

Житомирський державний університет імені Івана Франка
Кафедра соціальної та практичної психології

ДОСЛІДЖЕННЯ СУБ'ЄКТИВНОГО РОЗУМІННЯ КЛІЄНТОМ ЕФЕКТИВНОСТІ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ РОБОТИ

Курсова робота з психології
студентки 56 групи
спеціальності „Психологія”
соціально-психологічного
факультету
(заочної форми навчання)
Дембіцької Оксани Василівни

Науковий керівник:
кандидат психологічних наук,
доцент
Горбунова В.В.

Житомир-2009

ЗМІСТ

Вступ.....	3
-------------------	----------

Розділ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗУМІННЯ КЛІЄНТОМ ЕФЕКТИВНОСТІ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ РОБОТИ

1.1. Поняття про психологічне консультування	
1.1.1. Історичні передумови і розвиток консультування.....	8
1.1.2. Види психологічного консультування.....	14
1.1.3. Критерії ефективності консультативної роботи.....	18
1.2. Особистість клієнта у консультуванні	
1.2.1. Типи клієнтів.....	20
1.2.2. Розуміння клієнтом процесу консультування.....	23
1.2.3. Модель ефективного консультанта в очах клієнта.....	27

Розділ ІІ. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОЧІКУВАНЬ КЛІЄНТА ВІД ОСОБИСТОСТІ КОНСУЛЬТАНТА

2.1. Методологічні засади експериментального дослідження очікувань клієнта.....	35
2.2. Методика та процедура проведення дослідження.....	37

Розділ ІІІ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ОЧІКУВАНЬ КЛІЄНТА

3.1. Результати дослідження особливостей очікувань клієнта від консультанта.....	38
3.2. Результати дослідження особистості консультанта з різним професійним стажем роботи.....	39

Висновок.....	43
Список використаної літератури.....	46
Додатки.....	48

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність дослідження зумовлюється тим, що на сьогодні проблема ефективності консультативної роботи є недостатньо вивченою. Кожен клієнт по-своєму розуміє процес консультативної роботи. Одні очікують, що консультант сам за них вирішить проблему, інші прагнуть з'ясувати і знайти розв'язання проблеми, яка виникла.

Очікування – це те, що клієнти хочуть від себе, інших, від світу в цілому. Це їх власні погляди на те, як вони повинні поводити себе, критерії якими вони користуються, щоб вирішити, чи були вони успішними чи ні. У клієнтів можуть бути занижені чи завищені очікування, стосовно себе, інших чи світу. Коли вони потребують досягнення бажаного, то очікування стають вимогами. Часто нереалістичні очікування стають єдиною причиною емоційних проблем.

Клієнт — це нормальна, фізично і психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка нездатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги [7].

Коли людина не може справитися зі своєю проблемою, вона йде до спеціаліста., тобто на консультацію

Традиційно психологічне консультування розглядається як процес, спрямований на допомогу людині у вирішенні (в пошуку шляхів вирішення) проблем і труднощів психологічного характеру, що виникають у неї.

Існують три основних підходи до психологічного консультування а) проблемно-орієнтоване консультування яке фокусується на аналізі сутності внутрішніх і зовнішніх причин проблеми, пошуку шляхів її вирішення. Біхевіоризм і сімейне консультування (наприклад, К. Вітакер) віддають перевагу саме цьому підходу; б) особистісно-орієнтоване консультування спрямоване на аналіз індивідуальних, особистісних причин виникнення проблемних і конфліктних ситуацій і шляхів запобігання їх у майбутньому. Фундатором напряму традиційно вважається Карл Роджерс. У цьому випадку

консультант не займається психотерапією, а лише сприяє особистісному дозріванню клієнта, фасилітує його; в) консультування орієнтоване на рішення, спрямоване на виявлення ресурсів для розв'язання проблеми. Сюди відносять Короткострокову позитивну терапію Пезешкіана, Нейролінгвістичне програмування Бендлера і Гріндера, Zen, Психотерапію нового рішення Гулдінгів тощо [4; 9].

Консультування можна розглядати як особливий вид допомоги, як деякий репертуар можливих дій і як психологічний процес [6]:

- як особливий вид допомоги. Роджерс і прихильники теорії і практики особистісно-центрованого консультування вважають, що надання допомоги психологом не тільки необхідна, а й достатня умова того, щоб із клієнтами відбулися конструктивні зміни (Rogers, 1957). Надати допомогу можна шляхом емпатійного розуміння, уважного ставлення до потенційної можливості клієнта самому будувати своє життя, конгруентності, чи дійсності (щирості), а також "активного слухання" чи "слухання в поєднанні з винагородою";

- як деякий репертуар можливих дій. Фактично всі консультанти погоджуються з тим, що гарні відносини допомоги необхідні для ефективної роботи з клієнтами, але більшість консультантів не вважають використання відносин допомоги досить ефективним для того, щоб у клієнта відбулися конструктивні зміни. Тому багато фахівців змушені використовувати як правило, визначений репертуар специфічних впливів, що відбивають їхню теоретичну орієнтацію (психоаналітичні впливи, раціонально-емотивні поведінкові впливи, гештальтвпливи). Консультанти, що мають репертуари впливів, повинні визначити, які впливи варто застосовувати стосовно різних клієнтів і яка ймовірність успіху. На думку Корсіні, "у психотерапії має значення, хто робить, як і кому, — кому — як — кому фактор" (Corsini, 1989, p. 10);

- як психологічний процес. Р. Нельсон-Джоунс вказує на основні причини фундаментального зв'язку між психологією і консультуванням [6].

По-перше, цілі консультування мають пов'язаний зі свідомістю аспект. Різною мірою всі консультаційні підходи фокусуються на зміні почуттів, думок і дій людей таким чином, щоб люди могли жити більш ефективно. По-друге, процес консультування є психологічним. Консультування не є чимось статичним, воно має на увазі обмін думками між консультантами і клієнтами, а також проходження розумових процесів окремо в консультантів і клієнтів. Крім того, значна частина інформації, отриманої при консультуванні виявляється у свідомості клієнтів в інтервалах між заняттями, а також у періоди, коли клієнти намагаються допомогти собі самі після закінчення консультування. По-третє, основні теорії, з яких "вирастають" цілі консультування і впливи, що використовуються в ньому, є психологічними. Багато головних теоретиків консультування наприклад Роджерс і Елліс, — психологи. Деякі провідні теоретики, як Бек і Берн, — психіатри. По-четверте, великий внесок у створення теорій консультування зробили фахівці, що проводять психологічні дослідження; крім того, результати психологічних досліджень використовуються при оцінці процесів консультування і його результатів.

Отже, ефективність консультативної роботи багато в чому залежить від особистості консультанта, від його вмінь знайти спільну мову з клієнтом, виокремити його проблему та поділити її на елементи для кращого сприймання, а також ефективність консультативної роботи залежить від особистості клієнта, від того, чого він прагне досягти, яких зусиль хоче прикласти.

Незважаючи на значну кількість наукових розробок, питання процесу розуміння ефективності консультативної роботи на сьогодні залишається недостатньо вивченим.

Відтак, соціальне значення поставленої проблеми та її недостатнє вивчення зумовили вибір теми дослідження: "Дослідження суб'єктивного розуміння клієнтом ефективності консультативної роботи".

Об'єкт дослідження – процес розуміння ефективності консультативної роботи.

Предмет дослідження – психологічні особливості консультативних очікувань клієнта.

Мета дослідження: дослідити психологічні особливості суб'єктивного розуміння (консультативні очікування) ефективності консультативної роботи клієнтом.

Гіпотеза дослідження: ефективність консультативної роботи залежить від очікувань клієнта та особистості консультанта

Завдання дослідження:

- 1) Здійснити теоретичний аналіз психологічної літератури з обраної проблеми.
- 2) Дослідити психологічні особливості консультативних очікувань клієнта за допомогою опитування.
- 3) Провести порівняльний аналіз особливостей сприймання особистості консультанта клієнтами (консультативні очікування).
- 4) Зробити висновок про психологічні особливості консультативних очікувань клієнтів.

Методи дослідження: теоретичний аналіз психологічної літератури з окресленої проблеми, діагностичні методи (опитування, психологічний експеримент, порівняльний аналіз результатів дослідження).

Наукова новизна. Теоретична значущість дослідження полягає в розширенні і поглибленні знань про загальні закономірності

консультативних очікувань клієнта, а також у розкритті ефективності консультативної роботи.

Практичне значення. Отримані в результаті виконання курсової роботи дані щодо особливостей консультативних очікувань клієнта можуть бути покладені в основу розвивальної програми.

Надійність і вірогідність результатів. Дослідження забезпечувалося застосуванням методів, адекватних меті і завданням дослідження, поєднанням кількісного та якісного аналізу.

Розділ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗУМІННЯ КЛІЄНТОМ ЕФЕКТИВНОСТІ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ РОБОТИ

1.1. Поняття про психологічне консультування

1.1.1. Історичні передумови і розвиток консультування

Консультування – порівняно молода професія. Унікальність консультування полягає в тому, що воно з'явилося в надрах багатьох дисциплін (філософії, педагогіки, психіатрії, психології, соціології) і розвивалося разом з ними.

Перші психотерапевтичні втручання, запропоновані більше тисячі років тому Гіппократом, лягли в основу більшості сучасних технік: системного діагностичного інтерв'ю, збирання анамнезу, побудови психотерапевтичних відносин довіри і навіть інтерпретації снів та усвідомлення затамованих почуттів.

У середні віки проблему лікування душі від психічних захворювань вирішували, як відомо, спалюванням на вогнищі. Очевидно, тому філософи середньовіччя, не маючи нових знань, не сприяли розвитку консультування наперед.

Однак, починаючи з XVIII століття, теорії, запропоновані Гіппократом, почали допрацьовуватися, своїм народженням консультування і психотерапія зобов'язані психіатрам Й. Брейєру і З. Фрейду. Саме вони розробили метод "лікування розмовою" через катарсис і заклали основи психіатричного консультування

Як уже зазначалося, консультування – порівняно молода професія (Aubrey, 1977, 1982). До початку 1900-х років консультування здійснювалося у формі поради чи інформації.

Більшість основоположників консультування вважали себе вчителями і соціальними реформаторами. Їх основним завданням було навчати дітей та молодь, представляти їм знання, які дозволяли краще орієнтуватися в собі, в інших людях і в світі професій.

Джерсі Б. Девіс був першою людиною, який ввів систематизовану програму персонального керівництва в муніципальних школах (Aubrey, 1977). Він запропонував викладачам англійської літератури раз в неділю проводити уроки персонального керівництва з ціллю виховання характеру учнів і профілактики можливих проблем.

Франк Парсонс, «батько керівництва», організував Бостонське бюро зайнятості, щоб допомогти молоді в виборі професії. Він брав за основу положення, що вибір професії обумовлюється трьома факторами: уявлення про роботу, уявлення про себе і подібність один одному (Drummond & Ryan, 1995).

XX століття ознаменувалося також народженням профконсультування. Франк Парсонс запропонував трикомпонентну модель, яку можна використовувати при виборі професії:

- аналіз інтересів, здібностей і схильностей індивіда;
- підбір доступних спеціальностей;
- використання логічних міркувань для визначення найкращої альтернативи.

Завдяки тому, що Парсонс із колегами використовували нову технологію тестування й інтерв'ювання, вони, з одного боку допомогли бостонським молодим безробітним знайти придатну роботу; з другого — заявили про профконсультування як престижне заняття, що дає змогу консультантам спеціалізуватися у визначеному напрямі надання допомоги [5].

Кліффорд Бірс став ініціатором напрямку за психічне здоров'я в США, а його діяльність стала передумовою консультування в сфері психічного здоров'я.

В 1910-му році виникла Національна асоціація професійної орієнтації (NVGA), попередниця Американської асоціації консультування

Також був прийнятий Закон Сміта-Хьюза, який забезпечував фінансування професійної освіти для масових шкіл.

Одразу після Першої світової війни психометрія була прийнята як професійно-орієнтований напрямок.

В 1920-му році була прийнята перша сертифікація консультантів в Бостоні і Нью-Йорку (Lee, 1966).

Була опублікована нова психологічна методика, як опитувальник Стронга, спрямований на виявлення професійних інтересів (SVII). Публікація цього опитувальника стала етапом для формування майбутнього (Strong, 1943).

Абрахамом і Анной Стоунами був створений перший консультативний центр з питань шлюбу та сім'ї в Нью-Йорці.

В 1930-му році Е. Г. Уільямсоном і його колегами розроблений консультант-центрований трест-факторний підхід для роботи з учнями і безробітними. Це перша теорія консультування що називається Міннесотською точкою зору. Консультування базувалося на застосуванні наукових, проблемно-орієнтаційних, емпіричних методів, які індивідуально адаптувалися до кожного клієнта для того, щоб допомогти йому позбавитися від непродуктивного мислення і навчитися приймати ефективні рішення (Lynch & Maki, 1981).

Джон Брюер виступає за те, щоб навчання розглядалося як персональне керівництво, з прийняттям рішення про вибір професії в якості частини процесу.

В 1930-х роках влада США стала приділяти все більше уваги консультуванню часто шляхом заснування Національної служби зайнятості (U.S. Employment Service).

В 1939 році ця організація випустила перше видання «Словника професій» («Dictionary of Occupational Titles» — BOT). Словник, який став основним джерелом професіографічної інформації для спеціалістів з персонального керівництва, працюючих з учнями та безробітними, містив опис відомих в США професій.

Ще одним відкриттям ХХ століття в сфері консультування стала теорія Карла Роджерса про те, що люди з проблемами в емоційній сфері не є "психічно хворими", більшості людей просто необхідне безпечне оточення, де вони можуть "пережити" свої проблеми. Він підкреслював важливість особливих, гарних стосунків "клієнт — психотерапевт".

В 1940-х роках Карс Роджерс розвиває клієнт-центрований підхід. В 1942-му році стає відомим після публікації книги «Counseling and psychotherapy» (Rogers, 1942). Роджерс надавав велике значення особистості клієнта і запропонував не директивний підхід в консультуванні. Роджерс відстоював точку зору, згідно якої клієнтам необхідно передати відповідальність за їх розвиток. Він вважав, що якщо клієнти мають можливість бути прийнятими і вислуханими консультантом, вони починають краще себе розуміти, стають більш гармонійними і поведуть себе звичайно і правдоподібно. Він описував роль професійного помічника не як судді, а як співчутливу людину. Таким чином, консультант був ніби дзеркалом, яке відображувало вербальні та емоційні прояви клієнта.

Адміністрація ветеранів США (V A) фінансувала підготовку консультантів та психологів. Був введений термін психологія консультування яка почала вважатися професією.

На протязі десятка років пройшли чотири визначні події, які стали поворотним пунктом в історії консультування

1. Створена APGA – попередниця Американської асоціації консультування
2. Відкрите 17-те відділення (консультаційної психології) APA
3. Прийнятий Національний закон про підтримку освіти (NDEA) Розділ V-В присвячений забезпеченню фінансуванню підготовки консультантів
4. Сформульовані нові теорії, такі як транзактний аналіз і раціонально-емотивна терапія.

На початку 60-х років переважав погляд на консультування як на розвиваючу професію. На розвиток консультування вплинула феноменальна популярність групових методів (Gladding, 1999). Акцент в консультуванні перемістився від взаємодії один на один до взаємодії в малій групі.

В 1963 році був прийнятий Закон про суспільні центри психічного здоров'я, який санкціонував заклади суспільних центрів психічного здоров'я. ці центри розширили можливість роботи консультантів за межами освітніх закладів.

В 1961 році APGA випустила «детальний етичний кодекс для консультантів» (Nugent, 1981, p.28).

В 1964 році 17-те відділення APA провело Грейстоунську конференцію, присвячену подальшому уточненню поняття консультуючого психолога, а в 1969 році це відділення почало видавати професійний журнал «The Counseling Psychologist», головним редактором якого став Гілберт Ренн.

Стрімкий вихід консультування за межі сфери освітніх закладів розпочався в 1970-х роках, коли центри психічного здоров'я і суспільні агентства почали широко використовувати консультантів до цих пір майже всі консультанти працювали в системі освіти.

Диверсифікація консультування означала, що в програмі підготовки консультантів стала включатися підготовка по спеціалізації. Це також означало розробку і нових концепцій консультування Наприклад, Льюїс і Льюїс (Lewis & Lewis, 1977) ввели термін «суспільний консультант» для консультантів нового типу, які могли виконувати різноманітні ролі, незалежно від напрямку роботи. Було відкрито багато програм суспільного консультування

Сімдесяті роки були свідками розвитку програм навчання професійних помічників, які концентрувалися на навчанні комунікативним навикам. Вважалось, що існують певні базові навики, якими необхідно володіти, щоб встановлювати особистісний контакт. Перевага консультантів які досягли рівня досконалості, полягає в тому, що їм значно легше навчати цьому

інших. Таким чином, консультанти можуть консультувати навчаючи при цьому деяким із своїх навиків тих, з ким вони працюють.

В 1973 році Асоціація викладачів консультування і супервізорів, що входять до відділу APCА, представила стандарти для отримання степені магістра консультування В 1977 році ACES запровадило основні вимоги для отримання докторського ступеня з консультування (Stripling, 1978).

Напротязі вісімдесятих років спостерігається подальший розвиток консультування як професії.

SACRED стандартизував програми підготовки консультантів на ступінь магістра і доктора для учнів коледжів зі спеціальностями шкільного, суспільного консультування з питань психологічного здоров'я, шлюбного і сімейного консультування і терапії, а також служб зайнятості.

В 1983 році Державним «Советом» з сертифікації консультантів було розпочато сертифікацію консультантів на державному рівні. Він розробив стандартизований тест і визначив вісім основних параметрів, за якими повинні оцінюватися консультанти

1. особистісний ріст і розвиток
2. соціальна та культурна компетентність
3. здатність допомогти
4. групова робота
5. життєвий стиль та кар'єрний ріст
6. оцінка
7. дослідження і вимірювання
8. професійна орієнтація

Консультування – це розвиваюча професія, яка висвітлює певні аспекти, питання, проблеми розвитку в співвідношенні з потребами обслуговування клієнтів і суспільства. На протязі відносно короткої історії консультування як професія на передній план висвітлює різні аспекти цієї діяльності.

1.1.2. Види психологічного консультування

Основний метод консультування – бесіда, побудована певним чином. Психологічне консультування часто буває короткочасним і може включати одну консультацію чи (за необхідності) більше, однак рідко перевищує 5-6 зустрічей з клієнтом.

Психологи–консультанти працюють з окремими людьми чи групами. Тому розрізняють індивідуальне та групове консультування

Індивідуальне консультування – це бесіда консультанта з клієнтом наодинці, обговорення з ним життєвої проблеми, яка його турбує. Психолог-консультант допомагає клієнту поглянути на свої проблеми зі сторони, обговорює з ним ті особливості його поведінки і міжособистісних відносин, які стали джерелом його життєвих труднощів. В процесі консультативної бесіди клієнт отримує можливість усвідомити це, ширше поглянути на ситуацію, і на цій основі змінити своє відношення до того, що відбувається і до своєї поведінки.

Групове консультування може заключатися, наприклад, у вирішенні проблеми чи в заохочуванні вираження подавлених емоцій в психотерапевтичній групі. Такою групою може бути сім'я, виробнича група чи група людей, яка не пов'язана один з одним в повсякденному житті, однак має спільні проблеми. При груповому консультуванні психолог-консультант часто використовує такі види роботи, як сімейне консультування консультування з проблеми професійної діяльності. Також використовує роботу для вирішення міжособистісних конфліктів і проблемних ситуацій в колективах.

З ціллю вирішення міжособистісних конфліктів в трудових чи інших колективах може застосовуватися так звана посередницька консультація. Використання психологічного посередництва ґрунтується на дуже відомому факті: участь в переговорному процесі третьої особи, яка займає нейтральну позицію, підвищує його ефективність.

Консультації можуть бути очними чи анонімними. Традиційні консультації проходять в процесі неопосередкованої зустрічі консультанта і клієнта. Однак в останнє десятиріччя достатньо відомим став «телефон довіри» як форма анонімної психологічної допомоги і консультування (Моховіков, 1999). Консультація по «телефону довіри» забезпечує оперативність спілкування, нормальні умови для клієнта. Цей вид консультації характеризується наявністю наданої допомоги і дозволяє людині, що звернулася до психолога, запобігти ролі «пацієнта», в якій, на думку деяких, вони знаходяться при очному консультуванні.

В психотерапевтичній енциклопедії під редакцією Б.Д. Карвасарського описані наступні види психологічного консультування

1) Проблемно-орієнтаційне консультування Акцент робиться на модифікації поведінки, аналізі зовнішніх причин проблеми. Ціль роботи з клієнтом: формувати та закріплювати здатність клієнта до адекватних ситуації дій, оволодіти техніками, що дозволяють покращити самоконтроль.

2) Особистісно-орієнтаційне консультування Спрямоване на аналіз індивідуальних, особистісних причин проблеми, на процес складання деструктивних особистісних стереотипів, що запобігають подібним проблемам в майбутньому. Консультант принципово стримується від порад і організаційної допомоги. В цьому напрямку використовуються такі техніки, як гештальт-терапія, гуманістична психотерапія.

3) Рішучо-орієнтоване консультування Увага звертається на активацію власних ресурсів клієнта для вирішення проблеми. Представники цього підходу звернули увагу на факт, що аналіз причин проблеми призводить до посиленого відчуття провини у клієнта, що є перешкодою у співпраці психолога-консультанта і клієнта.

Овчарова Р.В. виділяє шість бінарних позицій, в співвідношенні з якими можна скласти калейдоскоп видів психологічного консультування

- § Індивідуальне та групове консультування Групове консультування проводиться після попередніх індивідуальних консультацій для клієнта з подібними проблемами.
- § Однократні та багатократні консультації
- § Консультації з особистісного звернення – концепції в результаті виклику, направлення.
- § Без додаткового тестування і з допоміжним тестуванням.
- § Без методів психологічної корекції та з ними.
- § Консультації ізольовані та комбіновані з іншими методами психологічної допомоги (наприклад, соціально-психологічний тренінг між консультантами).

Крім того, виділяти види психологічного консультування можна за характером вирішення завдань: віково-психологічне, професійне, психологічно-педагогічне, сімейне та інші види психологічного консультування

У країнах Співдружності, зокрема в Україні, останнім часом переважно розвиваються чотири галузі, де психологи виконують консультативні функції чи працюють як консультанти [2].

Шкільні психологічні служби і служби вищих навчальних закладів ("психолог в установах освіти"). Шкільний психолог надає психологічну підтримку учням, у яких виникають труднощі, пов'язані з процесом адаптації; бере участь у розробці найбільш ефективних методів навчання (зокрема, він використовує при цьому досягнення когнітивних психологів і теоретиків, які займаються дослідженням процесів навчання); допомагає викладачам виробити в собі такі психологічні й соціальні навички, що дозволяють створити в школі приємну і продуктивну атмосферу.

Шкільне консультування охоплює проблеми стосунків учителя й учнів, учнів між собою, питання стосунків учнів з батьками, шкільної успішності, розвитку здібностей, відхилень поведінки тощо [2; 3].

Профконсультація ("психолог центру профконсультації") допомагає учням або службовцям вибрати спеціальність чи роботу, яка найбільш відповідає їхнім інтересам та здібностям. Найчастіше їхні рекомендації бувають надані на підставі результатів співбесід чи психологічних тестів.

Професійне консультування що містить у собі як загальне орієнтування у виборі тієї чи іншої професії, так і частково питання: як скласти "резюме", як і де одержати другу професію, де знайти роботу відповідно до своїх можливостей і т. ін. [2; 3; 9].

Психологічні служби підприємств ("соціальний психолог"). Управлінське консультування (консультування в організаціях) має широкий спектр можливостей, а саме: допомога в прийнятті управлінських рішень, тренінг комунікативних умінь, простежування і вирішення конфліктів, робота з персоналом тощо.

У цій сфері психолог бере участь:

- а) у вирішенні конфліктів між робітниками та підприємцями;
- б) у реалізації навчальних програм, спрямованих на підвищення продуктивності праці й розвиток почуття причетності до справи підприємства у службовців і робітників;
- в) у дослідженні оптимальних умов для просування товарів на ринок, для реклами та найкращого використання торгових площ [2; 3; 11].

Сімейна консультація Однією з найбільш наповнених сфер діяльності психологів-консультантів і сімейних психотерапевтів є інститут сім'ї.

Сімейне консультування традиційно розглядає проблеми взаємин між майбутнім подружжям, між чоловіком і дружиною у молодій сім'ї або вже сформованій родині, між іншими членами сім'ї (батьки і діти, подружжя та їхні батьки), а в останні десятиліття ще й проблеми психологічної допомоги розлученим, незаміжнім і неодруженим, так само, як і консультування й психологічна підтримка при повторному одруженні [1; 2; 8].

1.1.3. Критерії ефективності консультативної роботи

Автори публікацій і практикуючі спеціалісти погоджуються з твердженням, що консультація є необхідним видом діяльності, що заслуговує увагу. Таке відношення до неї широко розповсюджене, незважаючи на недостатність емпіричної інформації, свідчити про корисність консультації. Як стверджують Фреле і Ромінгер (Froehle & Rominger, 1993), «дослідження, які здійснюються з проблеми консультування носять в значній мірі епізодичний характер і рідко бувають суворими, що ставить під сумнів їх зовнішню і внутрішню валідність, тим часто обмежуючи їх використання» (р. 693).

Відсутність наукових досліджень, присвячених оцінці ефективності, здається, продовжує ту тенденцію, яка прослідковується з початку розвитку цієї області діяльності. Це означає, що за двадцять років, які пройшли після виходу в 1963 році Закону про суспільні центри психічного здоров'я, спеціалістам-практикам так і не вдалося організувати адекватне дослідження з оцінки ефективності консультації (Gallessich, 1982). На протязі цього часу центри психічного здоров'я не раз отримували федеральне фінансування на розвиток консультативного обслуговування, але при цьому не відповідали за ефективність своїх програм. Це відбувалося тому, що дослідження результатів консультації майже не проводилися.

Вказані недостатки часто можуть бути пояснені за рахунок складності консультативної діяльності. Труднощі в оцінці ефективності консультації пов'язані з тим, що стандартні методи дослідження часто не співпадають з характером процесу консультації (Bergan & Tombari, 1976; Brown, 1985; Hershenson & Power, 1987). Це неспіввідношення проявляється, наприклад, в тих випадках, коли від консультанта вимагається пластичність і нестандартність. А так як консультанти в своїй роботі застосовують різноманітні методи, вони орушують ті умови, які необхідно створити згідно контролюючого плану експерименту (Froehle & Rominger, 1993). Інші труднощі обумовлені самою практикою. Проведення консультантом

дослідження з оцінки результатів, наприклад, часто ускладнюється умовами контракту, нестачею часу чи протидією консультуючих, які більш зацікавлені у вирішенні проблеми, ніж у дослідженні.

Незважаючи на ці труднощі, відомо декілька робіт, в яких ефективність консультації оцінювалася шляхом вивчення певних елементів чи динаміки процесу. В деяких дослідженнях робились спроби виділити фактори, які призводять до успішної консультації. Ряд авторів пропонують, наприклад, що ефективність консультації залежить від детального планування і організації (Bundy & Poppen, 1986; Kurpius, 1985; Schmidt & Medl, 1983). Інші доводять, що успішна консультація потребує надійної теоретичної основи (Bardon, 1985; Gallessich, 1985; Knoff, 1984; Mathias, 1992). Крім того, виявилась залежність ефективності консультації від певних якостей консультанта (Bergan & Tombari, 1976; Dougherty, 1990; Fine, Grantham & Wright, 1979; Levinson, 1985). В деяких працях досліджувалось значення продуктивних відносин між консультантом і консультуючим (Brown & Horton, 1990; Conoley et al., 1991; Dougherty, 1990; Maitland, Fine & Tracy, 1985).

Деякі автори намагалися застосовувати експериментальні методи при оцінці консультації в закладах психічного здоров'я. Так в деяких працях були виявлені позитивні результати, наприклад, збільшилася працездатність консультуючих і розвиток клієнта (Brunell & Avella, 1986; Herrera & Lawson, 1987; Pollock, 1979; Robinson & Wilson, 1987; Taintor, Strain & Lazar, 1984; Tourigny, Marie, & Drury, 1987).

На основі розгорнутих робіт з консультації і отриманих в них даних деякі автори, наприклад, вказують на слабкі місця в методах дослідження, що використовуються експериментаторами-консультантами (Dustin & Blocher, 1984; Medway, 1979). Вони стверджують, що застосування неадекватних методів мало результативне. Інші, кажуть про недолік досліджень, спрямованих на емпіричне обумовлення консультації (Dustin, 1985; Froehle &

Rominger, 1993). Ряд авторів вважають, що в подальшому консультування залишиться без надійної теоретичної бази (Bardon, 1985; Gallessich, 1985).

Більш правильним буде твердження, що консультанти ще не можуть гарантувати ефективність своєї роботи. Аналізуючи свої успіхи і невдачі, вони повинні розрізняти ті методи, які приносять результат, від тих, що не дають результат. Щоб допомогти консультантам-новичкам, Фреле і Ромінгер (Froehle & Rominger, 1993) пропонують: «Якщо ми хочемо називати себе консультантами, ми повинні вміти користуватися результатами наших наукових спрямувань, шукати парадигми, що допомагають пояснити факти, з якими ми зіштовхуємося, і ті, що забезпечують орієнтири для наших дій. Ми повинні також віддавати собі звіт відносно тієї діяльності, якою ми займаємося, і критично оцінювати себе і свою участь в цій діяльності» (р. 698).

1.2. Поняття особистості в консультуванні

1.2.1. Типи клієнтів

Клієнт — це нормальна, фізично і психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка нездатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги [7].

В процесі консультації звичайно приймають участь три суб'єкта, чи сторони, а оскільки консультація розгортається в специфічній обстановці, кожен учасник відіграє суттєву роль і вносить свій внесок. Учасниками консультації є консультант, консультуючий та клієнт.

Консультант – особа (професійний психолог), яка надає консультацію консультуючому. Консультант володіє необхідними професійними знаннями і методологічним мисленням і може допомогти консультуючим вирішити психологічні проблеми їх клієнтів чи інших людей.

Консультуючий – людина (наприклад, провайдер гуманітарних послуг, діловий менеджер чи супервізор), яка звертається за допомогою до

консультанта з питань, пов'язаних з роботою клієнта, чи з приводу пов'язаної з клієнтом програми чи системи.

Клієнт – людина, що звернулася за психологічною допомогою до консультанта

Всіх клієнтів можна поділити на декілька типів:

§ Добрий та комунікабельний клієнт

Такі клієнти приємні в спілкуванні, добрі, комунікабельні, зовні відкриті, люблять поговорити, висловити свою точку зору, послухати консультанта, щоб на його слова відповісти у відповідь. Думок в такого клієнта дуже багато.

Тактика спілкування: спрямувати розмову до теми, яка цікавить консультанта, задавати питання, які передбачають однозначні відповіді.

§ Суддя

Такі клієнти схильні до строгої критики і недовірі.

Тактика спілкування: впевненість в тому, що Ви пропонуєте, зосередитися на результаті, який необхідний Вам і йти до цілі. Звертати увагу на позитивні моменти, потім критикувати недостатками, а потім запропонувати ще більш переконливі переваги товару чи послуги, тобто по черзі приймати на себе роль адвоката і прокурора.

§ Агресивні клієнти

Агресивні клієнти часто роздратовані, швидко збуджуються, не люблять спорів, вимагають, щоб все було, так як вони сказали, схильні до критики, однак не сприймають критику в свою адресу – одразу ж «вибухають».

Тактика спілкування:

1. мінімум емоцій
2. зовнішній спокій

До агресивних клієнтів необхідно застосовувати особливий підхід, необхідно показати йому, що Ви його розумієте, показати його значимість, важливість його думки, погоджуватися з тим, з чим можна погодитися.

§ Енергійні клієнти

Енергійні клієнти завжди знають, що їм потрібно. Вони не будуть розглядати те, що ви їм пропонуєте. Таким клієнтам необхідно задавати чіткі питання, говорити по суті, показувати його вигоду, конструктивно підходити до справи. Такий клієнт може відмовити, якщо знайде в мовленні конкурента більше вигоди для своєї компанії. Якщо Ви не можете запропонувати йому потрібної послуги, то ніякі вмовляння не допоможуть.

Тактика спілкування: необхідно бути конкретним, чітко формулювати думки та речення, не маніпулювати ним, такий клієнт не стерпить будь-яку неправду, невизначеність. Якщо Ви щось не знаєте, краще одразу сказати про це і пообіцяти уточнити інформацію, чітко відповідайте на питання, не потрібно лишнього говорити, пропонувати тільки те, що цікавить клієнта.

Авангардні клієнти – клієнти, які хочуть мати все нове, креативне і модне.

Тактика спілкування: пропонувати все креативне, модне, нове, акцентувати його увагу на нових деталях, підкреслити, що він буде користуватися таким товаром.

Консервативні клієнти. Девіз таких клієнтів – не потрібно нічого змінювати, бо до добра це не приведе. Такий клієнт купує тільки те, до чого звик.

Тактика спілкування: чітко відповідати на задані клієнтом питання; пропонувати тільки те, що його цікавить; робити акцент на надійності тієї чи іншої послуги.

Клієнти, схильні до наслідування. Вони орієнтуються на думку знайомих і значимих для них осіб.

Тактика спілкування: погоджуватися з вибором клієнта, підкреслювати, що обраний ним товар користується найбільшим попитом.

Клієнти, що сумніваються – клієнти, що не можуть прийняти рішення, довго обирають.

Клієнти, що все знають – впевнені, що знають все про товар, послуги, конкурентів і т.п.

Тактика спілкування: не сперечатися з ним.

1.2.2. Розуміння клієнтом процесу консультування Роль консультанта в консультуванні

У практиці психологічного консультування і психотерапії щодня приходится зіштовхуватися з найважливішими аспектами життя людини. Консультант завжди разом із клієнтом обговорює незначні й істотні проблеми своїх підопічних і прагне допомогти клієнту:

- розібратися в мотивуванні повсякденних виборів і наслідків;
- вирішити безліч емоційних проблем і заплутані міжособистісні відносини;
- перебороти почуття внутрішнього хаосу – зробити незрозуміле і мінливе позитивним і доцільним.

Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стать і яким його сподівається бачити клієнт. Чи являє собою консультант друга клієнта, професійного радника, учителя, експерта, супутника клієнта в блуканнях по завулках чи життя гуру – випромінювача абсолютної істини? Ця роль звичайно залежить від приналежності консультанта до визначеної теоретичної орієнтації, його кваліфікації, особистісних рис, нарешті, від очікувань клієнта.

Ефективність діяльності фахівця багато в чому обумовлена тим, наскільки ясно він представляє своє місце в консультуванні. Коли немає такої ясності, консультант у своїй роботі буде керуватися не визначеними теоретичними принципами, а лише чеканнями і потребами клієнта, іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається і чого хоче клієнт. Клієнти ж найчастіше очікують, що консультант візьме на себе відповідальність за

успіх їхнього подальшого життя і розв'яже їх проблеми – де навчатися, як злагодити конфлікти на роботі, чи розводитися з чоловіком і т.д.

Самолюбству починаючого консультанта може лестити, що люди, які шукають відповіді на складні питання свого життя, звертаються саме до нього, і існує небезпека, що консультант вважатиме себе знаючим відповіді на всі питання клієнта чи ще гірше – буде нав'язувати клієнту свої рішення. У цій ситуації неправильне розуміння консультантом своєї ролі тільки збільшить залежність клієнта від нього і перешкодить допомогти клієнту в самостійному прийнятті рішень. Ніякий консультант не може вказувати іншій людині, як йому жити. У практиці психологічного консультування і психотерапії варто частіше згадувати слова знаменитого психотерапевта J. Bugental [7] про таємницю і знання: "Таємниця охоплює знання, у ній схована інформація. Таємниця нескінченна, знання – має межі: коли зростає знання, ще більше стає таємниця. Психотерапевтів підстерігає спокуса вступити в змову з клієнтами і відкинути таємницю. У цій огидній угоді мається на увазі, але рідко розкривається ілюзія, що існують відповіді на всі життєві проблеми, що можна розкрити значення кожного сну чи символу і що ідеальною метою здорового психічного життя є раціональний контроль. Психотерапевти зобов'язані багато знати, але одночасно випробувати преклоніння і покірність перед таємницею. Будемо відверті – ми ніколи не володіємо і не здатні мати повноту знань. Прикидатися, що ми знаємо нестатки клієнта і можемо підказати йому правильний вибір, – значить зрадити клієнта. У будь-якій терапії варто допомогти клієнту прийняти таємницю в собі і нашій загальній таємниці."

Сама загальна відповідь про роль консультанта криється в розумінні сутності процесу консультування. Основне завдання консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнту у виявленні своїх внутрішніх резервів і в усуненні факторів, що заважають їхньому використанню. Консультант також повинний допомогти клієнту зрозуміти, яким він хоче стати. Клієнтам під час консультування варто щиро оцінювати своє поведіння, стиль життя і

вирішити, яким образом і в якому напрямку вони хотіли б змінити якість свого життя.

М. Сох називає це "структуруванням процесу терапії", що може бути первинним і вторинної. Під первинним структуруванням мається на увазі особиста присутність консультанта (психотерапевта) у терапевтичному просторі і значення цієї присутності для клієнта. Вторинне структурування – це діяльність консультанта, що забезпечує максимальний рівень розкриття клієнтів. У першому випадку ми відповідаємо на запитання, ким є консультант, а в другому – що він робить. Структуруючи терапевтичний процес, консультант надає клієнту ініціативу в саморозкритті. Іноді ініціативу приходится обмежувати, якщо консультант відчуває, що в даний момент клієнт занадто енергійний. Іншими словами, консультант активує і контролює "потенціал розкриття" клієнтів.

Керуючись таким розумінням процесу консультування можна сформулювали найважливіші рольові функції консультанта:

- побудова відносин із клієнтом на взаємній довірі;
- виявлення альтернатив саморозуміння і способів діяльності клієнтів;
- безпосереднє "входження" у життєві обставини клієнтів і їхні відносини зі значимими для них людьми;
- створення навколо клієнтів здорового психологічного клімату;
- постійне удосконалювання процесу консультування

Якщо в такий спосіб загалом представити зміст ролі консультанта, стає очевидним, що дуже істотної складової процесу консультування є особистість консультанта

Кожна людина розуміє, що у неї існує певна проблема, і вона бажає її розв'язати.

Людина, що приходять на консультацію як правило, нервується й зовсім не знає, як поводитися і про що говорити. Час, який психолог витратить на те, щоб заспокоїти клієнта, допомогти йому зосередитися на причині свого приходу, ми будемо називати встановленням контакту.

Попереднє знайомство, збирання інформації, встановлення контакту — усе це відбувається на першому, підготовчому етапі, що містить у собі ще, щонайменше, дві складові: виявлення очікувань клієнта та укладання контракту.

Виявлення очікувань

Уявіть собі, що клієнт заявляє: "Зробіть так, щоб мої сусіди виїхали", чи "щоб мій чоловік повернувся", чи "нехай усі, хто мене образив, попросять вибачення". Подібні заяви звучать тоді, коли людина не зовсім розуміє сутності психологічної допомоги й очікує, що психолог буде виконувати ту чи іншу роль [6]:

- вирішить проблему за нього ("Рятівник");
- дасть розумну пораду ("Авторитет");
- пошкодує і поспівчуває ("Гарна людина");
- бачить клієнта наскрізь і сам знає, що тому треба для щастя ("Чарівник");
- поставить діагноз і випише ліки ("Доктор");
- засудить і винесе суворий вирок тим, хто його кривдить ("Суддя").

Щоб уникнути подібних непорозумінь, краще відразу пояснити клієнту, що таке "психологічне консультування" і хто такі "консультанти", що основним методом роботи психолога-консультанта є вербальний контакт, точніше — консультативна бесіда. От дещо змінений варіант, формулювання, що придумали Ю. Альошина і Л. Гозман: "Ми, психологи, не надаємо готових рецептів, не приписуємо ніяких ліків. Наша допомога людям полягає в тому, що ми розмовляємо з ними і намагаємося допомогти їм побачити їхню власну ситуацію збоку, з іншого погляду, інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення чи змінити свою поведінку" [2].

Не кожна людина виявляється готовою прийняти саме таку допомогу. Психологам досить часто доводиться стикатися із сумнівами, ваганнями з боку клієнтів, навіть відкритим опором, що може виявитися або в

агресивному, ворожому ставленні, або у виникненні почуття залежності і прихильності до консультанта

Думка фахівця опір консультуванню — поширене явище на початку бесіди, коли клієнт, уже перебуваючи в кабінеті психолога, усе ще ставить собі запитання: варто йому сюди приходити чи ні. Так, наприклад, опинившись віч-на-віч з консультантом, він може почати виражати сумніви з приводу того, підходить йому консультант чи ні за віком, статтю, професійним досвідом тощо. Що можна зробити в такій ситуації? Насамперед, не варто занадто сильно наполягати на тому, що коли клієнт потрапив саме до вас, то і працювати він повинен саме з вами як консультантом. Найкраще запропонувати продовжувати бесіду, пообіцявши, якщо в людини дійсно виникне в цьому необхідність, вона зможе звернутися до іншого фахівця. Обговорюючи це з клієнтом, можна навести і деякі аргументи: "Практична психологія — це наука, тому мої особисті якості не відіграють такої вже великої ролі, набагато важливішою є професійна кваліфікація, яку ви зможете оцінити, лише попрацювавши зі мною " [2].

1.2.3. Модель ефективного консультанта в очах клієнта

Особистість консультанта (психотерапевта) виділяється майже у всіх теоретичних системах як найважливіший цілющий засіб у процесі консультування. Підкреслюються то одні, то інші її риси. Відомий англійський психоаналітик угорського походження М. Balint у 1957 р. говорив про повне забуття того, що психотерапія – це не теоретичне знання, а навички особистості. Йому вторить не менш знаменитий представник гуманістичної психології С. Rogers (1961), підкреслюючи, що теорія і методи консультанта менш важливі, ніж здійснення їм своєї ролі. З. Фрейд на питання про критерії успішності психотерапевта відповів, що психоаналітику не обов'язкова медична освіта, а необхідна спостережливість і вміння проникати в душу клієнта. [8]

Отже, власне кажучи основна техніка психологічного консультування—це "я-як-інструмент", тобто основним засобом, що стимулює удосконалювання особистості клієнта, є особистість консультанта (А.Адлер: "техніка лікування закладена у Вас").

А. Storr [9] відзначає, що психотерапію і психологічне консультування прийнято вважати незвичайними професіями, оскільки багатьом людям важко представити, як можна цілими днями вислухувати чужі історії про нещасливе життя і труднощі. Тому представників цих професій чи вважають ненормальними, чи мирськими святими, що перебороли людську обмеженість. Ні перше, ні друге не є вірним. Звідси питання: "Хто такий консультант, а точніше, що являє собою консультант як людина, які вимоги пред'являються до нього як до особистості, що робить його професійним помічником у заплутаних проблемах інших людей?" Насамперед варто сказати, що ніхто не народжується психотерапевтом чи консультантом. Необхідні якості не вроджені, а розвиваються протягом життя.

Узагальнюючи сказане, підкреслимо, що ефективність консультанта визначається властивостями особистості, професійними знаннями і спеціальними навичками. Кожний з цих факторів забезпечує якісний консультативний контакт, що і є стрижнем психологічного консультування. У підсумку від консультативного контакту залежить остаточний ефект консультування – зміна особистості клієнта в процесі конструктивних дій консультанта. Анітрошки не применшуючи значення теоретичної і практичної підготовки, ми все-таки схильні віддати перевагу фактору особистості консультанта. У свій час М. Balint і Е. Balint писали, що знання можна одержати з книг чи лекцій, навички здобуваються в процесі роботи, але їхня цінність обмежена без удосконалювання особистості психотерапевта; психотерапія стає ремеслом, вимощеним добрими намірами, якщо її не піднімають на професійний рівень відповідні якості особистості психотерапевта.

Яким же повинне бути сполучення властивостей особистості, що найбільшою мірою забезпечувало б успіх консультування? Хоча досліджень у цій області досить багато, однак однозначної відповіді про властивості особистості, що сприяють ефективній роботі консультанта, на жаль, немає. Дуже часто при описі процвітаючого консультанта як професіонали, так і клієнти вживають побутові поняття: "відкритий", "теплый", "уважний", "щирый", "гнучкий", "терпимий". Починалися спроби виділити властивості особистості, необхідні консультанту для роботи з профвідбору. Національна асоціація професійної орієнтації США виділяє наступні властивості особистості (цит. по [9]):

- прояв глибокого інтересу до людей і терпіння в спілкуванні з ними.

Цей фактор характеризується як інтерес до людей у силу їхнього буття, а не тому, що деякі з них шизофреніки чи психопати;

- чутливість до установок і поводження інших людей;
- емоційна стабільність і об'єктивність;
- здатність викликати довіру інших людей;
- повага прав інших людей.

У 1964 р. Комітет з нагляду і підготовки консультантів США установив наступні шість якостей особистості, необхідних консультанту (цит. по: [8]):

- довіра до людей;
- повага цінностей іншої особистості;
- проникливість;
- відсутність упереджень;
- саморозуміння;
- свідомість професійного боргу.

Ми акцентуємо такі особливості: чуйність, об'єктивність (неототожнення себе з клієнтами), гнучкість, емпатію і відсутність власних серйозних проблем. До особливо шкідливого для консультанта рис відноситься авторитарність, пасивність і залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути

терпимим до різних спонукань клієнтів, невротичну установку у відношенні грошей.

На думку А. Storr [9], ідеальним психотерапевтом чи консультантом у стані бути симпатична людина, відвертий і відкритий почуттям інших; здатний ототожнюватися із самими різними людьми; теплий, але не сентиментальний, що не прагне до самоствердження, однак повинен мати свою думку і здатний її захистити; що вміє служити на благо своїм клієнтам.

Якщо продовжити огляд численних джерел літератури про властивості особистості, що необхідні консультанту, щоб надавати допомогу, являти собою каталізатор самопізнання, зміни й удосконалювання іншої людини, ми наблизимося до моделі особистості ефективного консультанта. Подібний перелік особистісних особливостей міг би послужити основою програми по підготовці консультантів. Мова йде, звичайно, про "рухливу" модель, оскільки кожен консультант має можливість її доповнити. Розглянемо фактори, здатні скласти ост такої моделі.

1. Аутентичність

А. Storr [9] називає аутентичність стрижневою якістю психотерапевта і найважливішою екзистенціальною цінністю. Він виділяє три основних ознаки аутентичного існування:

- повне усвідомлення дійсного моменту;
- вибір способу життя в даний момент;
- прийняття відповідальності за свій вибір.

Аутентичність у якомусь ступені узагальнює багато властивостей особистості. Насамперед, це вираження щирості стосовно клієнта. Аутентична людина жадає бути і є самим собою як у своїх безпосередніх реакціях, так і в цілісному поведженні. Вона дозволяє собі не знати усі відповіді на життєві питання, якщо їхній дійсно не знає. Вона не поводить себе як закохана людина, якщо в даний момент відчуває ворожість. Труднощі більшості людей у тім і полягають, що вони багато енергії витрачають на програвання ролей, на створення зовнішнього фасаду, замість того щоб

використовувати її на рішення реальних проблем. Якщо консультант велику частину часу буде ховатися за професійною роллю, клієнт теж сховається від нього. Якщо консультант виконує роль тільки технічного експерта, відмежовуючи від своїх особистих реакцій, цінностей, почуттів, консультування буде стерильним, а його ефективність – сумнівною. Стикнувшись з життям клієнта ми можемо, тільки залишаючись живими людьми. Аутентичний консультант найбільш придатна модель для клієнтів, що служать прикладом гнучкого поводження.

2. Відкритість власному досвіду.

Тут відкритість розуміється не в змісті відвертості перед іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Соціальний досвід учить нас заперечувати, відкидати свої почуття, особливо негативні. Дитині говорять: "Замовчи, великі діти (чи хлопчики) не плачуть!" Дорослим навколишні говорять те ж: "Не плач!" чи "Не нервуй!" Тиск навколишніх змушує витіснити сум, дратівливість, злість. Ефективний консультант не повинний відганяти будь-які почуття, у тому числі і негативні. Тільки в такому випадку можна успішно контролювати своє поводження, оскільки витиснуті почуття стають ірраціональними, джерелом неконтрольованого поводження. Коли ми усвідомлюємо свої емоційні реакції, то можемо самі вибирати той чи інший спосіб поводження в ситуації, а не дозволяти неусвідомленим почуттям порушувати регуляцію нашого поводження. Консультант здатний сприяти позитивним змінам клієнта, тільки коли виявляє терпимість до всієї розмаїтості чужих і своїх емоційних реакцій.

3. Розвиток самопізнання.

Обмежене самопізнання означає обмеження волі, а глибоке самопізнання збільшує можливість вибору в житті. Чим більше консультант знає про себе, тим краще зрозуміє своїх клієнтів, і навпаки – чим більше консультант пізнає своїх клієнтів, тим глибше розуміє себе. Невміння почути, що діється усередині нас, збільшує схильність стресу й обмежує нашу ефективність, крім того, зростає імовірність упасти жертвою

задоволення в процесі консультування своїх неусвідомлених потреб. Дуже важливо реалістично відноситися до себе. Відповідь на питання, як можна допомогти іншій людині, криється в самооцінці консультанта, адекватності його відносини до власних здібностей і взагалі до життя.

4. Сила особистості й ідентичність.

Консультант повинний знати, хто він такий, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього важливо власне кажучи. Він звертається до життя з питаннями, відповідає на питання, поставлені йому життям, і постійно піддає перевірці свої цінності. Як у професійній роботі, так і в особистому житті консультанту не слід бути простим відображенням надій інших людей, він повинний діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволить йому почувати себе сильним у міжособистісних відносинах.

5. Толерантність до невизначеності.

Багато людей незатишночують себе в ситуаціях, у яких бракує структури, ясності, визначеності. Але оскільки однієї з передумов становлення особистості є "прощання" людини зі звичним, відомим із власного досвіду і вступ на "незнайому територію", консультанту зовсім необхідна впевненість у собі в ситуаціях невизначеності. Власне кажучи саме такі ситуації і складають "тканину" консультування. Адже ми ніколи не знаємо, з яким клієнтом і проблемою зітхнемося, які прийдеться приймати рішення. Впевненість у своїй інтуїції й адекватності почуттів, переконаність у правильності прийнятих рішень і здатність ризикувати – усі ці якості допомагають переносити напругу, створювана невизначеністю при частій взаємодії з клієнтами.

6. Прийняття особистої відповідальності.

Оскільки багато ситуацій у консультуванні виникають під контролем консультанта, він повинний нести відповідальність за свої дії в цих ситуаціях. Розуміння своєї відповідальності дозволяє вільно і свідомо здійснювати вибір у будь-який момент консультування – погоджуватися з доводами клієнта чи вступати в продуктивне протистояння. Особиста

відповідальність допомагає більш конструктивно сприймати критику. У таких випадках критика не викликає механізмів психологічного захисту, а служить корисним зворотним зв'язком, що поліпшує ефективність діяльності і навіть організацію життя.

7. Про глибину відносин з іншими людьми.

Консультант зобов'язаний оцінювати людей – їхні почуття, погляди, своєрідні риси особистості, але робити це без осуду і наклеювання ярликів. Такий характер відносин із клієнтами дуже важливий, проте варто взяти до уваги страхи, що переживає більшість людей, намагаючись зав'язати близькі, теплі відносини з іншими. Деяким здається, що вираження позитивних почуттів зобов'язує, обмежує волю, робить уразливим. Когось страшить неприйняття партнером позитивних почуттів, відхилення їх, тому більш безпечною представляється відстрочка поглиблення міжособистісних відносин. Ефективному консультанту далекі такі страхи, він здатний вільно виражати свої почуття перед іншими людьми, у тому числі і перед клієнтами.

8. Постановка реалістичних цілей.

Звичайно успіх спонукує ставити перед собою великі цілі, а невдача, навпаки – опустити нижче планку домагань. Іноді цей механізм самозахисту порушується, і тоді занадто велика мета буде заздалегідь приречена на невдачу чи прагнення до незначної мети не доставить ніякого задоволення. Отже, ефективний консультант повинний розуміти обмеженість своїх можливостей. Насамперед, важливо не забувати, що будь-який консультант незалежно від професійної підготовки не всемогутній. У дійсності жоден консультант не здатний побудувати правильні взаємини з кожним клієнтом і допомогти всім клієнтам вирішити їхні проблеми. Такий наївний оптимізм може стати причиною "холодного душу" у повсякденному консультуванні і постійно викликати почуття провини. Консультант повинний відмовитися від нереального прагнення стати бездоганним. У консультуванні ми завжди можемо виконувати свою роботу "добре", але не ідеально. Той, хто не в змозі визнати обмеженість своїх можливостей, живе ілюзіями, що здатний цілком

пізнати і зрозуміти іншу людини. Такий консультант постійно звинувачує себе за помилки замість витягу корисних уроків, і в результаті його діяльність неефективна. Якщо ми допускаємо власну обмеженість, то уникаємо непотрібної напруги і почуття провини. Тоді відносини з клієнтами стають більш глибокими і реалістичними. Правильна оцінка власних можливостей дозволяє ставити перед собою досяжні цілі.

Узагальнюючи обговорені вище вимоги, пропонувані до особистості консультанта, можна стверджувати, що ефективний консультант – це насамперед зріла людина. Чим різноманітніше в консультанта стиль особистого і професійного життя, тим ефективніше буде його діяльність. Іноді виражати почуття і попросту слухати, що говорить клієнт, – це найкраще, але небезпечно обмежуватися тільки такою тактикою консультування часом необхідно вступати з клієнтом у конфронтацію. Іноді варто інтерпретувати його поведінку, а часом і спонукувати клієнта тлумачити зміст свого поведінку. Часом у консультуванні потрібна директивність і структурованість, а іноді можна дозволити собі захопитися бесідою без визначеної структури. У консультуванні як і в житті, варто керуватися не формулами, а своєю інтуїцією і потребами ситуації. Така одна з найважливіших установок зрілого консультанта

Змальована модель ефективного консультанта з першого погляду може здаватися занадто величною і далекою від дійсності. При цьому напрошується твердження, що риси ефективного консультанта збігаються з рисами процвітаючої людини. До такої моделі і повинний прагнути консультант, якщо бажає бути не технічним ремісником, а художником психологічного консультування. Нарешті, властивості особистості ефективного консультанта можуть бути і метою психологічного консультування – поява цих властивостей у клієнта в цьому випадку стає показником ефективності консультування

Розділ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОЧІКУВАНЬ КЛІЄНТА ВІД ОСОБИСТОСТІ КОНСУЛЬТАНТА

2.1. Методологічні засади експериментального дослідження очікувань клієнта

Методика даного дослідження включає в себе опитування, порівняльний аналіз.

Метод опитування передбачав збір інформації, отриманої у вигляді відповідей на поставлені запитання. Цей метод використовується для отримання інформації про особистісні риси, якими володіють консультанти-початківці, консультанти, консультанти-професіонали.

Метод порівняння полягає у зіставленні одних понять з іншими для встановлення їх подібності чи відмінності. Порівнюючи особистісні характеристики консультантів можна прийти до висновку, що клієнти виокремлюють не тільки особистісні риси, які притаманні консультанту, але й професійні.

Завдяки теоретичному аналізу можна охопити одночасно велику кількість даних, проникнути в їх суть, здійснити мисленнєву конструкцію об'єкта дослідження, виокремити в ньому ознаки, властивості, які становлять пізнавальний інтерес. Теоретичний аналіз забезпечує розмежування явища, що вивчається, на елементи, розкриття структури і специфіки.

Можна використати метод анкетування чи метод інтерв'ю, для того, щоб визначити риси ідеального консультанта, завдяки яким буде ефективною консультативна робота.

Для дослідження семантичного значення ролі консультанта в житті клієнта можна було використати методику «Семантичний диференціал» Ч. Осгуда. Методика призначена для вимірювання відмінностей в інтерпретації понять досліджуваним, а також для вимірювання 3-х факторів (оцінки, сили, активності). Досліджуваним пропонувалося б оцінити досліджуваний об'єкт (консультанта – початківця, консультанта, консультанта - професіонала),

шляхом співвіднесення його з однією з фіксованих точок шкали, заданої полярними за значенням ознаками. Оцінки заносилися в бланк дослідження. У відповідності до ключа підраховувалася сума балів по кожному фактору та загальна сума балів.

2.2. Методика та процедура проведення дослідження

Дослідження особистісних рис консультанта проводилося вибіркоvim чином в індивідуальній формі з студентами. В дослідженні брали участь 10 осіб (7 дівчат і 3 хлопця) віком 19-20 років.

Дослідження проводилося в два етапи.

На I етапі було проведено опитування (студентам необхідно було написати по 10 якостей, якими володіє консультант-початківець, консультант, консультант-професіонал), з метою вивчення особистості консультанта з різним професійним стажем роботи, а також виявити очікування клієнтів (див. додаток 1).

На II етапі було проведено дослідження серед пересічних студентів, з метою вивчення найбільш притаманних рис (якостей) консультантам з різним професійним стажем роботи. Якості були відібрані в результаті попереднього дослідження. Це якості, які найбільш чи найменш притаманні консультантам, на думку студентів (5 якостей – особистісні, 5 якостей – професійні). Їх необхідно було оцінити ці 10 якостей від 1 до 10 балів (1 бал – найбільш притаманна якість, 10 балів – найменш притаманна якість) - (див. додаток 2). Обробка результатів проводилася за допомогою факторного аналізу.

На основі отриманих результатів зробити порівняльний аналіз та виявити особливості у розумінні ефективності консультативної роботи з різними консультантами

Розділ III. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЧІКУВАНЬ КЛІЄНТА ВІД ОСОБИСТОСТІ КОНСУЛЬТАНТА

3.1. Результати дослідження особливостей очікувань клієнта від консультанта

За результатами проведеного дослідження (опитування) серед студентів, на їх думку, консультантам – початківцям (див. додаток 3) притаманні такі якості (риси), як: малодосвідчені, добрі, багато чого не знають, тривожні, використовують «книжні» знання, прагнуть допомогти. Консультанти наділені такими рисами, як (див. додаток 3): впевнені, наполегливі, активні, комунікабельні, досвідчені, рішучі, емоційно стабільні. Консультантам – професіоналам (див. додаток) властиві такі особистісні та професійні якості, як: досвідчені, легко знаходять контакт, вміють допомогти, керуються інтуїцією, справедливі, є самі собою, володіють професійними знаннями.

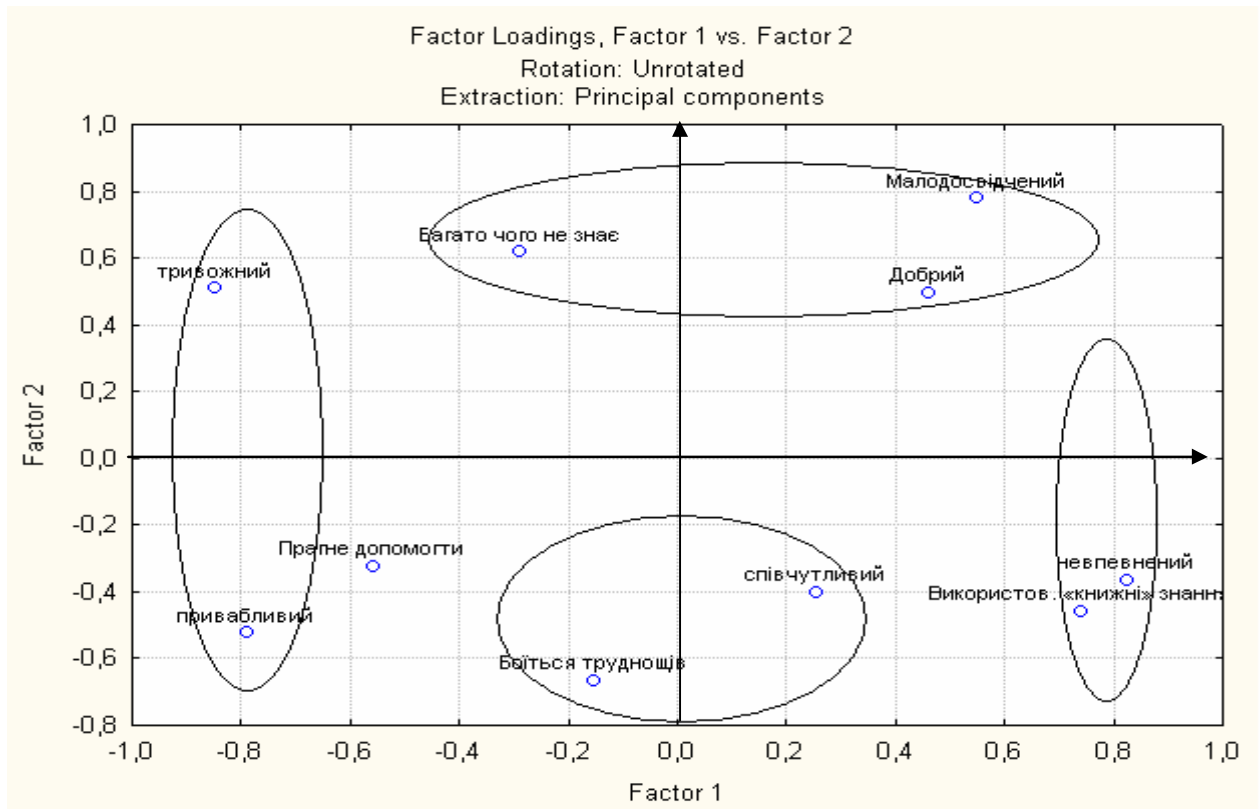
Отже, в результаті проведеного опитування було встановлено, що консультанта – професіонала студенти сприймають як досвідчену людину, людину, що вміє знайти контакт, що вміє допомогти та володіє професійними знаннями. Консультанти-початківці ще мало обізнані, малодосвідчені, невпевнені в собі та в своїх діях, однак прагнуть допомогти клієнтам, які звернулися до них по допомогу. Консультанта студенти сприймають як посередника між консультантом – початківцем та консультантом – професіоналом. Вони наділяють його такими якостями, як: досвідчений, впевнений, активний, наполегливий, відкритий.

3.2. Результати дослідження особистості консультанта з різним професійним стажем роботи

В ході проведеного дослідження було отримано такі результати (див. додаток 4-7).

Консультант-початківець

Факторне поле



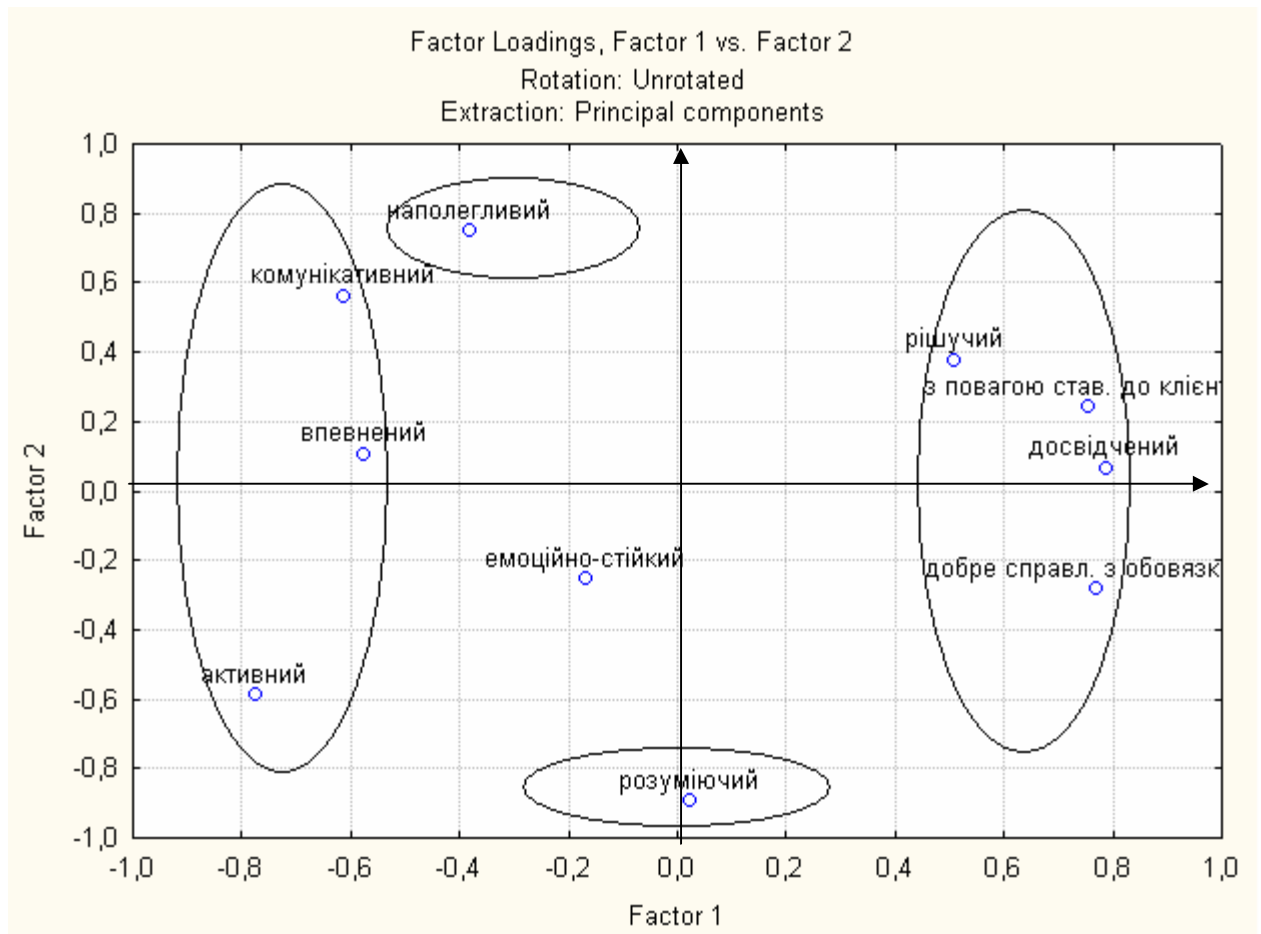
Інтерпретація результатів

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта-початківця» було встановлено, що клієнти оцінюють консультанта-початківця по першому фактору як невпевненого, як того, хто використовує «книжкові» знання; а найменш притаманні такі риси, як: тривожний та привабливий; по другому фактору найбільш притаманними є риси: багато чого не знає, малодосвідчений, добрий, а найменш притаманні – співчутливий, боїться труднощів. Якщо подивитися на накопичений відсоток дисперсію обох факторів (див. додаток), то він становить 63 %, який свідчить про те, що нам вдалося описати більшу половину масиву даних.

Перший фактор пояснює – 35 % дисперсії. Другий – 28 %. Це означає, що факторизація повна.

Консультант

Факторне поле



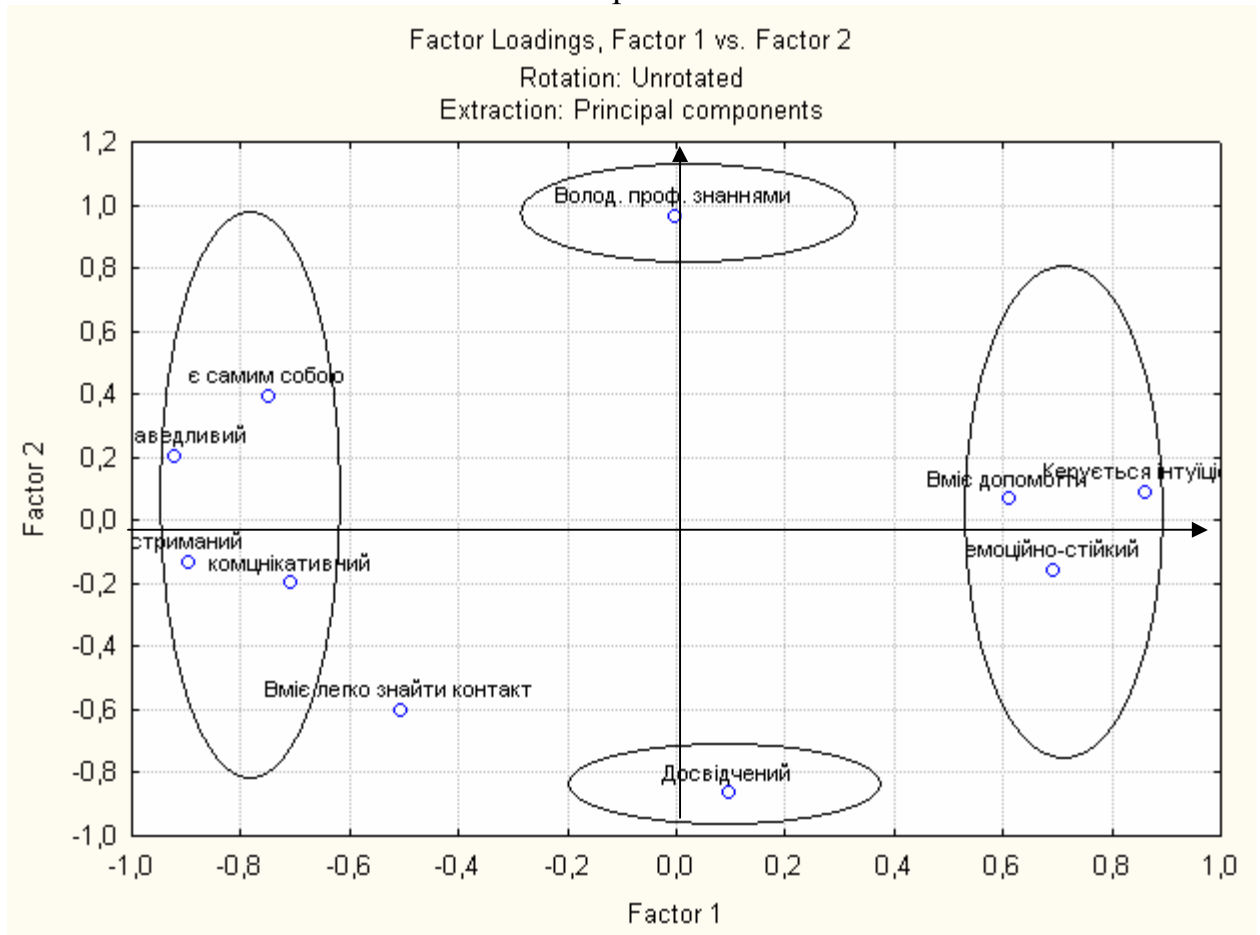
Інтерпретація результатів

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта» було встановлено, що клієнти оцінюють консультанта по першому фактору як рішучий, з повагою ставиться до клієнтів, досвідчений, добре справляється з обов'язками; а найменш притаманні такі риси, як: комунікативний, впевнений, активний; по другому фактору найбільш притаманною є риса наполегливий; є риси, а найменш притаманна – розуміючий. Якщо подивитися на накопичений відсоток дисперсію обох

факторів (див. додаток), то він становить 59 %, який свідчить про те, що нам вдалося описати більшу половину масиву даних. Перший фактор пояснює – 35 % дисперсії. Другий – 23 %. Це означає, що факторизація повна.

Консультант-професіонал

Факторне поле



Інтерпретація результатів

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта-професіонала» було встановлено, що клієнти оцінюють консультанта-професіонала по першому фактору як того, хто вміє допомогти, керується інтуїцією, емоційно-стійкий; а найменш притаманні такі риси, як: є самим собою, справедливий, стриманий, комунікаційний; по другому фактору найбільш притаманною навичкою є володіння професійними знаннями, а найменш притаманні – досвідчений. Якщо подивитися на накопичений

відсоток дисперсію обох факторів (див. додаток), то він становить 69 %, який свідчить про те, що нам вдалося описати більшу половину масиву даних. Перший фактор пояснює – 45 % дисперсії. Другий – 23 %. Це означає, що факторизація повна.

ВИСНОВОК

Теоретичний аналіз проблеми розуміння клієнтом ефективності консультативної роботи показав, що розуміння консультації є актуальною проблемою. Клієнти по-різному сприймають процес консультації. Ефективність консультативної роботи багато в чому залежить від особистості консультанта, від його професійних навичок та особистісних якостей, як особистості в цілому. Адже консультант посідає значиме місце в житті клієнта і консультуванні. Консультант за допомогою клієнта намагається спрямувати всі свої сили для вирішення питання, яке турбує клієнта, для вирішення його проблеми. Однак часто очікування клієнта не співпадають з очікуваннями консультанта. Часто клієнт хоче, щоб консультант за нього вирішив його проблему, а сам не хоче приймати в цьому процесі участі, так би мовити, клієнт задав, розповів консультанту свою проблему, а консультант в свою чергу повинен її розв'язати, не задаючи більш інших питань клієнту.

За результатами проведеного дослідження (опитування) можна зробити висновок, що особистість консультанта відіграє важливе значення в житті клієнта. Також важливе значення в житті клієнта посідає місце те, який професійний стаж має консультант, чи то він початківець, чи вже працює в цій сфері, чи є професіоналом своєї справи. З професійним стажем консультанти набираються досвіду, здобувають навички професіоналізму, вміють легко знаходити контакт з клієнтом та знають як йому допомогти.

За результатами проведеного дослідження (очікування студентів), на думку студентів, консультантам початківцям найбільш притаманні такі риси, як малодосвідчені, добрі, багато чого не знають, тривожні, використовують «книжні» знання, прагнуть допомогти. Консультанти наділені такими рисами, як: впевнені, наполегливі, активні, комунікабельні, досвідчені, рішучі, емоційно стабільні. Консультантам – професіоналам властиві такі особистісні та професійні якості, як: досвідчені, легко знаходять контакт,

вміють допомогти, керуються інтуїцією, справедливі, є самі собою, володіють професійними знаннями.

Отже, в результаті проведеного опитування було встановлено, що консультанта – професіонала студенти сприймають як досвідчену людину, людину, що вміє знайти контакт, що вміє допомогти та володіє професійними знаннями. Консультанти-початківці ще мало обізнані, малодосвідчені, невпевнені в собі та в своїх діях, однак прагнуть допомогти клієнтам, які звернулися до них по допомогу. Консультанта студенти сприймають як посередника між консультантом – початківцем та консультантом – професіоналом. Вони наділяють його такими якостями, як: досвідчений, впевнений, активний, наполегливий, відкритий.

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта-початківця» було встановлено, що найбільш притаманними рисами є такі, як невпевнений, використовує «книжкові» знання, багато чого не знає, малодосвідчений, добрий; а найменш притаманні такі риси, як: тривожний та привабливий, співчутливий, боїться труднощів.

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта» було встановлено, що найбільш притаманними рисами є такі, як рішучий, з повагою ставиться до клієнтів, досвідчений, добре справляється з обов'язками, наполегливий; а найменш притаманні такі риси, як комунікативний, впевнений, активний, розуміючий.

За результатами проведеного дослідження «оцінювання консультанта-професіонала» було встановлено, що найбільш притаманними рисами є такі, як володіння професійними знаннями, вміння допомогти, керування інтуїцією, емоційно-стійкий; а найменш притаманні такі риси, як: : є самим собою, справедливий, стриманий, комунікаційний.

Отже, консультанта – початківця клієнти сприймають як малодосвідченого, невпевненого в собі та в своїх силах, доброго радника. Консультант в очах клієнта виступає як рішучою людиною, яка справляється зі своїми обов'язками. А консультант – професіонал керується інтуїцією, вміє

легко знайти контакт з клієнтом, керується професійними знаннями, досвідом та навичками.

Отже, за результатами проведених досліджень можна зробити висновок, що особистість консультанта посідає значне місце в житті клієнта. Гіпотеза підтвердилася. Отже, ефективність консультативної роботи залежить від очікувань клієнта та особистості консультанта

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова Г. С. Психологическое консультирование: Теория и опыт: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М.: Academia, 2000.
2. Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
3. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование — М.: Класс, 2000.
4. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996.
5. Васьковская С. В. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. - К.: Вища шк., 1996.
6. Глэддинг С. Психологическое консультирование — СПб.: Питер, 2002. — 708с.
7. Горностай П. П. Теория и практика психологического консультирования: Пробл. подход — К.: Наук. думка, 1995.
8. Джордж Р., Кристианы Т. Консультирование: Теория и практика / Пер. с англ. А. Шадура. - М.: Изд-во "Эксмо", 2002.
9. Климчук В.О. Математичні методи у психології. Курс лекцій/ Навчальний посібник для студентів психологічних спеціальностей. — Житомир, 2006. — 160с., іл..
10. Коттлер Д. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун; Пер. с англ. М. Потаповой, А. Ракитиной. -СПб.: Питер, 2001.
11. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования — М.: Академический проспект, 1999.
12. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. -М.: Смысл, 2000.

13. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования — СПб.: Питер, 2002.
14. Немов Р. С. Основы психологического консультирования Учеб. для студ. вузов. — М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 1999.
15. Психологическая консультация/ В. Уоллес, Д. Холл. — СПб.: Питер, 2003. — 544с.
16. Психологический словарь /Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. — М.: Педагогика-Пресс, 1996.
17. Роджерс К. Р. Клиент-центрированная психотерапия; Теория, соврем, практика и применение / Пер. с англ. Т. Рожковой и др. — М: Апрель Пресс; ЭКСМО-Пресс, 2002.
18. Словарь психолога-практика/ Сост. С.Ю. Головин. 2-е изд., перераб. и доп. — Мн.: Харвест. М.: АСТ, 2001. — 976с.
19. Солошенко Д. В. Экстренная психологическая помощь. Консультирование// Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9-Ю. — С. 17-38.
20. Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П. Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
21. Хозиева М. В. Практикум по возрастнo-психологическому консультированию Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр "Академия", 2002.
22. <http://www.litportal.ru>

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант-початківець.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант-професіонал.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Малодосвідчений
Багато чого не знає
Боїться труднощів
Використовує «книжні» знання
Прагне допомогти
Добрий
Невпевнений
Тривожний
Привабливий
Співчутливий

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Добре справляється з обов'язками
З повагою ставиться до клієнта
Розуміючий
Досвідчений
Рішучий
Емоційно-стійкий
Впевнений
Активний
Комунікативний
Наполегливий

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Досвідчений
Вміє легко знайти контакт
Володіє професійними знаннями
Вміє допомогти
Керується інтуїцією
Справедливий
Емоційно-стійкий
Комунікативний
Є самим собою
Стриманий

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта – початківця

Назва якості (риси)	Кількість повторень
Малодосвідчений	9
Добрий	9
Тривожний	8
Використовує «книжні» знання	8
Прагне допомогти	7
Багато чого не знає	7
Несміливий	6
Стурбований	5
Невпевнений	5
Наполегливий	4
Відповідальний	4
Напружений	4
Піддається впливу	3
Активний	3
Спокійний	3
Співчутливий	3
Привабливий	3
У сміхнений	2
Розгублений	2
Невпевнений в своїх діях	2
Хороший	1
Чуйний	1
Відкритий	1
Веселий	1
Комунікабельний	1

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта

Назва якості (риси)	Кількість повторень
Впевнений	9
Наполегливий	8
Активний	8
Комунікабельний	7
Рішучий	7
Досвідчений	7
Емоційно-стабільний	6
Спокійний	6

Уважний	5
Щирий	5
Добре справляється з обов'язками	4
Розуміючий	4
Турботливий	4
Ввічливий	4
Добрий	4
Чуйний до людей	3
Впевнений в своїх діях	3
Відкритий	2
З повагою ставиться до клієнтів	2
Терплячий	1
Швидкий	1
Сміливий	1
Безтурботний	1

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта - професіонала

Назва якості (рис)	Кількість повторень
Досвідчений	9
Вміє знайти контакт	8
Володіє професійними знаннями	7
Вміє допомогти	7
Керується інтуїцією	6
Справедливий	5
Є самим собою	5
Впевнений у своїх діях	5
Вимогливий	5
Комунікабельний	4
Активний	4
Уважний	4
Виконує професійну роль	4
Відвертий	3
Стриманий	3
Емоційно-стабільний	3
Підтримує	2
Добрий	2
Ввічливий	1
Відкритий	1
Повільний	1
Незалежний	1
Цікавий	1

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта – початківця

№ п/п	Малодосвідчений	Багато чого не знає	Боїться труднощів	Використовує «книжні» знання	Прагне допомогти	Добрий	Непевнений	Тривожний	Привабливий	Співчутливий
1	7	9	3	2	1	6	8	10	5	4
2	1	3	4	2	5	6	8	7	9	10
3	3	5	1	2	4	8	6	10	7	9
4	6	1	2	7	3	9	10	4	5	8
5	1	3	5	8	2	6	9	4	7	10
6	6	2	1	7	4	9	10	3	5	8
7	2	1	3	5	8	4	9	6	7	10
8	4	2	1	3	8	9	5	10	7	6
9	3	4	2	1	6	5	7	9	8	10
10	1	3	4	5	8	6	7	9	10	2

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта

№ п/п	Добре справляється з обов'язками	З повагою ставиться до клієнта	Розуміючий	Досвідчений	Рішучий	Емоційно-стійкий	Впевнений	Активний	Комунікативний	Наполегливий
1	9	10	5	8	7	6	1	2	4	3
2	4	7	2	3	5	8	1	6	10	9
3	6	7	1	2	9	10	3	4	5	8
4	4	1	5	2	3	9	8	10	6	1
5	1	4	2	3	9	10	5	6	7	8
6	4	3	5	1	2	7	6	8	10	9
7	6	7	8	1	2	9	3	10	4	5

8	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
9	<i>4</i>	<i>9</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>10</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
10	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>3</i>	<i>9</i>	<i>7</i>	<i>10</i>

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта - професіонала

№ п/п	Досвідчений	Вміє легко знайти контакт	Володіє професійними знаннями	Вміє допомогти	Керується інтуїцією	Справедливий	Емоційно-стійкий	Комунікативний	Є самим собою	Стриманий
1	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>9</i>	<i>7</i>
2	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
3	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>9</i>	<i>8</i>	<i>10</i>
4	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>9</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
5	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
6	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>7</i>	<i>6</i>	<i>9</i>	<i>8</i>	<i>10</i>
7	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
8	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>4</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
9	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
10	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>10</i>	<i>8</i>	<i>9</i>

Консультант-початківець

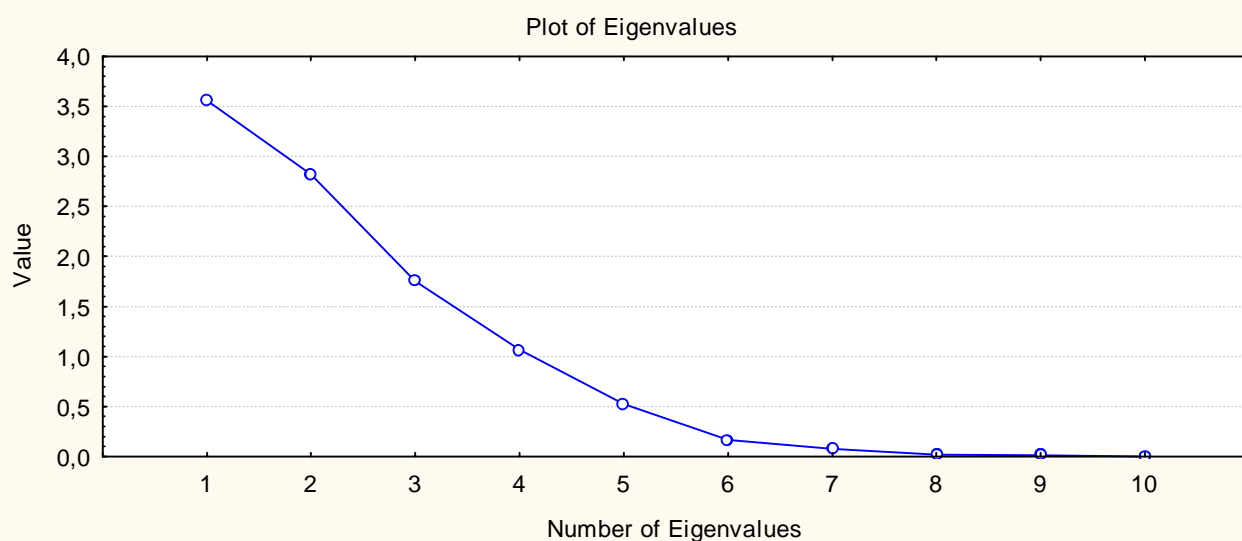
Власні значення факторів

	Eigenvalue	% Total	Cumulative	Cumulative
1	3,561321	35,61321	3,561321	35,61321
2	2,822788	28,22788	6,384109	63,84109

Факторні навантаження

Якості	Factor	Factor
Малодосвідчений	0,548838	0,780362
Багато чого не знає	-0,289614	0,619144
Боїться труднощів	-0,153984	-0,664824
Використов. «книжні» знання	0,739349	-0,457712
Прагне допомогти	-0,559339	-0,321491
Добрий	0,459339	0,498420
Невпевнений	0,822651	-0,363634
Тривожний	-0,847506	0,511357
Привабливий	-0,789421	-0,522090
Співчутливий	0,252614	-0,401150
Expl.Var	3,561321	2,822788
Prp.Totl	0,356132	0,282279

Графік для визначення кількості значимих факторів



Матриця кореляцій

Якості	Мало досві д чений	Багат о чого не знає	Боїть ся трудн ощів	Вико ристо в. «кни жні» знанн я	Прагн е допо могти	Добр ий	Невпе внени й	Триво жний	При ваб лив ий	Спів чутл иви й
Малодосвідчений	0,09	-0,02	0,01	-0,03	0,09	-0,11	0,08	-0,00	-0,02	-0,08
Багато чого не знає	-0,02	0,53	0,44	-0,05	-0,49	-0,37	0,19	0,02	-0,04	-0,03
Боїться труднощів	0,01	0,44	0,53	0,05	-0,43	-0,23	0,15	0,04	-0,01	-0,26
Використов. «книжні» знання	-0,03	-0,05	0,05	0,24	0,08	0,14	-0,08	0,02	0,03	-0,33
Прагне допомогти	0,09	-0,49	-0,43	0,08	0,58	0,22	-0,10	-0,03	0,00	-0,10
Добрий	-0,11	-0,37	-0,23	0,14	0,22	0,54	-0,24	-0,03	0,15	-0,08
Невпевнений	0,08	0,19	0,15	-0,08	-0,10	-0,24	0,19	-0,00	-0,01	-0,08
Тривожний	-0,00	0,02	0,04	0,02	-0,03	-0,03	-0,00	0,02	-0,03	-0,01
Привабливий	-0,02	-0,04	-0,01	0,03	0,00	0,15	-0,01	-0,03	0,10	-0,10
Співчутливий	-0,08	-0,03	-0,26	-0,33	-0,10	-0,08	-0,08	-0,01	-0,10	0,78

Консультант

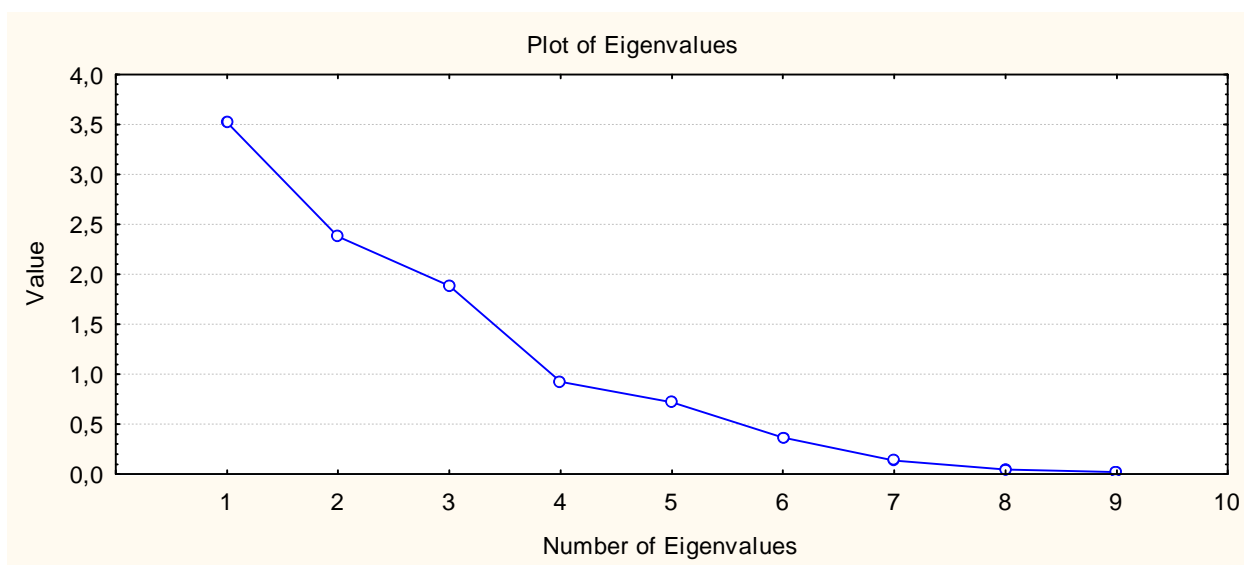
Власні значення факторів

	Eigenvalue	% Total	Cumulative	Cumulative
1	3,521034	35,21034	3,521034	35,21034
2	2,380732	23,80732	5,901765	59,01765

Факторні навантаження

Якості	Factor	Factor
Добре справл. з обов'язками	0,767617	-0,280921
З повагою став. до клієнтів	0,755117	0,242934
Розуміючий	0,021429	-0,891701
Досвідчений	0,786420	0,068505
Рішучий	0,508277	0,377680
Емоційно-стійкий	-0,169805	-0,252033
Впевнений	-0,576182	0,105918
Активний	-0,775910	-0,587520
Комунікативний	-0,612621	0,563841
Наполегливий	-0,382329	0,749997
Expl.Var	3,521034	2,380732
Prp.Totl	0,352103	0,238073

Графік для визначення кількості значимих факторів



Матриця кореляцій

Якості	Добре справл. з обов'язками	З повагою став. до клієнтів	Розуміючий	Досвідчений	Рішучий	Емоційно-стійкий	Впевнений	Активний	Комунікативний	Наполегливий
Добре справл. з обов'язками	0,33	0,17	-0,04	-0,20	-0,33	-0,22	0,15	-0,06	0,11	-0,02
З повагою став. до клієнтів	0,17	0,37	-0,01	-0,23	-0,32	-0,25	0,14	0,03	-0,02	0,05
Розуміючий	-0,04	-0,01	0,20	0,11	-0,05	-0,12	-0,20	0,04	0,11	0,18
Досвідчений	-0,20	-0,23	0,11	0,38	0,07	-0,15	-0,07	0,03	0,10	-0,03
Рішучий	-0,33	-0,32	-0,05	0,07	0,60	0,62	-0,23	0,01	-0,20	0,01
Емоційно-стійкий	-0,22	-0,25	-0,12	-0,15	0,62	0,91	-0,38	-0,00	-0,17	0,04
Впевнений	0,15	0,14	-0,20	-0,07	-0,23	-0,38	0,66	-0,09	-0,16	-0,27
Активний	-0,06	0,03	0,04	0,03	0,01	-0,00	-0,09	0,05	-0,02	0,06
Комунікативний	0,11	-0,02	0,11	0,10	-0,20	-0,17	-0,16	-0,02	0,31	-0,01
Наполегливий	-0,02	0,05	0,18	-0,03	0,01	0,04	-0,27	0,06	-0,01	0,29

Консультант-професіонал

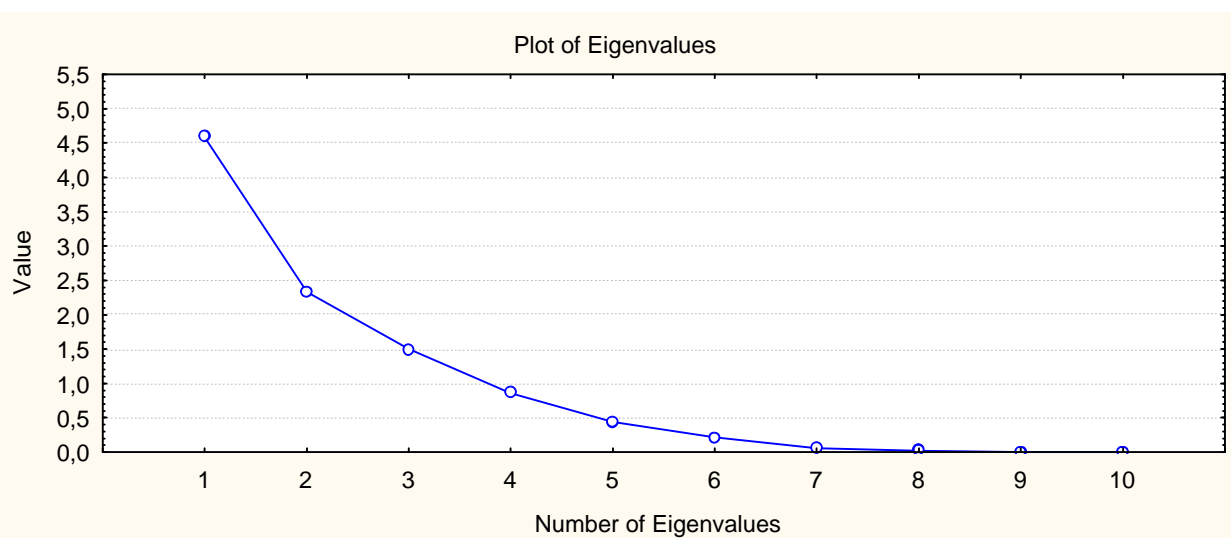
Власні значення факторів

	Eigenvalue	% Total	Cumulative	Cumulative
1	4,584045	45,84045	4,584045	45,84045
2	2,329892	23,29892	6,913937	69,13937

Факторні навантаження

Якості	Factor	Factor
Досвідчений	0,094767	-0,862857
Вміє легко знайти контакт	-0,507191	-0,597317
Волод. проф. знаннями	-0,002962	0,967674
Вміє допомогти	0,610745	0,070201
Керується інтуїцією	0,860522	0,090438
Справедливий	-0,922681	0,207639
Емоційно-стійкий	0,693006	-0,157115
Комунікативний	-0,708574	-0,196327
Є самим собою	-0,751440	0,394107
Стриманий	-0,897757	-0,131980
Expl.Var	4,584045	2,329892
Prp.Totl	0,458404	0,232989

Графік для визначення кількості значимих факторів



Матриця кореляцій

Якості	Досв ід чени й	Вміє легко знайт и конта кт	Воло д. проф. знанн ями	Вміє допо могти	Керує ться інтуїц ією	Справ едлив ий	Емоці йно- стійк ий	Кому нікат ивний	Є сами м собо ю	Стрим аний
Досвідчений	0,25	-0,15	0,09	-0,06	0,14	0,07	-0,26	0,02	-0,07	-0,03
Вміє легко знайти контакт	-0,15	0,39	-0,03	-0,16	-0,04	0,08	0,35	-0,36	0,25	-0,12
Волод. проф. знаннями	0,09	-0,03	0,06	-0,08	0,08	0,02	-0,09	-0,02	-0,05	0,01
Вміє допомогти	-0,06	-0,16	-0,08	0,62	-0,31	0,00	-0,14	0,11	-0,16	0,15
Керується інтуїцією	0,14	-0,04	0,08	-0,31	0,25	-0,01	-0,13	0,03	-0,01	-0,04
Справедливий	0,07	0,08	0,02	0,00	-0,01	0,11	0,02	-0,18	0,07	-0,06
Емоційно-стійкий	-0,26	0,35	-0,09	-0,14	-0,13	0,02	0,50	-0,24	0,26	-0,11
Комунікативний	0,02	-0,36	-0,02	0,11	0,03	-0,18	-0,24	0,46	-0,21	0,12
Є самим собою	-0,07	0,25	-0,05	-0,16	-0,01	0,07	0,26	-0,21	0,28	-0,20
Стриманий	-0,03	-0,12	0,01	0,15	-0,04	-0,06	-0,11	0,12	-0,20	0,18