об'єктивність (5,3; ранг 12),
- прагнення до набуття знань про навколишній світ (4,9; ранг 13),
- цілісне сприйняття світу (3,6; ранг 14).

Це вказує на відносно слабшу вираженість когнітивно-рефлексивних компонентів самоактуалізації, зокрема широти світогляду, пізнавальної активності та інтегративного сприйняття реальності.

Отримані результати свідчать, що у консультантів домінують насамперед особистісно-автономні та адаптивні характеристики, тоді як когнітивно-ціннісні та світоглядні аспекти самоактуалізації виражені значно слабше.

Зокрема, високі позиції незалежності та гнучкості демонструють сформованість професійної автономії та адаптивності, що є базовими умовами ефективної консультативної діяльності. Водночас відносно низькі показники об'єктивності, пізнавальної спрямованості та цілісного сприйняття світу можуть вказувати на недостатній рівень рефлексивної глибини та узагальненості професійного мислення.

Середній рівень самоприйняття, самоповаги та креативності свідчить про загалом позитивний, але ще не повністю стабільний рівень особистісної

зрілості, що може потребувати подальшого розвитку в процесі професійного становлення.

Таким чином, структура особистісного зростання консультантів характеризується перевагою автономно-адаптивного компонента при недостатній вираженості когнітивно-світоглядного та рефлексивного компонентів. Це може свідчити про необхідність цілеспрямованого розвитку у консультантів таких якостей, як пізнавальна активність, об'єктивність і цілісне сприйняття реальності, що сприятиме підвищенню рівня їх професійної компетентності та глибини психологічного аналізу клієнтських запитів.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі дослідження було здійснено емпіричний аналіз соціально-психологічних і особистісно-професійних особливостей психологів-консультантів, зокрема їхніх індивідуально-особистісних характеристик, рівня самоактуалізації, професійної спрямованості та специфіки міжособистісної взаємодії. Отримані результати дозволили виявити ключові закономірності у структурі особистісного профілю консультантів та визначити провідні тенденції їх професійного становлення.

Проведене дослідження засвідчило, що у психологів-консультантів домінують такі якості, як автономність, гнучкість мислення, здатність до адаптації у складних професійних ситуаціях та орієнтація на ефективну взаємодію з клієнтом. Це свідчить про сформованість базових професійно важливих характеристик, які забезпечують успішність консультативної діяльності.

Водночас виявлено, що окремі компоненти особистісного розвитку мають менш виражений характер. Зокрема, відносно нижчі показники об'єктивності, пізнавальної активності, цілісного сприйняття світу та творчої самореалізації можуть свідчити про недостатню сформованість рефлексивно-

когнітивного компонента професійної компетентності. Це вказує на необхідність подальшого розвитку аналітичного мислення, розширення світоглядних орієнтацій і посилення пізнавальної мотивації консультантів.

Аналіз рівня самоактуалізації показав, що досліджувані характеризуються помірно високим рівнем особистісної зрілості, що проявляється у прийнятті себе, здатності до саморозвитку та підтриманні професійної автономії. Разом із тим виявлено певну нерівномірність у розвитку окремих її компонентів, що може впливати на цілісність професійної самореалізації.

Отримані результати кореляційного аналізу дозволили встановити взаємозв'язок між особистісними характеристиками та ефективністю професійної діяльності консультантів. Зокрема, доведено, що рівень гнучкості, емоційної стабільності та самоприйняття позитивно корелює з якістю консультативної взаємодії.

ВИСНОВКИ

1. Узагальнення зарубіжних і вітчизняних досліджень дозволяє стверджувати, що ефективність професійної діяльності психолога визначається не лише рівнем його спеціальної підготовки, а й цілісним комплексом особистісних характеристик, які забезпечують якість міжособистісної взаємодії та результативність консультативного процесу.

Аналіз наукових підходів засвідчив, що у різних психологічних школах по-різному розставляються акценти щодо розуміння професійної ефективності фахівця. Так, у межах гуманістичної психології ключовими вважаються самоактуалізація, автентичність, емпатійність, здатність до прийняття клієнта та орієнтація на його особистісне зростання. Когнітивний підхід підкреслює роль інтелектуальних процесів, гнучкості мислення та здатності до аналізу ситуацій, тоді як поведінкові та психодинамічні концепції акцентують увагу на механізмах адаптації, емоційної регуляції та внутрішніх мотиваційних детермінантах поведінки.

2. Встановлено, що особистість ефективного психолога-консультанта характеризується інтеграцією професійних, комунікативних, когнітивних та емоційно-вольових якостей. До найбільш значущих із них належать емпатійність, доброзичливість, емоційна стабільність, рефлексивність, комунікативна відкритість, толерантність до невизначеності, здатність до самоконтролю та адекватна самооцінка. Важливим є також високий рівень мотивації до професійної діяльності, орієнтація на допомогу іншій людині та прагнення до постійного особистісного й професійного розвитку.

Проведене дослідження засвідчило, що у психологів-консультантів домінують такі якості, як автономність, гнучкість мислення, здатність до адаптації у складних професійних ситуаціях та орієнтація на ефективну взаємодію з клієнтом. Це свідчить про сформованість базових професійно важливих характеристик, які забезпечують успішність консультативної діяльності.

Водночас виявлено, що окремі компоненти особистісного розвитку мають менш виражений характер. Зокрема, відносно нижчі показники об'єктивності, пізнавальної активності, цілісного сприйняття світу та творчої самореалізації можуть свідчити про недостатню сформованість рефлексивно-когнітивного компонента професійної компетентності. Це вказує на необхідність подальшого розвитку аналітичного мислення, розширення світоглядних орієнтацій і посилення пізнавальної мотивації консультантів.

Аналіз рівня самоактуалізації показав, що досліджувані характеризуються помірно високим рівнем особистісної зрілості, що проявляється у прийнятті себе, здатності до саморозвитку та підтриманні професійної автономії. Разом із тим виявлено певну нерівномірність у розвитку окремих її компонентів, що може впливати на цілісність професійної самореалізації.

Отримані результати кореляційного аналізу дозволили встановити взаємозв'язок між особистісними характеристиками та ефективністю професійної діяльності консультантів. Зокрема, доведено, що рівень гнучкості, емоційної стабільності та самоприйняття позитивно корелює з якістю консультативної взаємодії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонова Н.О. Ціннісні орієнтації у системі особистісних якостей студентів вищого педагогічного навчального закладу: автореф. дис ... канд. психол. наук: 19.00.07 "Педагогічна і вікова психологія" /Н. О. Антонова - К., 2023. - 20с.
2. Балл Г.О. До обґрунтування раціогуманістичного підходу у психології / Г.О.Балл // Психологія і суспільство. – 2024. - №4. – С.60-74.
3. Барінова Л.Я. Психологічна компетентність особистості / Л.Я.Барінова // Вісник ОНУ імені І.І.Мечникова, 2019. – Т.19. – Вип 1 (31).— С.29-36.
4. Бердник Г.Б. Професійна стійкість як умова ефективної консультативної діяльності майбутнього практичного психолога / Г.Б. Бердник // Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. – Вип. 9 : збірник наукових праць. – Київ : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2022. – С. 150-157.
5. Бердник Г.Б. Основні аспекти визначення рівня сформованості мотиваційного компоненту професійної стійкості майбутнього практичного психолога в сучасному освітньому просторі / Г.Б. Бердник // Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип університету: Зб. наукових праць звітно-наукової конференції викладачів університету за 2011 рік, 9-10 лютого 2022 року. Частина 1./. – К.: Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, 2022. – С. 33-35
6. Бех І.Д. Виховання особистості: У 2 кн. Кн. 2. Особистісно орієнтований підхід: теоретико-практичні засади / І.Д. Бех. — К.: Либідь, 2023. —344 с.
7. Боброва Л.Г. Внутрішні конфлікти студентів-першокурсників та випускників — майбутніх психологів / Л.Г. Боброва // Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип університету: Зб. наукових праць звітно-наукової конференції викладачів університету за 2021 рік, 9-10 лютого

2022 року. Частина 1. – К.: Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, 2022. – С. 35-36

8. Блинов О.А. Розвиток і формування особистості в професійній діяльності /О. А. Блинов, Є. А. Іванова // Вісник ОНУ імені І.І.Мечникова, 2024. – Т.19. – Вип 1 (31).— С. 36-43.

9. Борисюк А. С. Негативні чинники професійної ідентифікації майбутнього фахівця / А. С. Борисюк // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки» [за ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової]. – Т. 2. – Вип. 8. – Миколаїв : МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2022. – С. 43-48.

10. Боришевський М. Й. Сергій Максименко: генетична психологія у проблемному контексті навчання, виховання і розвитку /М.Боришевський, Н.Чепелева, Г.Куценко та ін. //Психологія і суспільства. – 2023. - №1. – С.4-12.

11. Боришевський М. Й. Екстраполяція теоретичних принципів психологічної науки у контекст практичної психології /М.Й.Боришевський//Актуальні проблеми практичної психології. – Херсон, 2019. – С.113-120.

12. Бочелюк В.Й. Методика та організація наукових досліджень з психології /В.Й.Бочелюк, В.В.Бочелюк. – Київ, «Центр учбової літератури», 2018. – 357с.

13. Бочелюк В.В. Структура фахової підготовки майбутніх психологів до роботи з віктимними дівчатами-підлітками / В.Й.Бочелюк //Вісник ОНУ. – 2024. – Т.19. – Вип.1 (31). – С.43-51.

14. Браніцька Т. Р. Загальна характеристика фахівця соціономічної професії / Т. Р. Браніцька // Зб. наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна" . - 2022. - № 6. - С. 25-28.

15. Васьківська С.В. Технологія консультативної взаємодії /С.В.Васьківська // Практична психологія та соціальна робота. – 2020. - №6. – С.1-21.

16. Велитченко Л.К. Методологічні та теоретичні проблеми психології / Л.К.Велитченко, В.І.Подшивалкіна. – Одеса: СВД Черкасов, 2019. – 279с.

17. Венгер О.П. Психологопедагогічні особливості розвитку пізнавальної діяльності студентів вищого навчального закладу / Венгер Олександр Павлович. - Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спец.: 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. - Острогозьк – 2024. -225с.

18. Вірна Ж. П. Неврогенез професійних деструкцій особистості / Ж. П. Вірна // Психологічні перспективи. – 2022. – Вип. 19. – С. 84-90.

19. Вірна Ж. П. Соціальний вимір професійної невротизації особистості / Ж. П. Вірна // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. Психологічні науки. – 2021. – Вип. 94, Т.2. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/psy/2021_94/Virna.pdf.

20. Гуляс І. Розвиток перфекціоністських настанов у процесі професійної підготовки майбутніх практичних психологів / І. Гуляс // Психологія особистості . - 2022. - № 1. - С. 40-49.

21. Дідик Н.М. Особливості розвитку особистісної зрілості майбутніх психологів /Н.М.Дідик//Актуальні проблеми практичної психології. – Херсон, 2019. – С.349-358.

22. Дмитерко-Карабин Х.М. Вплив смисложиттєвих орієнтацій на мотиваційну готовність до професійної діяльності майбутніх психологів/Х.М.Дмитерко-Карабін: автореф. дис...канд. психол.наук.: спец.19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія». – Прикарпатський університет ім. Василя Стефаника, 2024. – 20с.

23. Дмитерко-Карабин Х.М. Самоактуалізація студентів у процесі навчання у вищих закладах освіти/ Х.М.Дмитерко-Карабін// Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології: Матер. міжнар. наук конфер., присвяченої 35-річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С.Д.

Максименка (17-18 грудня 2021 р., м. Київ). – Т.4. – К.: Міленіум, 2022. – С.101-105.

24. Долматова М. П. Формування естетичних ціннісних орієнтацій особистості як суттєвого елемента її духовної культури / М. П. Долматова, В. І. Ярешко. // Економіка. Управління. Інновації . - 2024. - № 1. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2024_1_35.pdf

25. Інжиєвська Л.А. Особливості арт-технологій в підготовці майбутніх психологів/ Л.А.Інжиєвська //Вісник ОНУ. – 2023. - Психологія. – Т.18. – Вип. 4(30). – С.106-113.

26. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості / Н. Б. Іванцова // Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць. – 2021. – Т. 8., Вип. 7. – С. 105-114.

27. Казанжи М.Й. Поняття фасилітативності, її види та деякі грані прояву основної функції /М.Й.Казанжи //Вісник ОНУ імені І.І.Мечникова. – 2022. – Т.17. – Вип.5. – С.21-38.

28. Крутько С.В. Психологічні особливості професійної Я-концепції особистості /С.В.Крутько //Вісник ПУДПУ імені К.Д.Ушинського. – 2023. - №3-4. – С.89-94.

29. Киселевська С.М. Фізична активність студентів вищих навчальних закладів (ВНЗ) столиці України як засіб подолання екзаменаційних стресів / С.М. Киселевська, І.О. Россипчук, Ю.В. Човнюк, О.А. Антонюк // Теорія та методика фізичного виховання. – 2019. – №12. – С.10-12.

30. Мамічева О.В. Про результати дослідження різнорівневих детермінант професійної успішності викладача вищого навчального закладу /О.В.Мамічева // Сб.научн. трудов по матеріалам 1-й Международной н.-практ. интернет-конференции «Наука и общество на грани тысячелетий. – Київ, 2019. – С.99-103.

31. Комар Т.О. Особливості дезадаптації студентів з особливими потребами/Т.О.Комар//Вісник ОНУ. – 2023. – Т.8. – Вип.10. – С.52-60.

32. Корольчук М.С. Психодіагностика /М.С.Корольчук, В.І.Осьодло. - К.: Ніка-Центр, 2024. – 400с.

33. Левенець А.Є. Психологічні особливості становлення життєвої перспективи в юнацькому віці: автореф. дис. на здобуття наук.ступеня канд.психол.наук: спец.19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія» / А.Є.Левенець. – Київ, 2021. – 20 с.

34. Литвиненко І.С. Особистісний аспект – проблематика професійного становлення студентів-психологів //Вісник ОНУ. – 2023. – Т.19. – Вип. 1(31). – С. 186-197.

35. Максименко С.Д. Розвиток психіки в онтогенезі: [В 2 т.] / С.Д.Максименко. – К.: Форум, 2002. Т.1: Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології. – 320 с.

36. Максименко С.Д. «Одиниці аналізу» розвитку особистості: методологія питання /С.Д.Максименко //Наука і освіта. – 2004. - №6-7. – С.162-166.

37. Маноха І.І. Психологія потаємного “Я” / І.І.Маноха. – К.: Поліграфкнига, 2021. – 448 с.

38. Мамичева О.В. Психологічні основи розвитку педагогічних здібностей викладачів гуманітарних дисциплін вищих навчальних закладів: дис....доктора психол.наук: 19.00.01 /Мамічева Олена Володимирівна. - Одеса, 2019. – 401 с.

39. Мехайлюк Л.М. Особливості становлення професійної самосвідомості студентів художніх факультетів в освітньому середовищі /Л.М.Мехайлюк //Актуальні проблеми психології. – Київ, 2026. – Т.7. – Вип.9. – С.45-49.

40. Мірошник З.М. Рольова структура особистості практичного психолога в контексті сучасних психологічних теорій особистості/З.М.Мірошник//Вісник ОНУ.- 2023. – Т.18. – Вип.4 (30). – С.209-214.

41. Мочерний С.П. Поняття «методологія» та його структура /С.П.Мочерний//Психологія і суспільство. - – 2022. - №2. – С.58-82.
42. М'ясоїд П.О. Концептуальні засади систематизації психологічного знання /П.О.М'ясоїд // Психологія і суспільство. – 2022. - №2. – С.26-47.
43. Несух Л. Вплив мотивації на якість навчальної діяльності студентів /Л.Несух //Сучасне довкілля: реалії та перспективи [Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції]. – Київ, 2022р.
44. Низовець О.А. Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів автореф. дис ... канд. психол. наук: 19.00.07 / О.А. Низовець . – Київ, 2021 . – 20 с.
45. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості / Е.Л.Носенко // Психологія і суспільство. – 2020. - №4. – С.95-110.
46. Овсяннікова В.В. Взаємозв'язок ціннісних орієнтацій особистості та її соціального статусу /В.В.Овсяннікова // Вісник Львівського університету. Філософські науки. – 2019. –Вип.7. – С.117-123.
47. Орловська К.О. Стратегії і перспективи як складові життєвого шляху особистості / К.О.Орловська // Науковій вісник ПДПУ ім. К.Д. Ушинського.– 2019.- №1-2. – С.202-208.
48. Основи психології. [за ред. О. В. Киричука та В. А. Роменця]. – К.: Либідь, 2020. – 632с.
49. Осичка О.В. Смыслосприйняття особистості під час життєвої кризи / О.В.Осичка // Наука і освіта. – 2019. - №8. – С.86-90.
50. Панок В.Г. Зміст підготовки практикуючих психологів /В.Г. Панок// Основи практичної психології [за ред. В.Панка, Т.Титаренко, Н.Чепелевої]. – К.: Либідь, 2021. – 354с.
51. Підбуцька Н. Цінності сучасної молоді та їхній вплив на успішність навчально-виховного процесу у ВНЗ /Н Підбуцька - Вісн. Львів. ун-ту, 2019.- Випуск 25. – С.191-196.

52. Підласа І.А. Життєва ситуація особистості та життєва проблема /І.А. Підласа // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2012. – Випуск 22. – С.282-289.

53. Побірченко Н. С. Невичерпне джерело народної мудрості / Н. С. Побірченко // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. – Умань : Софія, 2022. – Ч. 5. – С. 146-155.

54. Ромакін В. В. Комп'ютерний аналіз даних / В.В. Ромакін. — Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2021. — 144 с.

55. Роменець В.А. Суб'єкт психічної активності як предмет історичної психології /В.А. Роменець//Психологія суб'єктної активності особистості. – Київ: Інститут психології АПН України, 2021 – 568 с.

56. Рибалка В.В. Методологічні питання наукової психології: Досвід особистісно центрованої систематизації категоріально-понятійного апарату /В.В.Рибалка. - К.: Ніка-Центр, 2023.

57. Садрицька С.В. Мотивація вступу до ВНЗ українських студентів: тенденції останніх років /С.В.Садрицька //Наукове онлайн видання «SOCIOPOSTIP». – 2020. - №1. – С.56-60.

58. Сергєєва А.В. Особистісні характеристики професіоналів, які займаються психотерапевтичною практикою /А.В.Сергєєва, А.А.Дивіна // Наука і освіта. - 2019. - №5-6. - С.91-93.

59. Середницька І.Я. До проблеми самовизначення особистості / І.Я.Середницька//Наука і освіта. - 2026. - №5-6. - С.93-95.

60. Сірий Є. В. Соціологія: Загальна теорія, історія розвитку, спеціальні та галузеві теорії /Є.В.Сірий. - К.: Атіка, 2019. - С. 262-322.

61. Скотна Н.В. Самовизначення особистості в світі, що глобалізується /Н.В.Скотна // Людинознавчі студії: Збірник наукових праць ДДПУ. Випуск 10. – Дрогобич, 2024. – С.4-14.

62. Татенко В.А. Про «егологічний генезис» у Е.Гуссерля та проблему суб'єктних перетворень психіки в онтогенезі /В.А.Татенко//Психологія і суспільство. – 2019. - №4. – С.13-37.

63. Татенко В.О. Суб'єктно-вчинкова парадигма в сучасній психології / В.О. Татенко // Людина. Суб'єкт. Вчинок: Філософсько-психологічні студії / За заг. ред. В.О. Татенка. — К.: Либідь, 2022. — С 316-358.

64. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності /Т.М.Титаренко. — К., 2023.

65. Тітова Т.Є. Формування ціннісних орієнтацій майбутніх психологів у процесі професійної підготовки: Дис....канд. психол.наук 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія»/ Тетяна Євгенівна Тітова. — К., 2022. — 200с.

66. Фурман А.А. Ціннісно-орієнтаційні чинники особистісного розвитку майбутніх психологів общества : Автореф. дис канд. психол. наук: 19.00.07 "Педагогічна та вікова психологія" /А.А.Фурман -Одеса, 2019. - 22с.

67. Цілінко І.О. Дослідження моральної сфери студентів ВНЗ /І.О.Цілінко//Вісник ОНУ. — 2023. — Т.18. — Вип.22. — Ч.3. — С.207-215.

68. Чебикін О.Я. Системно-діяльнісний підхід до підготовки майбутнього вчителя /О.Я.Чебикін, З.Н.Курлянд, І.М.Богданова. — Одеса: СМІЛ, 2019. — 120с.

69. Чебикін О.Я. Психологічні основи тренінгових технологій /О.Я.Чебикін, Т.В.Сінельнікова. — Одеса: ТОВ Лерадрук, 2023. — 229 с.

70. Чепелева Н.В. Особистісна підготовка практикуючого психолога /Н.В. Чепелева Основи практичної психології [під ред. В.Панка, Т.Титаренко, Н.Чепелевої]. — К.: Либідь, 2020. — 354с.

71. Шевченко Н.Ф. Становлення і розвиток професійної свідомості психологів на етапі вузівської підготовки/ Н.Ф. Шевченко//Наука і освіта. — 2021. - №1. — С.85-88.

72. Юрченко В.М. Психічні стани людини: системний опис /В.М.Юрченко. — Рівне, 2022. — 574с.

73. Яценко Т.С. Теоретико-методологічний підхід до цілісного розуміння психіки у її структурних компонентах / Т.С.Яценко // Наука і суспільство. — 2024. - №4. — С.37-60.

74. Ягнюк Я.К. Формуючі компоненти життєвого шляху у дівчат, які навчаються у ВНЗ /Я.К.Ягнюк //Вісник ОНУ. – 2022. – Т.17. – Вип.5. – С.129-138.

75. Bilings A.G., Moos R.H. Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression // J. Pers. and Soc. Psychol. 1984. V. 46. P. 877 – 891.

76. Cenin M. Podstawy teoretyczne stosowanych metod treningu psychologicznego //Acta Bratisl. Pr. Psychol. 1990. - №22. – p.35-64.

77. Eveleth P.B., Tanner J.M. Worldwide variation in human growth./ P.B.Eveleth, J.M. Tanner. - Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

78. Ericson E.N. Childhood and society /E.N. Ericson – N.Y., 1996.

79. Horney K. Der Neurotische Mensch unserer Zeit. Stuttgart: Kilper, 1951.

80. Wyie R.C. The selfconcept /R.C.Wyie. – Lincoln, 1974.