

## КРЕАТИВНІСТЬ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОГО ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ

*В статті описане значення процесу ухвалення рішень в роботі психолога-консультанта та емпірично досліджена роль комунікативної креативності як один із його чинників.*

**Ключові слова:** консультування, ухвалення рішень, проникливість, комунікативна креативність.

**Актуальність проблеми.** Увага до проблеми прийняття рішень в професійній діяльності з часом зростає. Все частіше і частіше доводиться приймати рішення в нестандартних ситуаціях, коли збільшується вірогідність прийняття необґрунтованих і недостовірних рішень, що, у свою чергу, веде до зростання ціни помилки і різкого збільшення доли ризику в прийнятому рішенні. Ще більше значущою стає роль психолога-консультанта при прийнятті рішень про необхідність психологічної підтримки і реабілітації дітей.

Не зважаючи на те, що в професійній діяльності суб'єкт покладається на свою компетенцію (професіоналізм, досвід), важливу роль в ухваленні рішення відіграють властивості самої особистості.

На актуальності проблеми формування професійно значущих якостей майбутнього спеціаліста наголошують вітчизняні психологи О. Ф. Бондаренко, Ж. П. Вірна, А. Б. Коваленко, С. Д. Максименко, Л. П. Овсянецька, Л. Е. Орбан-Лембрік, Н. І. Пов'якель, В. А. Семіченко, Л. Г. Терлецька, Н. В. Чепелева.

Проте на процес прийняття рішень психологами та умови формування якостей, що сприяють цьому процесу, увага вчених мало зверталася. Актуальність і багатогранність даної проблеми, її практична значущість визначили **мету статті** – виділення і аналіз комунікативної креативності як властивості особистості, що впливає на прийняття рішення.

Психологічне консультування як професія є відносно новою темою в психології. Н. Burks і С. Steffire (1979) запропонували декілька ширше визначення консультування: "Консультування — це професійне ставлення кваліфікованого консультанта до клієнта, яке зазвичай є як "особистість-особистість", хоча інколи в нім беруть участь більше двох осіб. У процесі консультування, на думку Р. Нельсона-Джоунса, важливі не стільки схеми (хоча загальна вистава і розуміння ходу консультування є обов'язковими), скільки професійна і людська компетенція консультанта. Дуже істотною складовою процесу консультування є особистість самого консультанта. Під час консультації його основним завданням є вистроїти діалог, тому саме конгруентність, емпатія, комунікативність сприятимуть цьому [3].

Прийняття рішення в психології розглядається як центральний етап процесу переробки інформації на всіх рівнях психічної регуляції в системі цілеспрямованої діяльності людини й найбільш узагальнено визначається як формування дій та операцій, що знижують вихідну невизначеність проблемної ситуації. Існують різні концептуальні підходи до вивчення процесу прийняття рішення, які виносять цю проблему на перехрестя діяльнісного (Ф. Василюк, В. Знаків, О. Леонт'єв, Д. Леонт'єв), суб'єктного (К. О. Альбуханова-Славська, А. Брушлінський, С. Рубінштейн, В. Татенко) і вчинкового (М. Бахтін, В. Роменець) підходів, екзистенціальної (Р. Мей, В. Франкл, І. Ялом) та глибинної психології (Е. Берн, К. Хорні, З. Фрейд).

Як зазначає С. Ю. Головін, прийняття рішень є вольовим актом формування послідовності дій, що ведуть до досягнення мети на основі перетворення вихідної інформації в ситуації невизначеності. Ефективній структурі прийняття рішень у конкретному виді професійної діяльності відповідає структура конкретних властивостей особистості, а менш ефективною (відповідною до рівня розвитку професіонала) – більшою мірою розрізнені зв'язки з окремими якостями [7].

Прийняття рішень особистістю є специфічним явищем, що має власну якісну своєрідність, що не зводиться лише до специфічної організації, інтеграції традиційних аналітичних процесів. Він реалізується на їх основі, але і може включати акти прийняття рішень, що завершують кожен з виділених етапів структури прийняття рішень.

В.С. Субботін прийняття рішень розглядає як специфічна форма діяльності, що охоплює всі рівні її структури. У його реалізації залучені всі основні компоненти структури особистості, що приймає рішення (ОПР). Прийняття рішень як властивість ОПР є метахарактеристикою індивідуальності, яка формується, розвивається, а також трансформується як одна з набору детермінант становлення особистості професіонала [4].

Як зазначає Р. Кочюнас, основне завдання консультанта полягає в тому, аби допомогти клієнтові у виявленні своїх внутрішніх резервів і в усуненні чинників, що заважають їх використанню.

Структуруючи терапевтичний процес, консультант надає клієнтові ініціативу в саморозкритті. Інколи ініціативу доводиться обмежувати, якщо консультант відчуває, що в даний момент клієнт дуже енергійний. Іншими словами, консультант активує і контролює "потенціал розкриття" клієнтів [2].

Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його сподівається бачити клієнт. Ця роль, за висновками К. В. Ягнюка, зазвичай залежить від належності консультанта до певної теоретичної орієнтації, його кваліфікації, особових рис, нарешті, від чекань клієнта [8].

На підставі наукових досліджень було теоретично визначено чинники ефективного ведення психотерапевтичного діалогу. А. Ф. Копйов, А. Мехраб'ян, Т. О. Флоренська та ін. виокремлюють якості, що сприяють розвитковій діалогічності, зокрема: конгруентність як здатність встановлювати контакт із власними почуттями і щиро їх виражати; емпатія як здатність співпереживати, внутрішньо приймати світ клієнта і його проблеми; рефлексивність як усвідомлене керування власною діалогічністю. Також важливою передумовою підготовки майбутніх психологів до ведення психотерапевтичного діалогу виступає розвиток комунікативної компетентності та професійної Я-концепції [8].

Для отримання більш повного уявлення про характеристики комунікативної креативності психолога, здатного приймати ефективні рішення, було проведено емпіричне дослідження.

Дослідження проводилися на базі центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та ПАТ "КБ "Фінансова

ініціатива". Вибірку склали 40 менеджерів з соціальної роботи і 45 менеджерів по зв'язках з громадськістю у віці від 22 до 45 років. Одна з функцій діяльності в обох групах менеджерів - консультування клієнтів по психологічних проблемах.

На психодіагностичному етапі була проведена діагностику рівня психологічної проникливості та комунікативної креативності, як професійно важливих якостей, для цього нами були використані дві діагностичні методики:

1. Тест-опитувальник психологічної проникливості (О.П. Саннікова, О.А. Кисельова). Тест-опитувальник створений О. П. Санніковою в 1999 році [5] призначений для діагностики наступних показників психологічної проникливості: психологічна пильність, спрямованість на розуміння, схильність до психологічної інтерпретації, самостійність суджень, неупередженість, схильність до створення цілісного образу, гнучкість образу.

2. Тест-опитувальник комунікативної креативності (О.П. Саннікова, Р.В. Белоусова) [6].

Відповідно до уявлень автора методики, комунікативна креативність як цілісна властивість особистості включає комплекс інтелектуальних, емоційних та поведінкових особливостей індивіда, які сприяють нестандартному, нешаблонному рішенню ситуацій, що виникають у спілкуванні, допомагають генерації оригінальних ідей та засобів спілкування, вибору найбільш оптимальних стратегій поведінки, розв'язанню проблем, що виникають під час взаємодії з іншими людьми.

Обрана тестова психодіагностична процедура дає змогу діагностувати рівень розвитку таких професійно важливих якостей особистості практичного психолога, які виступають параметрами його особистісної придатності: емпатія, комунікативні здібності, соціальна ергічність, соціальна пластичність, уважність, здатність до логічного мислення, збалансованість та конгруентність особистості. А також виступає одночасно показниками ефективності ухвалення рішень під час консультування. Саме такий перелік професійно важливих якостей особистості має виступати основою подальшої професійної придатності.

Аналітично-інтерпретаційний етап дослідження включав психологічну інтерпретацію отриманих на другому етапі даних та їх математико-статистичну обробку. На цьому етапі проводився кореляційний аналіз всіх досліджуваних параметрів, складені й описані матриці кореляцій і кореляційні плеяди. Крім цього на цьому етапі за допомогою методів "асів" нами було виділено групу піддослідних з високими значеннями показника проникливості, описані їх особистісні особливості.

Завдання визначення рівня професійної придатності має два шляхи розв'язання, що базуються на основі різних підходів: "за максимумом" та "за мінімумом" (О. О. Бодальов, К. М. Гуревич, А. О. Деркач, А. А. Крілов, Н. В. Макаренко, В. А. Пухов та ін.). Для реалізації першого підходу необхідним є виявлення осіб з високим рівнем розвитку професійно важливих якостей особистості, тобто відбір за найбільш відповідними якість, що не враховує потенціал розвитку, який існує в осіб із зниженими (але в межах фахових вимог) показниками. Другий підхід, "за мінімумом", полягає у визначенні ознак професійної непридатності та, на цій основі, – у виявленні кола осіб, що є прогностично неперспективними у плані професійної успішності. Це дає можливість вчасно переорієнтувати їх на інший фах, що більше відповідає їх особистісним якостям. Такий підхід дає можливість більш чітко означити прогностично перспективних абітурієнтів та запропонувати напрями розвитку професійно значущих якостей для осіб зі зниженими показниками професійної придатності до професії психолога.

Відповідно до висунутого нами припущення про те, що специфіка професійної діяльності висуває вимоги до індивідуально-типологічних і особистісних особливостей здобувачів, основною методикою в нашому дослідженні виступає методика психологічної проникливості. Наявність у методиці полярних орієнтацій по кожній зі шкал дозволяє діагностувати виразність наявності та відсутності досліджуваного параметра, а наступна математико-статистична обробка - встановлювати й описувати наявні відносини між виділеними параметрами.

Подальша математична обробка припускала проведення кореляційного аналізу, що дозволив відобразити існуючі зв'язки між шкалами методики проникливості й показниками комунікативної креативності. Результати наведені в табл. 1.

Таблиця 1

*Значення коефіцієнтів кореляції параметрів комунікативної креативності та параметрами психологічної проникливості*

и комунікативної зативності	Параметри психологічної проникливості		
	СИ	НП	Ц
Л	278*		
СП			
Н		-295*	308*
К			305*
М			
Э			
КК			
ОПКК			

Як видно з табл. 1 виявлена значима позитивна кореляція між "Легкістю спілкування" й "Соціальною інтуїцією" (0,278\*), "Незалежністю" і "Спрямованістю на розуміння" (-0,295\*), та "Цілісністю" (0,308\*), "Конфліктність" і "Цілісність" (0,305). Тобто, у психологів-консультантів, які відрізняються високим рівнем психологічної проникливості, характерним є легкий вступ в контакти з новими людьми, здатні підтримати бесіду, розпочати нову, демонструють критичне сприйняття іншої думки, в конфліктах демонструють покірність, бажання догодити. Необхідно відзначити, - за результатами

математичного аналізу встановлено, що надмірна спрямованість на розуміння партнера супроводжується конформністю та схильністю до залежності.

Отримані завдяки методиці психологічної проникливості результати дозволили виділити зі всієї вибірки дві групи випробуваних: групу "Максимум" і групу "Мінімум". Вивчення індивідуально-типових проявів проникливості здійснювалося за допомогою якісного аналізу емпіричних даних (з застосуванням методу "асів" та "профілів"). Суттю цього підходу є групування досліджуваних за певними ознаками і вивчення у представників цих груп їх психологічних особливостей в означеному просторі рис особистості. Результати відображені на рис. 1.

Група "Максимум", – значно легше вступають в контакт з іншими людьми, в багатьох випадках можуть підтримувати діалог, сприяти розкриттю під час діалогу іншої людини. Не проявляють залежності від суджень оточуючих, здатні самостійно приймати рішення, налагоджувати взаємодію з малознайомими людьми. Вони вирізняються вираженістю потреби аналізування психічного стану іншої людини, її переживань, характеру та наявністю чуттєвого пізнання, природного чуття. Характерними для групи "Мінімум" є, навпаки, труднощі у встановленні відкритих стосунків, їх тривалості, типи відносин принципів.

До складу кожної групи ввійшли 3 випробуваних зі всієї вибірки, для яких характерна яскрава виразність більшості показників проникливості властивих групі.

З огляду на середні значення показників комунікативної креативності, були побудовані особистісні профілі групи "Максимум" і групи "Мінімум".

У параметрах комунікативної креативності простежуються істотні розбіжності в профілях. Для групи "Мінімум" високі значення по параметру "Конфліктність" та "Експресивність" та нижчі, ніж у протилежній групі оцінки параметрів "Маніпулятивність" та "Легкість у спілкуванні". Для обох груп параметри комунікативної креативності є підвищеними.

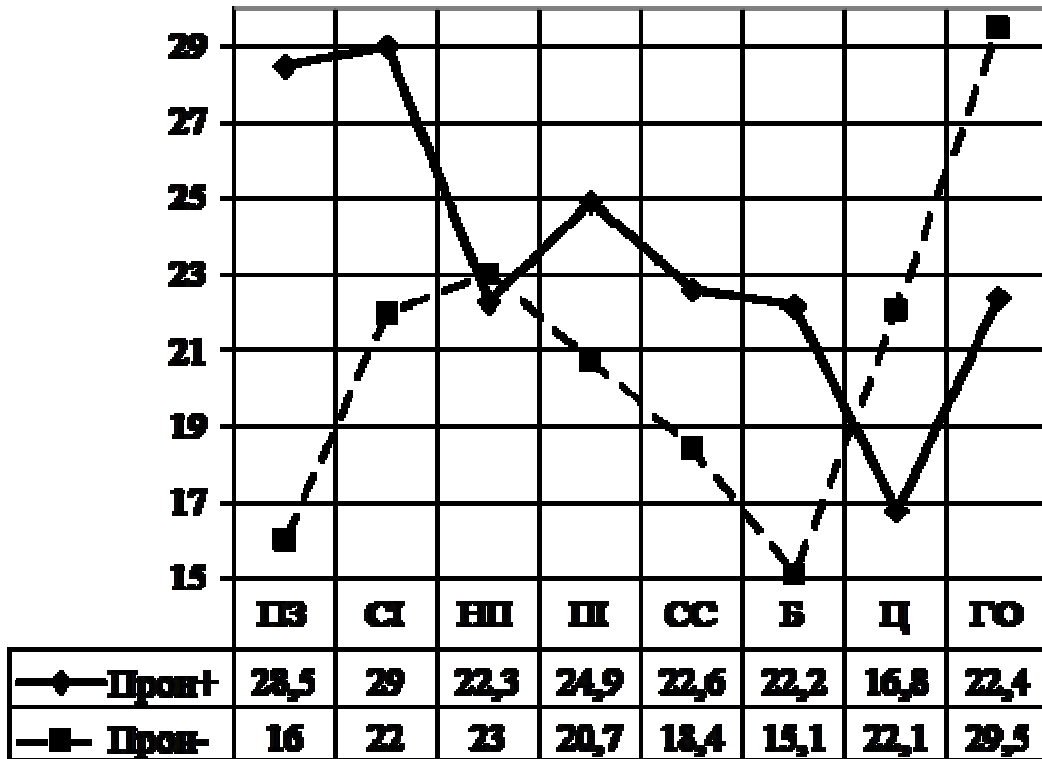


Рис 1. Порівняльний графік показників максимальної та мінімальної психологічної проникливості

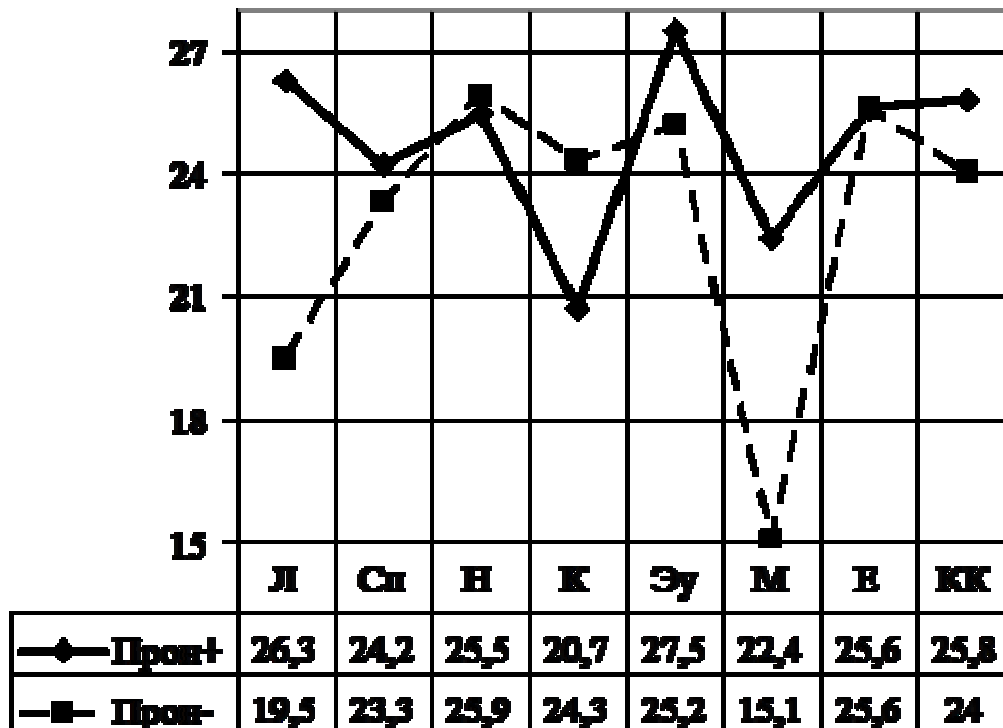


Рис 2. Порівняльний графік показників комунікативної креативності в групах осіб з максимальною та мінімальною психологічною проникливістю

Тобто, ефективним консультантам притаманне: покірність, намір поступитися, відмова від конфлікту як способу розвитку ситуації чи особистісного зростання. Вони легко вступають у соціальні контакти з новими людьми, можуть підтримати бесіду, можливо це відбувається за рахунок уміння приховати свої щирі наміри, а також за рахунок емоційної незворушності та розсудливості.

Основне завдання консультанта полягає в тому, аби допомогти клієнтові виявити свої внутрішні резерви й усунути чинники, що заважають їх використанню. Тому консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його сподівається бачити клієнт. Ця роль зазвичай залежить від належності консультанта до певної теоретичної орієнтації, його кваліфікації, особових рис, нарешті, від чекань клієнта. Специфіка професійної діяльності висуває вимоги до індивідуально-типологічних і особистісних особливостей здобувачів.

У ході дослідження було встановлено, що ефективне прийняття рішень характерне для осіб з високим рівнем психологічної проникливості, що значно легше вступають в контакт з іншими людьми, у багатьох випадках можуть підтримувати діалог, сприяти розкриттю під час діалогу іншої людини. Не проявляють залежності від суджень навколишніх, здатні самостійно приймати рішення, налагоджувати взаємодію з малознайомими людьми. Вони вирізняються вираженістю потреби аналізувати психічний стану іншої людини, її переживань, характеру та наявності чуттєвого пізнання, природного чуття.

Зазначимо, що запропонована програма дослідження дає можливість виокремити на основі отриманої інформації у складі абітурієнтів і студентів групи професійно придатних особистостей та професійно непридатних особистостей, які потребують різного ставлення до себе в ситуації відбору до професійного навчання. Перша група може бути безумовно прийнята до ВНЗ. Друга група отримує консультативну допомогу в професійній переорієнтації на інші професії з урахуванням їх особистісного потенціалу. Здійснена таким чином диференціація дає можливість останнім увійти до групи з високою професійною придатністю за іншим фахом та уникнути різних зовнішніх і внутрішньо-особистісних конфліктів, відсіву внаслідок особистісної невідповідності вимогам професії психолога, психолога-консультанта.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. — СПб.: Питер, 2001.
2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. — М.: Академический проект, 1999.
3. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. — СПб.: Питер, 2002.
4. Немов Р.С. Психологическое консультирование: [учеб. для студ. педвузов] / Р.С. Немов. — М.: Гуманит. изд. центр Владос, 2000.
5. Санникова О.П. Оценка показателей коммуникативной креативности с помощью оригинальной методики / Санникова О.П., Белоусова Р.В. // Наука і освіта, 2001. — №6. — С. 52-54.
6. Санникова О.П. Фасилитивность как профессионально-важное качество компетентного руководителя / [В.В.

Стремядин, И.Н. Буценко и др.] // Человековедческая компетентность в современном управлении. – К. – Одесса: СМІЛ, 2004. – С. 80-85.

7. Словарь практического психолога / Сост. Головин С.Ю. — Минск: Харвест, 1998.

8. Ягнюк К.В. Анатомия терапевтического вмешательства: типология техник / К. В. Ягнюк // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2000. – № 3.

*Подано до редакції 02.12.11*

---