

Міністерство освіти і науки України  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича

**В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва**

**ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ:  
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА  
ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ**

*НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК*

**За загальною редакцією В. Г. Панка, І. М. Зварича**



Чернівці  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича  
2019

УДК 159.9-051:174

ББК 88п3; 87.754

П 165

Рекомендовано до друку Вченою радою  
Чернівецького національного університету  
імені Юрія Федьковича  
(протокол № 13 від 26 листопада 2018 р.

### **РЕЦЕНЗЕНТИ:**

**Волошина В.В.**, доктор психологічних наук, доцент, завідувач кафедри теоретичної та консультативної психології факультету психології НПУ ім. М. П. Драгоманова

**Романовська Д.Д.**, кандидат психологічних наук, завідувач НМЦ практичної психології і соціальної роботи Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області

**Іванчук М.Г.**, доктор психологічних наук, професор кафедри педагогіки і методики початкового навчання факультету педагогіки, психології та соціальної роботи ЧНУ Ім. Юрія Федьковича

### **Панок В. Г.**

П 165

Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультації : навч. посібник / В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. – Чернівці : Чернівецьк. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. – 384 с.

ISBN 978-966-423-474-7

У навчальному посібнику висвітлюються теоретико-методологічні та прикладні проблеми психологічного консультування. Використано інтегративний підхід у висвітленні сучасних тенденцій розвитку психологічного консультування як одного з основних видів надання психологічної допомоги. Кожний із розділів містить методичні додатки, які можуть бути корисними в підготовці студентів, які опановують психологічну спеціальність.

Для студентів вищих навчальних закладів, що навчаються за спеціальністю «Психологія», а також для практичних психологів, соціальних педагогів та соціальних робітників, слухачів системи перепідготовки та вдосконалення психолого-педагогічних кадрів.

УДК 159.9-051:174

ББК 88п3; 87.754

© Чернівецький національний університет імені  
Юрія Федьковича, 2019

ISBN 978-966-423-474-7

© В.Г. Панок, Я.В. Чаплак, Я.Ф. Андрєєва, 2019

# ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ОСОБИСТОСТІ.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Поняття психологічної допомоги.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Види надання психологічної допомоги.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Рівні та методологічні установки стосунків в процесі надання психологічної допомоги .....</b>	<b>32</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	36
Запитання для самоконтролю .....	37
Тест-самоконтроль до розділу 1. ....	38
Література до розділу .....	40
<b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБИСТОСТІ.....</b>	<b>43</b>
<b>2.1. Система принципів практичної психології .....</b>	<b>43</b>
<b>2.2. Соціальні технології як методологічна основа консультативного процесу .....</b>	<b>50</b>
<b>2.3. Етичні засади діяльності практичного психолога .....</b>	<b>59</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	69
Запитання для самоконтролю .....	69
Тест-самоконтроль до розділу 2. ....	70
Література до розділу .....	72
<b>РОЗДІЛ 3. ІСТОРІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....</b>	<b>74</b>
<b>3.1. Становлення психоконсультування як виду психологічної допомоги .....</b>	<b>74</b>
<b>3.2. Практика консультування у контексті філософських, морально-духовних практик і учінь.....</b>	<b>77</b>
<b>3.3. Виникнення реальної суспільної потреби у психологічній підтримці особистості .....</b>	<b>85</b>
<b>3.4. Вплив розвитку психології як науки на виникнення психоконсультування.....</b>	<b>90</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	95
Запитання для самоконтролю .....	95

Тест-самоконтроль до розділу 3. ....	96
Література до розділу .....	97
<b>РОЗДІЛ 4. СПЕЦИФІКА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ .....</b>	<b>99</b>
<b>4.1 Визначення психологічного консультування .....</b>	<b>99</b>
<b>4.2 Взаємодія психоконсультування з іншими видами психологічної допомоги .....</b>	<b>109</b>
<b>4.3 Види психологічного консультування.....</b>	<b>119</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	128
Запитання для самоконтролю .....	129
Тест-самоконтроль до розділу 4. ....	130
Література до розділу .....	132
<b>РОЗДІЛ 5. ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНІ НАПРЯМИ ТА ОСНОВНІ ВАРІАНТИ ТЕОРЕТИЧНИХ КОНЦЕПЦІЙ КОНСУЛЬТУВАННЯ .....</b>	<b>136</b>
<b>5.1. Теорія – необхідна опора ефективної практичної діяльності у сфері консультування.....</b>	<b>136</b>
<b>5.2. Основні психотерапевтичні напрями консультативної взаємодії.....</b>	<b>141</b>
<b>5.3 Основні варіанти теоретичних концепцій у консультативній взаємодії .....</b>	<b>147</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	156
Запитання для самоконтролю .....	156
Тест-самоконтроль до розділу 5. ....	157
Література до розділу .....	159
<b>РОЗДІЛ 6. ФОРМУВАННЯ ІДЕАЛЬНОЇ МОДЕЛІ ФАХІВЦЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ .....</b>	<b>162</b>
<b>6.1. Особистісно-професійні утворення психолога- консультанта .....</b>	<b>162</b>
<b>6.2. Практична готовність психолога-практика до консультативної взаємодії.....</b>	<b>172</b>
<b>6.3. Супервізія та котерапія як невід’ємні компоненти ефективної діяльності психолога-консультанта .....</b>	<b>176</b>

<b>6.4. Особистісно-акмеологічна модель готовності психолога-практика до консультативної взаємодії .....</b>	<b>181</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	188
Запитання для самоконтролю .....	188
Тест-самоконтроль до розділу 6. ....	189
Література до розділу .....	192
<b>РОЗДІЛ 7. СПІЛКУВАННЯ ЯК СПОСІБ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ В НАДАННІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ.....</b>	<b>194</b>
<b>7.1. Спілкування як найбільш традиційний контекст і спосіб утворення міжособистісної взаємодії та впливу .....</b>	<b>194</b>
<b>7.2. Класифікації процесу спілкування.....</b>	<b>198</b>
<b>7.3. Складові процесу спілкування за М. Душкіною .....</b>	<b>201</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	213
Запитання для самоконтролю .....	213
Тест-самоконтроль до розділу 7. ....	214
Література до розділу .....	216
<b>РОЗДІЛ 8. ПОНЯТТЯ ВПЛИВУ В НАДАННІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ.....</b>	<b>218</b>
<b>8.1. Визначення поняття соціально-психологічного впливу ....</b>	<b>218</b>
<b>8.2. Уточнення понятійного апарату соціально-психологічного впливу.....</b>	<b>228</b>
<b>8.3. Засоби психологічного впливу .....</b>	<b>232</b>
<b>8.4. Вплив у наданні психологічної допомоги. Методи та прийоми соціально-психологічного впливу .....</b>	<b>247</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	256
Запитання для самоконтролю .....	257
Тест-самоконтроль до розділу 8. ....	258
Література до розділу .....	260
<b>РОЗДІЛ 9. СТРУКТУРА КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ: ПРОЦЕДУРИ ТА ТЕХНІКИ.....</b>	<b>263</b>
<b>9.1. Порівняльний аналіз структур консультативних процесів .....</b>	<b>263</b>

<b>9.2. Розуміння процедур і технік в консультативному процесі. Підготовчий етап консультування .....</b>	<b>269</b>
<b>9.3. Етап перший «Початок роботи» .....</b>	<b>272</b>
<b>9.4. Етап другий «Збір інформації» .....</b>	<b>277</b>
<b>9.5. Етап третій «Стратегічний».....</b>	<b>299</b>
<b>9.6. Етап четвертий. Завершальний .....</b>	<b>302</b>
<b>9.7. Етап п'ятий. Реалізація плану клієнтом .....</b>	<b>306</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	309
Запитання для самоконтролю .....	310
Тест-самоконтроль до розділу 9. ....	311
Література до розділу .....	313
<b>РОЗДІЛ 10. СЛУХАННЯ ТА РОЗУМІННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ. ВИМІРИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ БЕСІДИ ...</b>	<b>316</b>
<b>10.1. Слухання та розуміння вербальних повідомлень: практичні рекомендації .....</b>	<b>316</b>
<b>10.2. Виміри бесіди між психологом та консультантом за Дж.Бюдженталем.....</b>	<b>328</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	341
Запитання для самоконтролю .....	341
Тест-самоконтроль до розділу 10. ....	342
Література до розділу .....	344
<b>РОЗДІЛ 11. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ.....</b>	<b>347</b>
<b>«ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ».....</b>	<b>347</b>
<b>11.1. Типи клієнтів й особливості взаємостосунків «психолог-клієнт».....</b>	<b>347</b>
<b>11.2. Важкі клієнти та робота з ними .....</b>	<b>358</b>
<b>11.3. Клієнти, які уникають психологічної допомоги чи чинять опір .....</b>	<b>363</b>
Завдання для самостійного опрацювання.....	377
Запитання для самоконтролю .....	377
Тест-самоконтроль до розділу 11. ....	378
Література до розділу .....	381

## ВСТУП

Реалії сучасного світу, динамічного, невизначеного, мінливого, кидають виклик психологічній науці. Події останніх років в нашій країні та світі, перенасиченість утрудненими життєвими ситуаціями, вимагають від людини значних особистісних ресурсів для їх подолання та проживання. Професія психолога стає є однією із затребуваних сьогодні та, відповідно, підготовка психолога у навчальному закладі повинна відповідати всім критеріям названої спеціальності.

Психолог-практик, насамперед, втілює конкретну діяльність, яка реалізується у визначеній системі психологічної роботи, в конкретній психологічній службі чи окремому спеціалізованому центрі надання психологічної допомоги. Ефективність професійної діяльності, зокрема психологічного консультування, в першу чергу, залежить від професійної та особистісної готовності особистості, що і є актуальною психологічною проблемою на даний час. Професія психолога вимагає від свого представника, насамперед, здійснення відповідальної роботи з формування та розвитку комунікативних умінь і навичок встановлення контактів, здатності до самоаналізу, рефлексії та саморозвитку, навичок емоційної та поведінкової саморегуляції, а також уміння усвідомлювати свої особистісні й екзистенційні проблеми, власні комплекси та механізми захисту. А це вказує на те, що об'єктивна необхідність теоретико-методологічних та експериментальних досліджень теорії та практики консультативної роботи диктується ходом розвитку вітчизняного психологічного знання, зміною філософських парадигм і наукових пріоритетів, що супроводжує процеси розвитку нового громадянського суспільства в Україні.

Зміст навчального посібника представляє сучасні теоретичні, прикладні й практичні складові психологічної консультативної взаємодії на сучасному етапі становлення психологічної допомоги особистості. Використано інтегративний підхід у висвітленні сучасних тенденцій розвитку психологічного консультування як одного з основних видів надання психологічної допомоги. Широко розкривається історіографія становлення консультативного діалогу в практичній психології. Зроблено порівняльний аналіз сучасних ефективних структур консультативної взаємодії. На основі цього порівняльного аналізу описано процедури та техніки кожного етапу консультативного діалогу.

У процесі підготовки навчального посібника автори прагнули системно охопити проблемні питання психоконсультування та психотерапії, професійної підготовки майбутніх психологів-консультантів. Тематика навчальному посібника є актуальною та спрямована на розробку концептуальних засад становлення та розвитку особистості фахівця-професіонала як суб'єкта, який активно та творчо працює з оптимальними психологічними витратами, володіє засобами самовираження та саморозвитку в професійній діяльності.

Навчальний посібник цілісно відображає теоретико-методологічні дослідження на сучасному етапі становлення такого виду психологічної допомоги як психоконсультування.



# РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ОСОБИСТОСТІ

## 1.1. ПОНЯТТЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

*Психологічна допомога – це мистецтво, яке побудоване на науковому знанні [19].*

**О. Корабліна**

Сучасна проблема надання психологічної допомоги особистості є досить актуальною і спрямована на активізацію людського фактору в усіх сферах життєдіяльності особистості, забезпечення психологічної безпеки суспільства взагалі, оздоровлення та збереження психічного здоров'я. Це пов'язано з тим, що сучасне українське суспільство знаходиться в процесі реформування у всіх сферах соціального життя: економіки, політики, правової, освітньої та культурної системи. Період соціальної трансформації в нашій країні, в свою чергу, ускладнює нормальне функціонування механізмів соціалізації особистості, внаслідок чого зростає ризик виникнення соціальних кризових ситуацій, порушуються процеси відтворення соціального досвіду, дестабілізується соціальна ідентичність. Як зазначає К. Карпінський, що закономірним результатом порушення механізмів трансляції соціального досвіду є поява «островків» асоціальної культури. Вони, в свою чергу, «населені» маргінальними особистостями, які демонструють зразки поведінки, що відхиляється від соціальних норм і культурних традицій [17]. На основі цієї причини значно зростає кількість людей, які звертаються до фахівців практичної психології за психологічною допомогою, коли не можуть справитися з різноманітними ситуативними проблемами. Сюди можна віднести труднощі, які пов'язані з роботою або її відсутністю, дефіцит часу, перевантаженість інформаційного простору, проблеми сім'ї та шлюбу, невпевненість в собі, нездатність приймати рішення, проблеми в навчанні, труднощі у спілкуванні з іншими людьми, самотність тощо. Тобто, в житті кожної людини бувають та-

*«До слів «душевна хвороба» повертається початкове значення. Стало можливим і в нас відкрито сказати про те, що людина може мати потребу в наданні психологічної допомоги не тільки коли страждає психічним захворюванням, але й коли в неї буквально «болить душа», тобто вона не може справитися з труднощами, втратами, самотністю...» [3, с.7]*

**О. Бадхен, М. Соловейчик**

кі особистісні проблемні ситуації, коли власних зусиль не вистачає для їх ефективного вирішення. Гамма психологічних проблем може бути досить широкою. Допомогти в такій ситуації може кваліфікований фахівець, який здійснює надання психологічної допомоги.

Дуже важлива й основна характеристика нашої епохи – це постійні зміни. У процесі життєдіяльності людини утворюються нові фактори, що визначають її розвиток. Можна переконливо сказати, що ми вступили в епоху, коли психологічна допомога стає все більш усвідомленою та необхідною частиною життя особистості. Соціальна трансформація суспільства сьогодення призводить до того, що психологічна служба переживає досить складний етап у процесі свого становлення. Крім цього, цей же факт накладає відбиток і на процес підготовки фахівців надання психологічної допомоги у вищих навчальних закладах (відбувається процес постійного удосконалення освітньо-кваліфікаційних вимог до фахівця). Професійна підготовка психолога здійснюється на базі завершеної (вищої) освіти та складається із: теорії, практики й ексклюзивного розділу особистісного самопізнання, аналізу й особистісної терапії. Тобто, відбувається інтенсивне

*Психологічні служби не просто «важливі» для психології, вона здобуває в них своє тіло [8].*

**Ф. Василюк**

впровадження практичної психології в процес життєдіяльності особистості, що, в свою чергу, призводить до розвитку тих її галузей, які спрямовані на надання психологічної допомоги. А це вказує на те, що на сьогоднішньому етапі становлення нашого суспільства потенційні можливості професії психолога-практика невичерпні. Порівняно юний вік цієї професії означає, що поки ще продовжуються процеси змін у професійній діяльності, її цілях, призначенні та ролі у сучасному суспільстві. Не дивлячись на те, що психологічна допомога як професійна діяльність з'явилася не так давно та до цих пір знаходиться в стадії розвитку, ступінь її впливу на суспільство стрімко збільшується. Тобто, деструктивні явища сьогодення нашого перехідного суспільства вимагають постійного наукового осмислення та практичного втручання з боку системи психологічної служби на державному рівні. Можна ствердно констатувати той факт, що сучасна історія вітчизняної психологічної допомоги твориться на наших очах і нашими зусиллями. Поняття «психологічна допомога» відображає певну реальність, певну психосоціальну практику, полем діяльності якої є сукупність питань, труднощів і проблем психічного життя людини [34]. Тобто, психологічна допомо-

га – система заходів, які спрямовані на пом'якшення чи подолання психологічних труднощів, вирішення психологічних проблем, що виникають в окремій особистості чи групі людей, засобами практичної психології. М. Гуліна зосереджує увагу на тому факті, що всі відомі форми психологічної допомоги є не тільки практиками, в їхній основі знаходиться дещо інший тип наукового психологічного пізнання про людину, де індивідуально-феноменологічне виходить на перший план і зміни проходять в актуальному часі та просторі психічних процесів, і тільки потім – у просторі станів, відношень, якостей особистості [12].

*Допомога – це активізація внутрішніх ресурсів людини для того, щоб вона сама могла подолати свою проблему [23].*

**С. Петрушин**

Одні клієнти приходять до психолога, сподіваючись справитися зі складною життєвою ситуацією й прийняти правильне рішення, інші ж чекають від нього позбавлення від душевного страждання і, наприклад, таких симптомів як тривога, страх тощо. За психологічною допомогою часто звертаються також і такі особистості, які переживають труднощі в налагодженні чи підтримці задовольняючих особистих стосунків (більш ґрунтовніше причини звернень розглянуто в підрозділі 1.4.) [5; 6; 32].

*«Психологічна допомога – містке поняття, зміст якого складається з багатоманіття теорій і практик, що варіюються від специфічного застосування такого методу соціологічних обстежень, як глибинне інтерв'ю, до різноманітних технік соціально-психологічного тренінгу, понять та методів, що сходять до медичної психотерапії, без яких тонка жива тканина психолога-практика та його клієнта може легко зруйнуватися, а сама психологічна допомога перетвориться чи то на моралізування, чи то на просте висловлювання співчуття» [6, с. 4].*

**О. Бондаренко**

Отже, у сьогоденному світі, що характеризується швидкими змінами, неочікуваними ситуаціями, катаклізмами, в значній мірі виникає потреба у підтримці й допомозі особистості. Відомо, що діяльність фахівців у сфері психології, педагогіки, соціальної роботи та медицини часто об'єднується загальною назвою «діяльність, спрямована на допомогу» на основі того, що незалежно від характерних особливостей, рівня та ступеня впливу, способів і засобів, усі ці види професійної діяльності мають загальну мету, яка полягає у допомозі, навчанні й лікуванні людей у визначені періоди та в різноманітних кризових ситуаціях їхнього життя.

Безперечно, що у всіх видах цієї допомоги знаходиться психологічний аспект – вона так чи інакше здійснюється у процесі спілкування та взаємодії особистості, яка допомагає, і того, кому ця допомога надається [5; 6].

Робота практичного психолога, є різновидом діяльності, спрямованої на допомогу та має свою специфіку. Власне психологічна допомога спрямована на підтримку особистості в процесі її розвитку, становлення та росту, яка здійснюється спеціальними психологічними методами (способами).

Ці методи стимулюють прояв здатності кожної людини піклуватися про себе, розкривати та реалізовувати свої внутрішні потенціали, розв'язувати поставлені життям завдання [13, с.11-12]. Фахівець-психолог допомагає відновити психологічний баланс клієнта. Після отримання професійної психологічної допомоги, клієнти досвідченого практикуючого психолога зможуть краще розібратися в собі, знайти вихід із дуже складних життєвих ситуацій і налагодити більш надійні та ефективні контакти з оточуючим середовищем. Неабияке значення має й вчасне звернення до фахівця психологічної служби.

Процес надання психологічної допомоги дуже складний і відповідальний, він вимагає від фахівця цієї сфери практичної психології глибоких знань, умінь і навичок тому, що без достатньої підготовки щодо надання психологічної допомоги може створюватися підґрунтя для негативного «престижу» психологічної науки, але, найголовніше – це негативний вплив на особистість та суспільство, яким надається психологічна допомога [22; 34].

Як зазначає О. Бондаренко: «...зміст психологічної допомоги полягає у забезпеченні емоційної, смислової та екзистенційної підтримки людини або суспільства в ситуаціях ускладнень, які виникають у ході їх особистісного та соціального буття» [6, с.10].

*Практичне забезпечення процесу психологічної допомоги залежить від трьох аспектів, які визначають її характер і напрям.*

Перший аспект – актуальність психологічної допомоги та готовність до її прийняття – необхідна психологічна умова для її надання. Наукові дані про вікові й індивідуальні особливості розвитку особистості показують, що на різних етапах можуть виникати специфічні для певного віку актуальні перешкоди, об'єктивно та суб'єктивно обумовлені проблеми, пов'язані з необхідністю засвоєння нових життєвих ситуацій і нового досвіду. Також можливе виникнення особливих випадків, наприклад, смерть близької людини, насилля, пост-

травматичний стрес, подолання яких частіше всього не під силу самій людині без підтримки фахівця. Таким чином, причини звернення за психологічною допомогою різноманітні, до них можуть бути віднесені проблеми особистісного

*Допомогти побачити причини в собі – основний напрям психологічної допомоги [23].*

*С. Петрушин*

розвитку та росту, проблеми спілкування та взаємодії з іншими людьми, а також проблеми, пов'язані із загостреними екстремальними кризовими ситуаціями [13, с.17]. Безперечно, рівень готовності до прийняття психологічної допомоги, очікування її результатів залежать від розвитку самосвідомості особистості, її інтелектуальних, емоційних, вольових, характерологічних, вікових і статевих особливостей [22; 29].

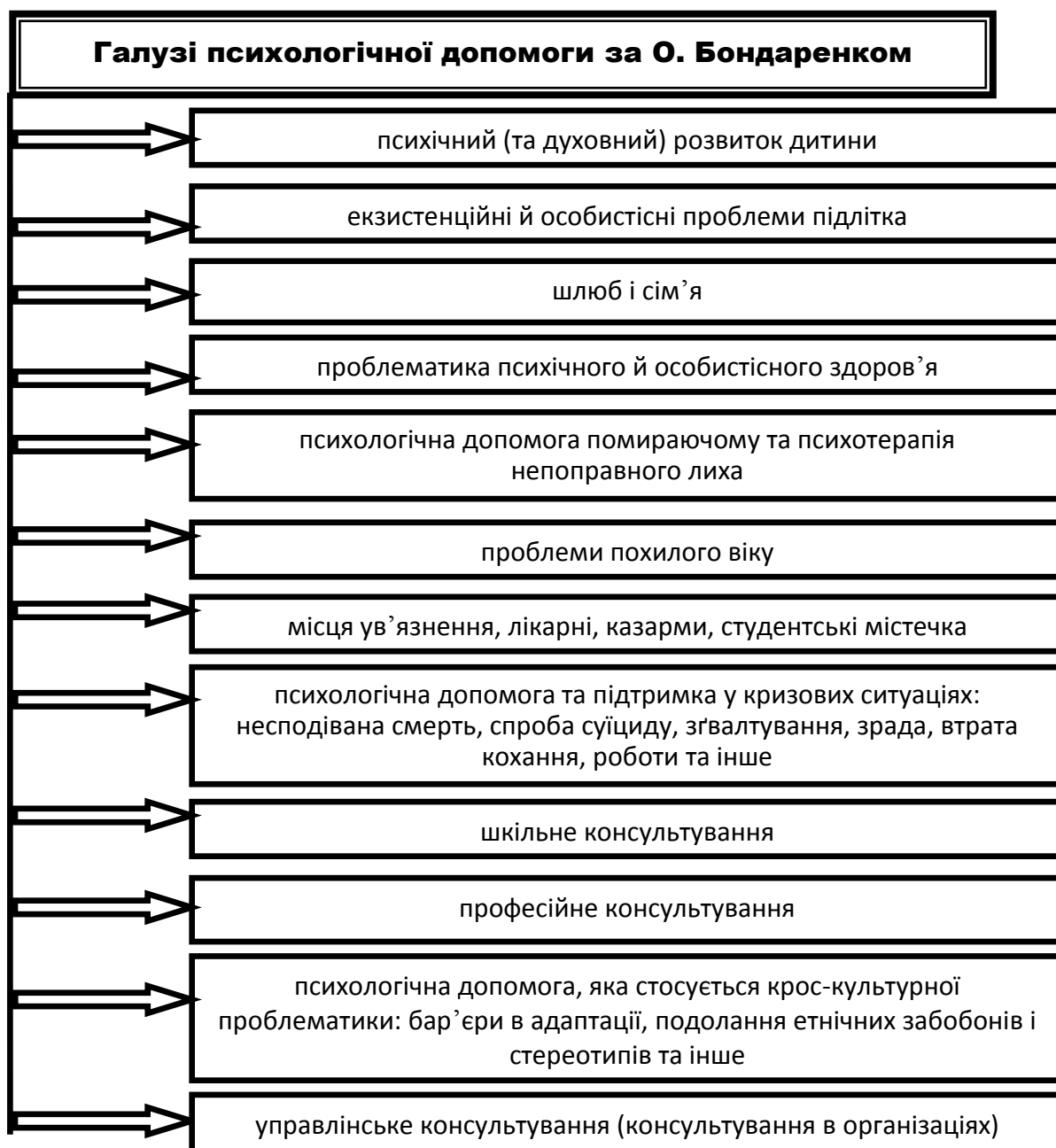
Інший аспект – готовність до надання психологічної допомоги. Ефективність психологічного впливу в більшості випадків визначається мотивованістю, особистісною позицією та професіоналізмом фахівця. У теперішній час прийнято говорити про особистісні передумови до надання психологічної допомоги, про особистість психолога-консультанта, терапевта [13, с.18].

Третій аспект – теоретико-методологічна база, яка знаходиться в основі організації та проведенні психологічної допомоги, визначаючи її специфіку та спрямування. У сучасній психологічній науці існує багато теоретичних концепцій і методів надання психологічної допомоги. Не дивлячись на певні відмінності, більшість з них обґрунтовані й мають право на існування. Різноманітність підходів і концепцій, безумовно, розширює можливість психологічної допомоги в цілому. Вибір ж конкретної теоретико-методологічної парадигми, на основі якої здійснюється психологічна допомога, залишається за фахівцем, який виконує цю роботу, та є важливим фактором його особистої професійної відповідальності. Необхідно, щоб такий вибір робився усвідомлено з урахуванням власних індивідуальних переваг, підготовленості й компетентності [13, с.18].

Важко переоцінити значення, яке має для будь-якої людини допомога інших людей. Без неї неможливо обійтися в дитинстві та в старості, тому в процесі всього життя людина покликана так чи інакше допомагати іншим – далеким і близьким людям – просто для того, щоби, говорячи шекспірівськими словами, «не розпався зв'язок часів». Психологічна допомога на сучасному етапі становлення нашого суспільства застосовується в різноманітних сферах життєдіяльності



особистості. Наприклад, галузі психологічної допомоги запропоновані О. Бондаренком [6, с.14-16] (мал. 1.1.1):



*Малюнок 1.1.1* Галузі психологічної допомоги за О. Бондаренком

Психологічна допомога може здійснюватися під впливом мистецтва (література, образотворче мистецтво, архітектура, музика, театр), природи чи у взаємодії з ними, при виконанні якої-небудь діяльності (професійної, спортивної тощо), а також у процесі спілкування з різноманітними людьми, які не є фахівцями у галузях надання психологічної допомоги (родичами, друзями тощо). Рівень впливу психологічної допомоги залежить від бажання людини її отримати та від її пошукової активності в цьому плані [13, с.16].

У всі часи та й в усіх культурах допомога через співчуття сприймається як прояв людяності [31; 32]. В європейській культурі це відображається у значенні слова «гуманізм»: суспільний устрій називають гуманним, тобто людяним, якщо він орієнтований на допомогу людині; людину називають гуманістом, якщо вона активно допомагає тим, хто цього найбільше потребує.

Очевидно, що поняття «співпраця» та «солідарність» у соціальному значенні похідні від поняття «взаємодопомога». Менш очевидно, що поняття «допомога» входить у семантику слова «гуманітарний». Сутність у тому, що гуманітарні науки мають справу з людськими та соціальними проблемами, які потребують не стільки вирішення, скільки подолання. Подолання ж загалом передбачає допомогу, навіть якщо людина надає її сама собі [31].

## 1.2. ВИДИ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

*Допомога може здійснюватися в різноманітних формах, починаючи з того, що хтось вислухає свого приятеля та закінчуючи професійною допомогою в психіатричній лікарні.*

За змістом проблем клієнта можливе виокремлення *соматичної (біологічний рівень), соціальної й особистісної (чи духовної) психологічної допомоги*. Тут слід зазначити, звичайно, що реальна проблема частіш за все є комбінованою чи, простіше кажучи, вузлом тісно переплетених проблем різної природи [26]. Наприклад, депресія у людини може бути викликана одночасно діючими факторами: хворобою, психологічним стресом і соціальною незахищеністю. Але практикуючий психолог може визначити необхідну форму допомоги та конкретні методи терапевтичного впливу на патогенну ситуацію тільки тоді, коли диференціює ці фактори [21; 22; 31].

У вищезазначеній типології особливе місце посідає психологічна допомога – її методи в тій чи іншій мірі можуть застосовуватись у всіх терапевтичних ситуаціях. Психіка, як відомо, є інструментом орієнтації живої істоти у середовищі проживання. Людина потребує гуманітарної терапії, коли втрачає орієнтацію у своєму життєвому світі, коли, за словами В. Франкла, індивідуальний досвід говорить людині «ні». Тому будь-який дистрес супроводжується психічним дистресом, а вихід з будь-якого складного становища так чи інакше пов'язаний з психологічною реадаптацією [2].

Якщо ж розглянути всі варіанти розподілу відповідальності між фахівцем психологічної допомоги та клієнтом їх «робочого альянсу», то можна виокремити *наддирективну, директивну, слабо директивну та недирективну психологічну допомогу* [31].

У випадках *наддирективної психологічної допомоги* ініціативу та відповідальність повністю бере на себе психолог-практик. Від клієнта не очікують сприяння, а в деяких випадках навіть і згоди (дії рятувальних груп, реанімація після спроб самогубства тощо).

*Директивна допомога* ґрунтується на повній довірі клієнта та його добровільному та беззаперечному підпорядкуванні практикуючому психологу [31].

*Директивність психолога визначається ступенем його активності та ініціативності у процесі надання психологічної допомоги.*

До директивних належать деякі «жорсткі» методи сугестивної, біхевіористської та психодинамічної терапії [19].

У більшості випадків, наддирективна та директивна види психологічної допомоги використовуються в процесі діяльності екстремальної психологічної служби (описано нижче).

*Слабкодирективна психологічна допомога* реалізується в ситуаціях, коли фахівець пропонує клієнтові кілька можливих шляхів виходу із становища, що склалося, обговорює з ним їх переваги та вади, допомагаючи обрати найприйнятніше рішення. До слабо директивних належить більшість методів, якими користуються практикуючі психологи та консалтингові фірми, які працюють у сфері бізнесу [24; 31].

*...консультант кружляє у танці з клієнтом так, щоб у його партнера (клієнта) завжди була можливість «вести» [8].*

**К. Роджерс**

*Недирективна психологічна допомога* включає в себе всі види матеріальної, психологічної, соціальної та духовної підтримки клієнта, а також багато засобів його захисту. Вона обіймає широкий спектр проблем – від допомоги голодуючим до духовної допомоги людині, яка втратила сенс життя [11]. Слід все ж підкреслити особливу значущість недирективної особистісної підтримки, коли практикуючий психолог, спираючись на резервні можливості людини, допомагає їй психологічно та філософськи піднятися над ситуацією і самій побачити вихід з лабіринту життєвих проблем. Існують терапевтичні ситуації, в яких ефективні тільки недирективні методи, але не існує ситуацій, коли підтримка клієнта, хоча б тільки моральна, була б зайвою чи шкідливою [22; 24; 31].



Сферою діяльності фахівця психологічної служби щодо надання психологічної допомоги є широке коло проблем, в яких відображаються особливості психічного життя людини. Вони спрямовані для сприяння людині й суспільству у вирішенні широкого кола проблем, що породжуються душевним життям людини в соціумі.

Розуміння проблематики психологічної допомоги пов'язане з розумінням психіки як такого простору (рівні, способи) людського буття, багатогранність якого і визначає сукупність проблем у діяльності відповідного фахівця, а саме: міжособистісні стосунки, емоційні внутрішньо особистісні (як глибинні, так і ситуативні) конфлікти та переживання, проблеми соціалізації (вибір професії, створення сім'ї), проблеми персоналізації (вікові й екзистенційні), тобто, весь спектр емоційно-смиислового життя людини як суспільної істоти, яка наділена психікою [6; 31].

За визначенням М. Тутушкіної, психологічна допомога включає в себе психодіагностику, корекцію розвитку, психотерапію, різноманітні тренінги, профілактику деструктивної поведінки, профорієнтацію тощо [31].

На думку О. Корабліної: «У поняття «психологічна допомога» можуть бути включені психолого-профілактична та просвітницька робота, психологічне консультування, психокорекція та психотерапія.

Види та форми її різноманітні й залежать від багатьох причин, таких як цілі, завдання, актуальні запити, теоретичні спрямування, методичні можливості тощо. У певних випадках, коли професійна й особистісна підтримка необхідна самим фахівцям, які надають психологічну допомогу людям (психологам, психотерапевтам, учителям, вихователям, медичним і соціальним працівникам), вона являє собою **супервізію**, індивідуальну чи групову психотерапію. Таким чином, психологічна допомога як профе-

*Аналізуючи такі поняття як «основні види діяльності практичного психолога» та «основні види психологічної допомоги», можна ствердно сказати, що перше з них є набагато ширшим, ніж інше. Тобто, діяльність психолога-практика може включати як власне психологічну допомогу особистості, так й інші її види: психологічну просвіту (просвітницьку діяльність), профілактичну роботу, прогнозування та моніторинг управлінського процесу в організаціях, психологічну експертизу тощо (В. Панок) [21]. О. Бондаренко зосереджує увагу, з цього приводу на тому, що видами роботи психолога є не лише консультування та психотерапія (поза медична), а й діагностика, корекція, профілактика та ін.[6]*

сійна діяльність включає в себе, такі її види, як психологічне консультування, психокорекція, психотерапія та психопрофілактика. Досить складно знайти чіткі межі між ними. Якщо виходити з етимології цих слів, то стають зрозумілими деякі відмінності» [13, с.12].

Г. Абрамова виокремлює такі основні види психологічної допомоги: психологічна діагностика, психологічна корекція, психологічне консультування, психологічна терапія [1]. Таким чином, психологічна допомога може включати в себе:

- ✓ *психодіагностику* (повідомлення клієнту об'єктивної психологічної інформації, відповідальність за достовірність і форму повідомлення несе психолог);
- ✓ *психологічну корекцію* (організований вплив на клієнта з метою змін показників його активності та відповідності з віковою нормою психічного розвитку; розробляється індивідуальна програма);
- ✓ *психологічне консультування* (допомога для психічно нормальних людей у досягненні ними цілей особистісного розвитку);
- ✓ *психотерапію* (активний вплив терапевта на особистість клієнта з метою відновлення чи реконструкції психічної реальності особистості).

*Психодіагностика* спрямована на всебічний аналіз особистості з метою вирішення практичних завдань виявлення та подолання недоліків у її розвитку, підвищення рівня навчальної або професійної діяльності, забезпечення гармонійного розвитку здібностей та формування моральних якостей. Цей вид надання психологічної допомоги забезпечує збирання інформації про особливості людської психіки [26]. Сучасна психологічна діагностика визначається як психологічна дисципліна, яка розробляє методи виявлення та вивчення індивідуально-психологічних, індивідуально-фізіологічних властивостей особистості. Вона є галуззю також психологічної практики, що охоплює роботу психолога з виявлення різноманітних якостей, психічних і психофізіологічних властивостей та рис особистості [10; 34]. Таким чином, *психодіагностика* – це надання психологічної допомоги клієнтові шляхом повідомлення йому об'єктивної психологічної інформації [26].

Хоча є автори, які не включають психодіагностику як вид психологічної допомоги. Але цей вид діяльності психолога-практика може використовуватися як у процесі корекції, так і в консультативній та терапевтичній взаємодії. Крім цього, на рівні «підходу допомоги» психодіагностика виступає в якості одного з видів психологічної до-

помогти тому, що багато її процедур мають в собі корекційний і терапевтичний потенціали [7; 22].

Наступним видом психологічної допомоги є *психологічна корекція*. Це організований вплив на клієнта з метою зміни показників його активності відповідно до вікових норм психічного здоров'я. *Психокорекція* – здійснення психологічних заходів для усунення відхилень у психофізичному й індивідуальному розвитку та поведінці, схильності до залежностей і правопорушень, подолання різних форм девіантної поведінки [21], формування адекватної соціально-корисної життєвої перспективи.

В основу найзагальнішого визначення *психологічного консультування* покладено його розуміння як виду психологічної допомоги здоровим людям у ситуаціях життєвого ускладнення» [21]. Тобто, *консультування* розглядається як відношення та як процес, спрямований допомагати особистості здійснювати вибір і вирішувати проблемні ситуації. А такий вид психологічної допомоги, як *психотерапія* передбачає активний вплив психотерапевта на особистість клієнта. При цьому, фахівець надання психологічної допомоги має на меті реконструкцію особистості клієнта [26].

Слово «психотерапія» складається із двох грецьких слів: «psyche» – душа та «therapeia» – лікування. Таким чином, якщо терапія – це лікування душі, то виникає питання про «норму та патології», а також про те, що таке душа й які методи її лікування. Вперше термін «психотерапія» був уведений Тьюком (Тике) в надрукованій в 1872 році книзі «Ілюстрація впливу розуму на тіло» (один із розділів цієї книги називався «Психотерапія»).

Більш широко термін «психотерапія» стали використовувати у зв'язку з розвитком техніки гіпнозу в 90-х роках XIX століття. Чітко визначити різницю між консультуванням і терапією нелегко тому, що вони існують і можуть бути найкращим чином проаналізовані за допомогою розгляду їх напрямків діяльності як точок, які знаходяться в єдиному континуумі [16].

Е. Лютова-Робертс описує існуючі види психологічної допомоги у Англії: *психологічне консультування без застосування counseling* (бесіда за результатами діагностики або інформування за спеціальними питаннями, наприклад, вибір професії, вибір типу школи) – проводить психолог, який може давати рекомендації, професійні поради, інформувати клієнта, пропонувати на вибір клієнтові готові варіанти рішень; *психологічне консультування у вигляді counseling* –

проводить консультант, який дає можливість клієнтові протягом сесії самому розібратися у своїй проблемі, знайти вихід із складної ситуації і, якщо потрібно, прийняти власне рішення; *психотерапію* – проводить психотерапевт (має справу із складнішими та глибшими особистісними проблемами. Процес психотерапевтичної взаємодії вимагає тривалішої допомоги та віртуознішого використання знань і умінь фахівцем). Е. Лютова-Робертс зосереджує увагу на тому, що психологічне консультування – *counseling* та психотерапія використовують одні і ті ж теорії, етичні принципи, техніки тощо [20; 35].

Виходячи з кількості клієнтів, які присутні на сесії практикуючого психолога, виокремлюють наступні види надання психологічної допомоги [1; 5; 6; 19; 22; 35]:

1. *Індивідуальна психологічна допомога* – здійснюється фахівцем, психологом чи психотерапевтом, у вигляді індивідуальної бесіди, консультації, психотерапевтичного сеансу. Найбільш розповсюдженою формою є психологічне консультування. Звертання до відповідного фахівця не є ознакою психічного захворювання, хоча, на жаль, така думка все ще зустрічається. Кількість зустрічей, їх тривалість та інші організаційні моменти такої допомоги обумовлюються завчасно та визначаються у вигляді контракту між клієнтом і фахівцем психологічної допомоги із врахуванням запиту клієнта, можливостей і об'єктивних умов у кожному конкретному випадку [13, с.15].

2. *Групова психологічна допомога* – полягає в участі у групових тренінгових процедурах. В останні роки різні форми групової психологічної роботи стали досить популярними внаслідок ефективності й більшої економічності у порівнянні з індивідуальною роботою. Однак, не слід думати, що остання має менше значення: користь психологічної підтримки може бути оцінена тільки виходячи з конкретної ситуації [31].

Окремим ефективним видом психологічної допомоги можна назвати самодопомогу. *Самостійна психологічна допомога* – це турбота людини про себе та про свій особистісний ріст [24]. Вона проявляється в розвитку самопізнання, тобто у відображенні себе у своїй свідомості, в знаннях про себе, переживанні своєї індивідуальної неповторності. В психологічному контексті самосвідомість виступає насамперед як відношення до свого «Я», яке формується через усвідомлення своїх бажань, думок, почуттів і дій [25]. Людина в процесі самоусвідомлення починає краще розуміти та сприймати себе, що є необхідною умовою саморозвитку. Терплячість відкриває можливість

гнучкого осмислення як минулого, так і нового досвіду, використання його для побудови планів на майбутнє та самостійної допомоги в кожний конкретний момент власного життя [18; 22].

Рівень сформованості самосвідомості визначається потребою особистості у самовираженні та самоактуалізації, силою її прагнення до знаходження свого покликання, а також здатністю взяти на себе відповідальність за своє життя. Самоусвідомлення проявляється й розвивається у самопізнанні (самоспостереження та самоаналіз), самооцінці (емоційно-ціннісне відношення до себе) та саморегуляції.

Спеціальні форми психологічної допомоги включають у себе арттерапію, тілесно-орієнтовану терапію, танцювальну терапію, казкотерапію, терапію через роботу

*Психологічні служби для психології те ж саме, що школа для педагогіки, церква для релігії, клініка для медицини [8].*

**Ф. Василюк**

зі сновидіннями та з використанням медитаційних технік тощо. Кожна з цих форм допомоги має свою специфіку [13, с.16].

У загальному про психологічну допомогу можна сказати, що вона здійснюється через створення певних організаційних і психологічних умов, які дозволяють людині справлятися зі своєю проблемною ситуацією [13, с.16-17]. Так як організаційною формою практичної психології є психологічна служба, то можливе існування моделей її діяльності в контексті реалізації завдань з управління.

Сучасні фахівці психологічних служб працюють в різних соціальних сферах, взаємодіють з різними об'єктами психологічної допомоги, допомагаючи особистості у вирішенні широкого спектра професійних та особистісних її проблем. Це, в свою чергу, обумовлює об'єктивну необхідність впровадження багатогранної системи моделювання психологічної служби, яка визначає зміст, спрямованість та особливості діяльності. При цьому, як зазначає Л. Карамушка, модель психологічної служби слід розуміти як систему теоретико-методичних, організаційних та етичних принципів, технологій, методів і форм надання психологічної допомоги, яка визначає специфіку діяльності практичних психологів у конкретній соціальній сфері [30].

Л. Карамушка виокремлює такі об'єктивно-цільові критерії диференціації моделей як: категорія об'єктів психологічної допомоги; пріоритетність надання психологічної допомоги; безпосередність (опосередкованість) психологічної допомоги [30]. За таким критерієм як категорія об'єктів психологічної допомоги автор визначає такі мо-



делі психологічної служби: «суспільна», «організаційна», «групова», «особистісна» [14, с.56].

Таблиця 1.2.1.

**Види психологічної допомоги за критерієм категорії об'єктів**

<i>№</i>	<i>Види психологічної допомоги</i>	<i>Характеристика</i>	<i>Основні вимоги щодо готовності психолога</i>
1	Суспільна	Основним об'єктом психологічної допомоги виступає суспільство, великі соціальні групи (нації, народи, політичні партії тощо).	Психологи повинні бути підготовлені до врахування соціально-психологічних закономірностей діяльностей таких соціальних груп.
2	Організаційна	Психологи, які працюють у психологічних службах банків, фірм, великих корпорацій тощо. Їхня діяльність спрямована на психологічну підтримку діяльності організації в цілому.	Фахівці цього профілю при аналізі практичних завдань повинні враховувати основні психологічні механізми діяльності та розвитку організації, її взаємодії із соціальним середовищем.
3	Групова	Практичні психологи, які працюють у сфері психології управління, політичної, організаційної, шкільної, сімейної психології та ін. Основними об'єктами психологічної допомоги виступають малі соціальні групи (формальні – трудові й навчальні колективи, сім'я та неформальні, які утворюються та функціонують в межах колективів та поза їх межами).	Фахівець має бути підготовлений до врахування основних механізмів діяльності та розвитку малих соціальних груп.
4	Особистісна	Психологи, які мають відношення до психоконсультативної діяльності або клінічної, медичної психології. Основним об'єктом надання психологічної допомоги представників цього напрямку виступає особистість.	Психолог має володіти основними психологічними механізмами розвитку особистості та причинами його відхилень, психотерапевтичними засобами впливу на особистість.

Тобто, моделі, які реалізуються в тій чи іншій соціальній сфері, зорієнтовані на надання психологічної допомоги, в більшості випадків, певному типу об'єктів [30]. Отже, психологічну допомогу, на основі такого об'єктивно-цільового критерію як категорія її об'єктів можна диференціювати на такі види як суспільна, організаційна, групова й особистісна (таблиця 1.2.1). Тобто, на основі такого критерію як спрямованість технологій психологічної допомоги на ту чи іншу її категорію об'єктів, можна виокремити види, які взаємодіють між собою та доповнюють одне одного.

Крім цього, потрібно готувати майбутніх психологів-практиків як до особливостей діяльності в екстремальній і стабільній моделях психологічної служби [14, с.58]. Л. Карамушка, М. Малигіна виокремлюють такий критерій, як пріоритетність надання психологічної допомоги різним категоріям її об'єктів і на основі цього визначають дві основні моделі психологічної служби (таблиця 1.2.2) [15]:

*Таблиця 1.2.2.*

**Основні моделі психологічної служби за пріоритетністю надання психологічної допомоги різним категоріям її об'єктів за Л. Карамушкою та М. Малигіною**

<i>№</i>	<i>Модель психологічної служби</i>	<i>Характеристика</i>
1.	Екстремальна	Орієнтована на надання термінової психологічної допомоги певним категоріям об'єктів за силою їх особливого статусу в певному соціумі, який обумовлений негативним впливом на них тих чи інших певних соціально-економічних, психофізіологічних і соціально-педагогічних чинників. Надання психологічної допомоги переважно обмежене в часовому просторі, тобто здійснюється терміново.
2.	Стабільна	Спрямована на надання психологічної допомоги всім категоріям працівників і населення, організаціям в стабільних, нормальних умовах їх функціонування. Надання психологічної допомоги має бути «розгорнутим в часі, тобто здійснюватися планомірно.

Порівнюючи між собою особливості «екстремальної» й «стабільної» моделей психологічної служби, Л. Карамушка та М. Малигіна зазначають, що ці два аспекти є дуже важливими [30]:

- 1) у процесі використання «екстремальної» моделі психологами-практиками здійснюється психологічна допомога у «вузькому сенсі» слова, або власне психологічна допомога. Тобто використання практичними психологами таких видів діяльності, як корекція, консультування, психотерапія. При «стабільній» моделі використовується психологічна допомога у «широкому сенсі» слова, яку можна визначити як «психологічну підтримку», «психологічний супровід» тощо. При цьому використовуються такі форми роботи фахівця психологічної служби, як психологічна просвіта, діагностика, експертиза, профілактика, прогнозування тощо;
- 2) чим розвинуте суспільство соціально та економічно (тобто, чим воно стабільніше), тим більш воно орієнтоване на використання «стабільної» моделі психологічної служби разом з «екстремальною».

На основі вищезазначеного, можна констатувати, що психологічна допомога може бути як «екстремальною» так і «стабільною» за пріоритетністю використання технологій у взаємодії за типом «екстремальність-стабільність» різних категоріям її об'єктів.

Крім цього, Л. Карамушка зосереджує свою увагу на такій диференціації моделей психологічної служби за таким критерієм як безпосередність (опосередкованість) психологічної допомоги [14]. Перша модель (безпосередня), на думку автора, орієнтована на таку собі «модель лікаря», основними завданнями якої є профілактика та виправлення відхилень у психічному розвитку тощо. Інша модель (опосередкована) базується на думці про те, що психолог є членом колективу та бере участь у реалізації цілей організації. При цьому фахівець, який працює, наприклад, в освітній організації, вважається членом педагогічного колективу, котрий реалізує свої спеціальні можливості переважно не через учнів, а через педагогів, класоводів, адміністрацію закладу, а також через учнівське самоуправління [30].

Така розгалуженість видів надання психологічної допомоги зумовлена тим, що сучасна психологічна служба нашої держави у всіх об'єктивно-цільових моделях, в більшості випадків, поєднує в собі різні спрямування, моделі за тими чи іншими критеріями відповідно до вагомих проблем сьогодення (соціально-політичні, економічні перетворення в суспільстві, перехід до ринкових економічних відносин тощо), які мають неабиякий вплив на становлення соціально-



психологічної служби України. А це, в свою чергу, ставить високі вимоги й до фахівця, який працює з клієнтом.

### **1.3. ПОНЯТТЯ ПРО ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЗАПИТ ТА ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ЗВЕРНЕНЬ ЗА ПСИХОЛОГІЧНОЮ ДОПОМОГОЮ**

*Психологічна готовність до прийняття допомоги визначається, як актуально виявлений стан особистості, що виражається в наявності активного бажання змінити ситуацію, вирішивши проблему, що виникла, і в позитивному ставленні до запропонованої допомоги [19].*

**О. Корабліна**

Практичний психолог, починаючи процес надання психологічної допомоги, розглядає, в першу чергу, психологічний запит. Тобто, формулювання та рішення завдань надання психологічної допомоги починається з психологічного запиту клієнта. Людина, яка звернулася до психолога, формулює свій запит, в якому відображена її основна проблематика та побажання, пов'язані з тим, чого б вона хотіла досягти в процесі взаємодії з фахівцем. Психологічний запит - мотивоване певним чином звернення клієнта до консультанта з проханням надати конкретну форму психологічної допомоги [27]. Запит може бути сформульованим у формі прохання чи скарги надати конкретну форму психологічної допомоги. У наданні психологічної допомоги розмежовують такі поняття як «скарга», «проблема» та «запит». М. Чібісова вказує на те, що ключовими поняттями, які дозволяють розглядати різноманітні аспекти теорії та практики психологічної допомоги, являються «скарга», «проблема» та «запит». Автор рекомендує скаргою називати привід для звернення, те, що непокоїть (турбує) клієнта. Саме з обговорення скарги починається взаємодія щодо надання психологічної допомоги.

Проблема ж, за визначенням М. Чібісової, є результатом спільної роботи клієнта та психолога, представляючи собою певне психологічне завдання, яке клієнт буде вирішувати за допомогою психолога. А «запит» автор визначає як прохання про психологічну допомогу [33]. Тобто, клієнт звертається до психолога з проханням надати психологічну допомогу, описуючи в тій чи іншій формі свої труднощі, переживання.

Для того, щоб людина зважилася на процес психологічної допомоги, необхідно, як мінімум, дві умови [27]:

- 1) об'єктивна наявність психологічних проблем, які знаходяться в основі несприятливого психологічного стану;
- 2) хоча б часткова рефлексія людиною своїх проблем, тобто відображення їх у свідомості у формі потреби отримання психологічної допомоги.

Запит клієнта може бути внутрішнім чи зовнішнім. Внутрішній запит припускає, що скарга клієнта пов'язана з ним самим. У ситуації зовнішнього запиту скарга клієнта пов'язана з якоюсь іншою особою: дружиною, родичем, колегою тощо [33].

Прохання чи скарга може бути виражена конструктивно чи неконструктивно. Наприклад, неконструктивний запит може виражатися так: «Хочу бути щасливим», «Хочу ніколи не хвилюватися» тощо, або клієнт може спрямовувати свій запит не на себе, а вимагає змінити іншого: «Поясніть йому, що він помиляється», «Вплиньте на нього...» тощо. Запит, який побудований на бажанні змінити іншого, дозволяє зняти з себе відповідальність за те, що відбувається (перекласти відповідальність на іншого). Прикладами конструктивного запиту можуть слугувати: запит про інформацію; запит про допомогу в самопізнанні, розумінні прийняття себе тощо.

Спектр можливих проблем, які є причиною звернення до психолога, може бути досить широкий: від харчових розладів до проблем, які зачіпають самі основи існування людини. Існують різні підходи до класифікації психологічних проблем. Виокремлюються, наприклад, проблеми особистісні, педагогічні, комунікативні, вікові тощо. Проблеми можуть відрізнятися за ступенем їх складності (у першу чергу, для самого клієнта): від простих, коли буває достатньо звичайної роз'яснювальної бесіди, до складних, що вимагають від клієнта відкриттів, інсайту, що можливо лише при тривалій консультативній роботі [10; 19; 22; 27; 32]. Наступна класифікація припускає виокремлення підстав для локалізації джерел виникнення проблеми [27]:

- а) оточення (включає проблеми, пов'язані з сім'єю, місцем проживання людини, місцем навчання, роботи, відносинами зі знайомими, друзями тощо);
- б) життя людини в цілому (фіксуються загальні проблеми, такі як сенс життя, самореалізація, фінансово-побутові проблеми, суїцидальна активність);

в) людина (відображає проблеми фізіологічного плану, в тому числі нормальні психофізіологічні стани, сексуальні проблеми, хвороби, наркотичну залежність).

Навіть наявність об'єктивних причин для звернення за психологічною допомогою не завжди призводять до того, що людина йде до психолога. Причини тут можуть бути самими різноманітними: недостатній рівень освіти та інформованість з питань психології; відсутність знань про специфіку діяльності психолога в тому чи іншому виді надання психологічної допомоги; існування певних психологічних бар'єрів: страх оголити свій внутрішній світ, небажання позбутися деяких психологічних проблем, що використовуються як захист, недовіра чи невпевненість в тому, що психолог може допомогти тощо [1; 2; 27].

Іноді, потрібно з боку психолога створити (можливий варіант і через третіх осіб) мотивацію для отримання психологічної допомоги. У цьому випадку можливі певні попереджувальні дії з боку фахівця надання психологічної допомоги: роз'яснення, заочні консультації, запрошення членів сім'ї.

*Рішучість звернутися за психологічною допомогою виникає тоді, коли людина починає усвідомлювати, що щось в її житті знову й знову повторюється з одним і тим же самим безрадичним результатом [32].*

*Г. Хомич, Р. Ткач*

Однак, якщо мотивація попрацювати над своїми психологічними проблемами у людини не сформована, втручання у його внутрішній світ без його дозволу допустимо лише у виняткових обставинах. Наприклад, при загрозі здійснення суїциду, кримінального злочину, в інших критичних ситуаціях, коли негативні наслідки невтручання можуть значно перевищити шкоду від порушення психологічної недоторканності. Але навіть у таких випадках практичному психологу потрібно пам'ятати про етику та про те, що надмірна активність може мати протилежний ефект, тому зловживати нею не слід [21; 27; 29]. Питання етичних стандартів діяльності фахівця психологічної служби більш детально буде розглянуто у наступному розділі (Розділ 2).

Звернення щодо отримання психологічної допомоги – це перший крок, який свідчить про реальне бажання щось змінити в собі, в своїх особистих стосунках чи в професійному житті, і цей крок робить це бажання більш реальним. Звернення за допомогою до психолога вказує, з одного боку, про усвідомлення потреби щось змінити у своєму житті, з іншого, – про готовність взяти відповідальність за власне

життя. Тому перший крок клієнта завжди буде правильно сприйнятий і з першого візиту до психолога-консультанта він може розраховувати на серйозне ставлення, підтримку й повагу фахівця.

Існує два основних класи *причин звернень за психологічною допомогою*:

- ✓ бажання людини розвиватися, удосконалюватися, розширювати свій внутрішній світ, більше розуміти себе. В такому випадку психологічна консультація може бути інформаційною (наприклад, надання інформації щодо результатів психодіагностичного дослідження) або профілюючою (орієнтування на певний вид діяльності).
- ✓ конкретні особисті труднощі або проблеми. Наприклад, коли людина каже: «Я боюся...», «Я не знаю, як мені втриматися...», «Я не можу спілкуватися з людьми...», «Я не знаю як мені діяти...» тощо. У такому випадку консультація буде мати корекційний характер. При цьому вона може бути підтримуючою, або спрямованою на зміну ставлення до себе чи до інших людей та ситуацій [9, с.16].

Так Г. Колеснікова зосереджує увагу на таких найбільш розповсюджених ситуаціях звернень клієнтів за психологічною допомогою [18, с.12]:

- ✓ кризова ситуація (не знають як вчинити у певній ситуації; знають як вирішити проблему, але шукають підтримки);
- ✓ «хронічний» важкий випадок (не знають як вчинити у певній ситуації; знають як вирішити проблему, але шукають підтримки; вичерпані ресурси для самостійного вирішення проблеми);
- ✓ стан емоційного зриву «остання капля» (не знають як вчинити у певній ситуації);
- ✓ психологічна самотність (прагнення до спілкування, зацікавленість, «кинути виклик»).

У науковій літературі виокремлюється й більш широкий спектр диференціації причин звернень за психологічною допомогою (таблиця 1.3.1) [27]. Потрібно зауважити, що кваліфікація цих причин не є психологічним діагнозом. Крім цього, наявність у клієнта того чи іншого стану не виключає існування інших.

Будь-яка диференціація причин звернень до послуг фахівця-психолога досить умовна, але як зазначають психологи-дослідники, що надання психологічної допомоги стає можливим тільки в тому ви-

падку, коли на неї є актуальний запит, що породжується занепокоєнням людини ситуацією, яку вона переживає [5; 6; 13; 18; 22].

Таблиця 1.3.1

**Причини звернень за психологічною допомогою [27]**

Причина	Характеристика
Тривога	Стан тривоги зустрічається досить часто. Можна сказати, що в тій чи іншій мірі він властивий майже всім, хто звертається за психологічною допомогою. Однак у певних випадках стан тривоги наявно є ключовою причиною звернення клієнта. Основною особливістю клієнтів, які знаходяться в цьому стані, є занепокоєність, що пов'язана з якими-небудь обставинами (що відбулися чи мають статися в їхньому житті), або занепокоєність як легка емоційна «домінанта». Стан тривоги може виступати в якості негативного контексту для розвитку більш серйозних проблем як для клієнта, так і для ближнього його оточення.
Сумнів, невпевненість	У цю групу потрібно віднести ті випадки звернень, які викликані труднощами в прийнятті важливого життєвого рішення, або ж, навпаки, сумнівами у правильності вже здійсненого вчинку. Випадки виникнення сумнівів, невпевненості в порівнянні з тривогою можна розглядати як більш виражену ступінь усвідомлення проблем клієнтом. Як правило, те, що при тривозі приховується «на половині шляху» до свідомості і, не знаходячи виходу та адекватного словесного вираження призводить до неспокою, у цьому випадку досить виражено у свідомості, причому дуже часто, як фундаментальна життєва проблема, яка вже виступала раніше (можливо й багато разів) предметом самостійних роздумів.
Зневіра, пригніченість	Головною особливістю випадків цієї групи є переважно емоційне реагування на те, що відбуваються травмуючі життєві події. Клієнта обтяжують почуття туги, зневіри, образи й він, більш-менш усвідомлено, прагне розділити їх з будь-ким, отримати розраду в бесіді з авторитетною для нього людиною. У цьому випадку проблема для клієнта та консультанта полягає в тому, щоб підійти до обговорення тих інтимно значущих цінностей і бажань, в яких клієнт фрустрований.



Продовження табл. 1.3.1

<p>Потрясіння</p>	<p>До цієї групи відносяться стани, пов'язані з обтяжливим відчуттям винятковості подій, які сталися з клієнтом (непоправне лихо, деструктивний вчинок тощо). Психотравмуюча подія представляється людині настільки жахливою, що суперечить самим основам її життя. У більшості випадків, вона, як правило, не може або (і) не хоче розповісти про цю подію людям зі свого оточення, але й не в змозі впоратися з нею самотійно. Як правило, тут ми стикаємося з такою «оголеною душевною травмою», що в людини не існує ніяких засобів психологічного захисту проти неї. Це відрізняє, зокрема, даний стан від зневіри, де ця фаза - фаза гострого страждання, якщо і мала місце, - вже пройдена, і нерідко саме зневіру можна розглядати як своєрідний - непродуктивний - засіб психологічної компенсації.</p>
<p>Порочне коло конфлікту</p>	<p>У випадку цього типу звертає на себе увагу сама ситуація, в якій знаходиться клієнт. Як правило, це ситуація актуального конфлікту з кимось зі своїх близьких, знайомих тощо. Тобто конфлікту, з якого він не може або не хоче вийти. Цей стан характеризується, в першу чергу, надзвичайною емоційною значимістю учасників конфлікту один для одного при вкрай болісних формах.</p>
<p>Пошук участі</p>	<p>Недолік душевної близькості в життєвих контактах з людьми спонукає людину шукати компенсації «на боці», зокрема - у спілкуванні з психологом з приводу тих чи інших особистих психологічних проблем. У цьому випадку основний сенс консультування полягає у взаємному прагненні до близькості, і взаємини клієнта з психологом-консультантом набувають як би «самоцінний» характер. У клієнтів цього типу сильно виражене прагнення до встановлення близьких емоційних стосунків з іншою людиною, при тому, що їх особисте життя нерідко відзначається самотністю. Об'єктивні життєві труднощі та притаманна цим людям схильність до «самокопання» робить їх уразливими для настроїв безнадії та відчаю. Їх перший візит до психолога нерідко відбувається під впливом цих почуттів. Для клієнтів у пошуках участі необхідно знайти в консультанті як би співучасника свого життя, і вони спочатку налаштовані на тривале, «поглиблене» співробітництво.</p>

Продовження табл. 1.3.1

<p>Психологічна інтоксикація</p>	<p>Поширеність цього стану є відносно недавнім «завоюванням» нашої культури. Вона пов'язана, поряд з іншими обставинами, з поширенням психологічних знань про особистість, про конфлікти і т.п. в масовій свідомості, внаслідок чого у деяких людей виникає ілюзія ніби психологія, так добре розбираючись в людських помилках, знає правила того, як треба жити, щоб цих помилок не допускати. Перебуваючи в такому стані, клієнт, як правило, не відчуває в цей момент будь-яких наявних труднощів чи страждань і звертається за консультативною допомогою ніби «про всяк випадок». Клієнт схильний знаходити в собі всі можливі та неможливі «комплекси», а його готовність до самоаналізу настільки ж безмежна, наскільки і його надії на психологічну допомогу. Звертаючись до психолога, такий клієнт, з одного боку, хоче змін свого статус-кво, з іншого боку, досить жорстко обмежує «зону пошуку» рівнем психологічних закономірностей. У результаті, справжні обставини його життя, його вчинки, думки та почуття виявляються більш або менш «приглушеними» тими психологічним діагнозами, в межах яких він усвідомлює себе та своє життя і які він пропонує консультанту в якості «матеріалу» для спільної роботи.</p>
<p>Управління-маніпуляція</p>	<p>Клієнт, у більшості випадків, зосереджений на інших людях - конкретних особах зі свого життєвого оточення, або взагалі на всіх, з ким йому доводиться спілкуватися. У консультуванні він шукає можливості психологічно «озброїтися» тими чи іншими знаннями або прийомами спілкування, які допомогли б йому домогтися бажаних результатів від його партнерів зі спілкування. При цьому сенс результатів щодо моральної та психологічної виправданості тих цілей, які ставить клієнт перед собою в спілкуванні, він найменше схильний обговорювати з консультантом, і спроби вирішити ці питання дуже часто зустрічають більш-менш виражений опір. У підтексті прагнення до маніпуляції нерідко можна знайти глибоку розчарованість і відчай, що пояснюють той особливий азарт, який властивий цим клієнтам в їх прагненні домогтися свого.</p>

#### 1.4. РІВНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ УСТАНОВКИ СТОСУНКІВ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

*Конкретні техніки, методики, прийоми, які є в арсеналі фахівця, – це будівельний матеріал, який може бути різним у залежності від особистісних особливостей самого психолога, його досвіду професійної роботи, знайомства із тими чи іншими технологіями тощо [35].*

*Л. Щербіна*

У соціальній психології виокремлюються *формальні й неформальні* стосунки у наданні психологічної допомоги. Люди допомагають одне одному неформально в безлічі випадків – за особистою ініціативою, відгукуючись на прохання, чи просто співвідносять свої дії з обставинами, що склалися в тій чи іншій ситуації [31].

Формальні стосунки у наданні допомоги – це діяльність, яка санкціонується суспільством і узаконується державою; це робота, яка потребує спеціальної, професійної підготовки. Спрямованість і зміст такої підготовки залежать від того, яка допомога надається, кому і в якій формі [31; 32].

Зокрема, відзначає О. Бондаренко, неформальну психологічну допомогу люди надають одне одному завжди, але відповідний соціальний інститут «сформувався лише ближче до середини ХХ століття, викликавши появу цілої низки нових професіоналів: соціальний працівник, психолог-консультант, психолог-психотерапевт. І це – окрім уже традиційних фігур священника та пастора, психіатра та психоаналітика» [6].

Теоретичним і практичним проблемам, пов'язаним з розмежуванням сфер діяльності всередині вказаного кола фахівців, присвячено сьогодні багато літератури. Розвиток психологічної допомоги як професії в умовах України, Росії і деяких інших пострадянських країн, а також можливості, які відкриваються православною традицією наставництва, досліджуються в працях О. Бондаренко, Б. Братуся, Ф. Василюка, С. Васьківської, П. Горностаєва, Б. Карвасарського, Г. Белкіна, Ю. Ємельянова, Л. Петровської тощо. Крім релігійного наставництва, відзначає О. Бондаренко, психологічна допомога як соціальний інститут у наш час диференціюється як психологічне консультування, позамедична (соціальна та особистісна) психотерапія, медична психотерапія та психіатрія [6]. Основою цієї диференціації є рівень психологічної допомоги, тобто характер і зміст психологічних



проблем, з якими людина звертається до того чи іншого фахівця [5; 28].

На думку С. Гледдінга існує три рівні стосунків при наданні психологічної допомоги: непрофесійний, парапрофесійний та професійний (див. табл. 1.4.1).

*Таблиця 1.4.1*

**Рівні стосунків при наданні психологічної допомоги**

<b>№</b>	<b>Рівень стосунків при наданні психологічної допомоги</b>	<b>Характеристика</b>
1	<b>Непрофесійний</b>	Цей рівень психологічної допомоги представлений непрофесіоналами цієї галузі. Ними можуть бути друзі, товариші, колеги – це особистості, які не пройшли спеціалізованої підготовки, але стараються бути корисними в допомозі та володіють певними вміннями та бажанням. Непрофесійні помічники можуть сильно відрізнятись за рівнем розвитку інтелекту та здібностей. Ніяких спеціальних вимог до них не ставиться, а якість допомоги залежить в основному від конкретної особистості.
2	<b>Парапрофесійний</b>	До цього рівня відносяться працівники гуманітарних служб загального профілю, які пройшли відповідне навчання навикам побудови людських стосунків, але працюють, в більшості випадків, не індивідуально, а в складі певного колективу. Такі працівники працюють в якості персоналу закладів психічного здоров'я, дитячих вихователів, стажерів та починаючих консультантів. При достатній підготовці та контролюванні працівники гуманітарних служб загального профілю (парапрофесіонали) можуть сприяти встановленню позитивних стосунків, покращенню психологічного клімату.
3	<b>Професійний</b>	На цьому рівні працюють фахівці, які пройшли певну підготовку для діяльності у даній галузі. Серед представників цієї групи – психоконсультанти, психологи, психіатри, соціальні працівники тощо.

На сьогоднішньому етапі становлення нашого суспільства існує багато форм і методів психологічної допомоги. Як зазначає Л. Щербіна, методи, як відомо, конкретизуються у методиках та техніках психологічної роботи [35]. Однією з проблем, яка, безумовно, відображається на ефективності допомоги, є застосування технологій без розуміння фахівцем достатньою мірою методологічних основ взаємодії з клієнтом. У таких випадках складається специфічна си-

туація: психолог добре «озброєний» техніками, методиками, застосування яких має допомогти вирішити проблеми клієнта, але не розуміє причин ні успіхів, ні невдач у такому вирішенні.

Очевидно, що вирішення подібних проблемних ситуацій психологічної допомоги – це побудова методологічного фундаменту основ допомоги [35]. Тобто, як уже зазначалося у попередніх підрозділах, на сьогоднішньому етапі становлення практичної психології висуваються досить високі вимоги до фахівців психологічної служби та до забезпечення методологічного рівня напрямів діяльності практичного психолога з метою ефективного надання психологічної допомоги.

Методологія (від грецьких *methodos* – шлях дослідження або пізнання, *logos* – поняття, вчення) у різних фахових словниках визначається однаково: «система принципів і способів організації та побудови теоретико-практичної діяльності, а також учіння про цю систему» [35]. Узагальнене та спрощене визначення може бути таким: «методологія – це учіння про організацію діяльності» [31; 35]. Таким чином, *методологія психологічної допомоги* – це система принципів і способів організації психологічної допомоги [35].

На думку О. Бондаренка, методи та форми роботи видів надання психологічної допомоги особистості запозичені із суміжних галузей: соціології (масові опитування, глибинні інтерв'ю), психіатрії (практично весь (у тому числі елементи гіпнозу) багатющий арсенал терапевтичних технік) та релігії (пасторські настанови) [6, с.14]. На методологію того чи іншого виду психологічної допомоги традиційно значною мірою впливає «теорія особистості» та її «філософія», на яку опираються у тій чи іншій модальності [5; 6; 35].

Принципи та способи допомоги клієнту визначаються уявленнями про запропоновану у даній парадигмі структуру особистості. Скажімо, методологія психодинамічного напрямку визначається уявленнями про структурні компоненти особистості, які виокремлені у цьому напрямі. Цю теорію особистості мають розділяти й клієнти (інтерпретувати ті чи інші почуття, думки у термінах певного комплексу, знаходити ознаки тієї чи іншої прийнятої у відповідному напрямі схеми розвитку симптому тощо) [35].

На сучасному етапі розвитку такого виду психологічної допомоги як консультування можна виокремити методологічні установки, які спрямовані на різноманітні психотерапевтичні підходи й теоретичні напрями психотерапії та консультування: раціоналістичну та натуралістичну (див. табл. 1.4.2) [10].

**Методологічні установки психотерапевтичних стосунків**

№	Уста- новки	Характеристика
1.	Раціона- лістична	Акцентує на діагностичне начало, саму здатність психолога діагностувати ті чи інші особливості клієнта. Наступне завдання консультанта полягає в тому, щоб організувати відповідний зворотній зв'язок клієнту – доведення до його свідомості тих уявлень і висновків, до яких консультант прийшов у процесі роботи з ним. Мається на увазі, що клієнт, озброєний та піднесений цим новим знанням, зможе краще вирішувати свої проблеми. Інколи за цією установкою відслідковується дещо наївна віра психолога у свідомі можливості клієнта, в його волю до самозмін і здатність адекватно інтегрувати отримані знання в свою Я-концепцію; інколи можуть бути перебільшені здібність і готовність клієнта брати на себе реальну відповідальність за своє життя та за ті болісні обставини, які обумовили потребу в психологічній допомозі.
2.	Натура- лістична	Вона спирається на ряд принципів, встановлених вперше в психоаналізі та є фундаментальними для різноманітних течій консультативної практики. У загальному вигляді їх можна сформулювати таким чином: - психологічна дезадаптація, невротичні проблеми і тому подібне, що пов'язане з глибинними властивостями особистості; - ці властивості, як правило, неусвідомлені та не можуть бути безпосередньо розкриті клієнтом у власному досвіді; - корекція проблем вимагає актуалізації прихованих від свідомості глибинних аспектів внутрішнього світу особистості; - це визначає процес особливим чином організованого спілкування із фахівцем – психологом чи психотерапевтом, у процесі якого вдається вплинути на внутрішні глибинні джерела наявних проблем клієнта.

Рівні стосунків у видах психологічної допомоги на сьогоднішньому етапі свого розвитку проходять основні шляхи еволюційного процесу: «ароморфоз» – основний шлях прогресивної еволюції тому, що таким чином відбувалася еволюція від одноклітинних до багатоклітинних (у психологічній допомозі – виникнення на основі класичних теоретичних підходів еkleктичного та інтегративного підходів), від двошарових до тришарових тощо та «ідіоадаптація» – еволюція відбувається обширно на одному рівні організації (удосконалюються класичні теоретичні підходи у психотерапевтичній діяльності).

Такий процес пояснюється тим, що більшість існуючих теоретичних теорій не вичерпують собою всі можливі ресурси, деякі їх ідеї

можна використовувати для створення нових теорій, а деякі техніки та поняття, якщо їх дещо змінити, все ще можуть бути корисними та ефективними в тій чи іншій ситуації психологічної допомоги. Все це призводить до профілактики «дегенераційного» процесу в психологічній допомозі, зокрема, у психоконсультативному напрямку діяльності психолога-практика, тобто, викорінення профанації, некомпетентності.

Таким чином, шлях прогресивної еволюції у всіх видах психологічної допомоги сьогодення веде до підвищення високого рівня професіоналізму в цій галузі діяльності практичної психології. А це вказує на те, що час неспеціалізованого надання психологічної допомоги фактично вичерпаний, тобто, психологи-практики мають відповідати всім сучасним вимогам суспільства щодо ефективної своєї діяльності, мати певні особистісно-професійні утворення та відповідну (вершинну) підготовку у вищих навчальних закладах.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Визначте галузь надання психологічної допомоги, застосовуючи класифікацію за О.Бондаренком.

1. Чоловік і дружина звертаються з приводу порушення гармонії у подружніх стосунках.
2. Дівчина скаржиться психологу-практику на жорстоке, як вона вважає, ставлення її батьків до неї.
3. Вчитель-класовод звернувся за психологічною допомогою до практикуючого шкільного психолога з приводу девіантної поведінки окремих учнів його класу.
4. Керівник певної організації звернувся до фахівця психологічної служби щодо проведення психодіагностичного дослідження на виявлення рівня організаторських та комунікативних схильностей членів колективу.
5. Чоловік переїхав з іншого міста та звернувся до психолога-практика з приводу визначення його рівня адаптованості до нових умов проживання та професійної діяльності.

**ЗАВДАННЯ 2.** Наведіть приклади таких рівнів стосунків при наданні психологічної допомоги як: непрофесійний; парапрофесійний; професійний.

**ЗАВДАННЯ 3.** Пофантазуйте на тему створення нової класифікації галузей надання психологічної допомоги. Яка класифікація вийшла б у Вас? Що Ви б взяли за основу?

**ЗАВДАННЯ 4.** Наведіть приклади до основних причин звернень за психологічною допомогою.

**ЗАВДАННЯ 5.** Подумайте, в якій із моделей психологічної служби за об'єктивно-цільовими критеріями Вам би хотілося працювати? Обґрунтуйте.

**ЗАВДАННЯ 6.** Підготуйте доповідь на тему: «Основні протиріччя та дилеми в наданні психологічної допомоги особистості».

**ЗАВДАННЯ 7.** Підготуйте реферат на тему: «Екстремальна психологічна допомога особистості».

### **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Дайте визначення такому поняттю як «психологічна допомога».
2. Розкрийте зміст надання психологічної допомоги особистості.
3. Охарактеризуйте формальні та неформальні стосунки у процесі надання психологічної допомоги.
4. Проаналізуйте методологічні психотерапевтичні установки у наданні психологічної допомоги.
5. Зробіть порівняльний аналіз індивідуальної та групової форми надання психологічної допомоги.
6. Проаналізуйте види психологічної допомоги за такою шкалою як «наддирективність-недирективність»
7. Дайте визначення основним видам психологічної допомоги: психодіагностика, психокорекція, психологічне консультування та психотерапія.
8. Охарактеризуйте такий вид психологічної допомоги як самопомога.
9. Проаналізуйте непрофесійний, парaproфесійний і професійний рівні стосунків у процесі надання психологічної допомоги особистості.
10. Дайте визначення такому поняттю як «методологія психологічної допомоги»
11. Охарактеризуйте основні причини звернень за психологічною допомогою.
12. Розкрийте зміст такого поняття як «психологічний запит».
13. Охарактеризуйте такі об'єктивно-цільові критерії диференціації моделей як (за Л.Карамушкою): категорія об'єктів психологічної до-

помоги; пріоритетність надання психологічної допомоги; безпосередність (опосередкованість) психологічної допомоги.

14. Проаналізуйте «екстремальну» та «стабільну» моделі психологічної служби.

15. Розкрийте зміст трьох основних аспектів практичного забезпечення процесу психологічної допомоги.

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 1.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Повідомлення клієнту об'єктивної психологічної інформації, відповідальність за достовірність і форму повідомлення несе психолог
	А <i>Психодіагностика</i>
	Б <i>Психокорекція</i>
	В <i>психологічне консультування</i>
2.	Психокорекція
	А <i>це турбота людини про себе та про свій особистісний ріст</i>
	Б <i>це надання психологічної допомоги клієнтові шляхом повідомлення йому об'єктивної психологічної інформації</i>
	В <i>здійснення психологічних заходів для усунення відхилень в психофізичному й індивідуальному розвитку та поведінці, схильності до залежностей і правопорушень, подолання різних форм девіантної поведінки</i>
Г <i>це побудова методологічного фундаменту основ допомоги</i>	
3.	Здійснюється фахівцем, психологом чи психотерапевтом, у вигляді індивідуальної бесіди, консультації, психотерапевтичного сеансу
	А <i>соціальний проект</i>
	Б <i>самостійна психологічна допомога</i>
	В <i>групові психологічна допомога</i>
Г <i>індивідуальна психологічна допомога</i>	
4.	Система заходів, які спрямовані на пом'якшення чи подолання психологічних труднощів, вирішення психологічних проблем, що виникають в окремій особистості чи групі людей, засобами практичної психології.
	А <i>психодіагностика</i>
	Б <i>психологічна просвіта</i>
	В <i>психологічна допомога</i>
Г <i>практична психологія</i>	
5.	Психологи, які працюють у психологічних службах банків, фірм, великих корпорацій тощо. Їхня діяльність спрямована на психологічну підтримку діяльності організації в цілому.
	А <i>особистісна модель психологічної служби</i>
Б <i>групові моделі психологічної служби</i>	



	В	<i>організаційна модель психологічної служби</i>
	Г	<i>суспільна модель психологічної служби</i>
6.	Це діяльність, яка санкціонується суспільством і узаконюється державою; це робота, яка потребує спеціальної, професійної підготовки. Спрямованість і зміст такої підготовки залежать від того, яка допомога надається, кому і в якій формі	
	А	<i>директивний вид психологічної допомоги</i>
	Б	<i>неформальні стосунки у наданні допомоги</i>
	В	<i>непрофесійні рівень у наданні допомоги</i>
	Г	<i>формальні стосунки у наданні допомоги</i>
7.	На цьому рівні працюють фахівці, які пройшли певну підготовку для діяльності у даній галузі. Серед представників цієї групи – психоконсультанти, практичні психологи, психіатри, соціальні працівники тощо.	
	А	<i>парапрофесійний рівень стосунків при наданні психологічної допомоги</i>
	Б	<i>професійний рівень стосунків при наданні психологічної допомоги</i>
	В	<i>непрофесійний рівень стосунків у наданні психологічної допомоги</i>
	Г	<i>неформальний рівень стосунків у наданні психологічної допомоги</i>
8.	Система принципів і способів організації психологічної допомоги	
	А	<i>методологія</i>
	Б	<i>процедура</i>
	В	<i>техніка</i>
	Г	<i>процес</i>
9.	У процесі психологічної допомоги ініціативу та відповідальність повністю бере на себе психолог-практик. Від реципієнта не очікують сприяння, а в деяких випадках навіть і згоди (дії рятувальних груп, реанімація після спроб самогубства тощо)	
	А	<i>директивна психологічна допомога</i>
	Б	<i>недирективна психологічна допомога</i>
	В	<i>слабко директивна психологічна допомога</i>
	Г	<i>наддирективна психологічна допомога</i>
10.	Зміст психологічної допомоги полягає у	
	А	<i>забезпеченні емоційної, смислової та екзистенційної підтримки людини або суспільства в ситуаціях ускладнення, які виникають у ході її особистісного та соціального буття</i>
	Б	<i>розвитку особистості</i>
	В	<i>професійній підготовці фахівця психологічної служби</i>
	Г	<i>реалізації цілей організації</i>

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С.Абрамова– [2-е изд.]. – М.: Издательский центр «Академия», 1996. – 128 с.
2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина– [2-е изд.]. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.
3. Бадхен А. Мастерство психологического консультирования. / А.Бадхен, М.Бадхен, С.Зелинский и др. // Под ред. А.А.Бадхена, А.М.Родиной. – СПб.: Речь, 2007. – 240 с.
4. Бондаренко А.Ф. Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика // Московский психотерапевтический журнал / А.Ф. Бондаренко– М., 1993. – № 1. – С. 63–76.
5. Бондаренко А.Ф. Социальная психотерапия личности / А.Ф.Бондаренко. – К.: КГПИИЯ, 1991. – 189 с.
6. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф.Бондаренко. – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
7. Бурлачук Л. Словарь-справочник по психологической диагностике / Л. Бурлачук, Д. Морозов. – СПб: Питер, 2000. – 356 с.
8. Василюк Ф.Е. От психологической практики к психотехнической теории / Ф.Е.Василюк // Московский психотерапевтический журнал – 1992. - № 1. – С. 15-32.
9. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С.В.Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
10. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
11. Головин С. Словарь практического психолога / С. Головин – М.: Академия, 1998. – 658 с.
12. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология / М.А. Гулина – СПб: Речь, 2001. – 352 с.
13. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.
14. Карамушка Л.М. Варіативність моделей психологічної служби при наданні психологічної допомоги в різних соціальних сферах / Л.М.Карамушка – К.: Ніка-Центр, 2002. – С. 56–57. – (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
15. Карамушка Л.М. Особливості використання «екстремальної» та «стабільної» моделі діяльності психологічної служби у вітчизняній та зарубіжній психологічній практиці / Л.М. Карамушка, М.П. Малигіна . – К.:



- Ніка-Центр, 2002. – С. 58–60. – (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
16. Карвасарский Б.Д. Психотерапия / Б.Д. Карвасарский– М.: Медицина, 1985. – 304 с.
  17. Карпинский К. В. Психологическая коррекция смысловой регуляции жизненного пути девиантной личности: Монография/ К.В.Карпинский; [Под. ред. Т.К.Комаровой]. - Гродно: ГрГУ, 2002. - 139 с.
  18. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование / Колесникова Г.И. – Ростов на Дону: Феникс, 2006. – 284 с.
  19. Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / Е.П.Кораблина; [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб., 2001. – 432 с.
  20. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
  21. Основи практичної психології / Підручник. – 3-тє вид., стереотип. [В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.] – К.: Либідь, 2006. – 536 с.
  22. Панок В.Г. Психологічне консультування: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
  23. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования / С.В.Петрушин. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 143 с.
  24. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / [под ред. М.К.Тутушкиной] . – СПб.: Дидактика Плюс, 1998. – 348 с.
  25. Психологический словарь / [Под ред. В.П.Зинченко, Б.Г.Мещерякова]. – М.: Педагогика-Пресс, 2001. – 440 с.
  26. Психотерапевтическая энциклопедия / [под общей редакцией Б. Д. Карвасарского]. – СПб: Питер Ком, 1999. – 752 с.
  27. Пчелинцева Е.В. Психологическая помощь педагогам и родителям: Учебно-методическое пособие / Е. В. Пчелинцева.- Великий Новгород: НовГУ имени Ярослава Мудрого, 2006. – 72 с.
  28. Романин А.Н. Основы психотерапии: [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А.Н. Романин– М.: Издательский центр «Академия», 1999. - 208 с.
  29. Румянцева Т.В. Психологическое консультирование: диагностика отношений в паре: [учебное пособие] / Т.В. Румянцева– СПб.: Речь, 2006. – 176 с.
  30. Технології роботи організаційних психологів: Навчальний посібник [За наук. ред. Л.М.Карамушки]. - К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.

31. Холодова О. Структура і зміст психологічної допомоги/ О.Холодова // Соціальна психологія. - 2006. - № 3 (17). - С.17-24
32. Хомич Г.О. Основи психологічного консультування: Навч. посіб./ Хомич Г.О., Ткач Р. М. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
33. Чибисова М.Ю. Материали курса «Психологическое консультирование: от диагностики к путям решения проблем»: лекции 1-4. / М.Ю.Чибисова // М.: Педагогический университет «Первое сентября» 2011. – 64 с.
34. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / Л.Б.Шнейдер, Г.В.Вольнова, М.Н.Зыкова – М.: Ижица, 2002. – 224 с. – (Серия "Серебряная сова").
35. Щербіна Л.Ф. Методологія психологічної допомоги // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Л.Ф. Щербіна – 2009.- Вип. 30, т. 4. – С. 342-348.

## РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБИСТОСТІ

---

### 2.1. СИСТЕМА ПРИНЦИПІВ ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

*Практична робота породжує колосальний живий матеріал, і, не маючи відповідних теоретичних засобів для асиміляції цього матеріалу, психолог відчуває себе казковим героєм, якому дозволено винести стільки золота, скільки він зможе, а в нього під рукою немає навіть мішка [5].*

**Ф. Василюк**

Принцип, як специфічний умовивід, характеризує предмет, метод та основні теоретичні засади, на яких будується та чи інша наука або теорія. Він встановлює межі та основні підходи до верифікації досліджуваних явищ. У свою чергу розвиток науки та її практичне застосування збагачують номенклатуру та зміст кожного з її принципів.

Важливою обставиною є ще й те, що наукові принципи, принципи наукового пізнання, не є тотожними принципам практичної діяльності, оскільки наука і практична діяльність – доволі протилежні між собою явища. Тому адекватне розуміння суті практичної психологічної допомоги особистості

*Принцип не вичерпує всього змісту ідеї. Якщо в основі теорії лежить завжди одна ідея, то принципів може бути декілька. Ідеї та принципи створюють закони науки, що відбивають суттєві, стійкі та постійно повторювані об'єктивні внутрішні зв'язки між явищами, предметами, елементами, якостями [12].*

багато в чому залежить від розуміння системи принципів, на яких вона будується.

Труднощі опису принципів практичної психологічної допомоги спричинені низкою обставин. По-перше, автори відомих монографій та підручників із цього напрямку не дуже переймалися проблемою обґрунтування вихідних положень, концентруючи основну увагу на змістово-процесуальній (технологічній) стороні.

По-друге, у практичній психології дуже поширені етичні принципи роботи фахівця, котрі сприймаються багатьма, як універсальні та цілком достатні. Складається враження, що немає необхідності у розробці якихось «додаткових» принципів.

По-третє, у багатьох західних психологічних теоріях існують власні системи принципів, які часто не узгоджуються між собою, характеризують різні рівні підходів до предмета та суперечать одне одному.

*У наші дні відбуваються радикальні зміни співвідношення між теорією та практикою в психології. Виникає необхідність у теорії нового психотехнічного типу, створеної на «філософії практики» [7]*

*Л.Виготський*

По-четверте, у вітчизняній академічній психології існує кілька підходів та кілька різних систем принципів (Г. С. Костюк, С. Д. Максименко, В. А. Роменець, В. В. Рибалка, О. М. Ткаченко та ін.).

Послідовна реалізація задач визначення специфіки практичної психології як методологічної основи діяльності психологічної служби, що були поставлені нами раніше [11], зумовлює необхідність аналізу наукових та практичних психологічних принципів для конструювання системи останніх, яка була б притаманною саме практичній психології та відбивала її специфіку як особливого виду професійної діяльності.

Передусім зазначимо, що принципи мають складати саме систему, а не простий набір або «ланцюг», у якому один принцип обумовлюється (верифікується) через іншим. Така вимога впливає із системної природи психічного взагалі та практичних потреб зокрема. Адже для надання психологічної допомоги *клієнтові* (див. напр. О. Ф. Бондаренко [2; 3]), оцінки ступеню його особистісного розвитку та можливостей, планування його життєвої перспективи необхідно враховувати не окрему рису його особистості, не окрему психічну якість, а структуру індивідуальності в цілому, де недостатній розвиток одних рис і якостей компенсується високим ступенем розвитку інших.

*Під системою принципів ми розуміємо такий їх зв'язок, коли кожен із них обумовлює існування кожного іншого та всієї системи в цілому; коли без окремого принципу стає неможливим адекватний опис предмету практичної психології, коли інтерпретація одного з принципів обумовлює залучення інтерпретацій усіх інших.* «Якраз в системі кожен принцип набуває змістовно-психологічної наповненості, чіткого формулювання, саме система виявиться тим критерієм, який дозволить виключити «чужорідні тіла» (псевдопринципи) із наявних теоретичних психологічних знань» [18, с. 31].

Система принципів практичної психології має включати в себе принципи, які «працюють» в академічній психології, оскільки вони є більш загальними, та специфічні принципи, обумовлені сутністю даної дисципліни. Водночас ця система має стати основою і дасть змогу будувати принципи для практичної роботи (наприклад, деонтологічні кодекси). До того ж необхідно акумулювати принципи, які були напрацьовані в окремих теоріях. Іншими словами: ми маємо побудувати місток між психологічною наукою та психологічною практикою і на рівні принципів.

У науковій психології відомо кілька підходів до класифікації принципів. Так, у підручнику з основ психології за редакцією А. В. Петровського основними психологічними принципами названі принцип детермінізму, принцип єдності свідомості та діяльності, принцип розвитку психіки у діяльності [11].

К. Шорохова у 1971 р. запропонувала інший перелік принципів: принцип діалектично-матеріалістичного монізму, рефлєкторний принцип, принцип відображення, принцип зв'язку свідомості й діяльності, принцип детермінізму, принцип розвитку, принцип суспільної зумовленості, принцип історизму, принцип єдності індивідуального та суспільного, принцип особистісного підходу.

Відомий український теоретик психології О. М. Ткаченко запропонував таку систему: принцип детермінізму, принцип відображення, принцип єдності психіки та діяльності, принцип розвитку, принцип системи [18, с.55].

У зв'язку з вищеназваними умовами *особливої актуальності набуває проблема визначення ключового (провідного) принципу, оскільки він слугує своєрідною точкою відліку для інших та відіграє роль начала теорії*. Провідний принцип — це свого роду вихідна "клітинка" аналізу в даній дисципліні, він має розкривати сутність предмету, його внутрішню природу.

Наукова психологія має багату історію творення системи принципів. Так, С. Л. Рубінштейн у різний час відводив головне місце то принципів єдності психіки та діяльності, то принципів детермінізму. Саме йому належить спроба виокремити центральний принцип психологічної науки з-поміж принципів історизму, розвитку, відображення, психофізичної єдності та ін. Дискусії довкола центрального принципу — це дискусії про вихідну одиницю аналізу психічного, тому в залежності від теоретичних засад на перший план у різних концепціях висувуються різні принципи.

Найпоширенішою у вітчизняній психології є теорія діяльності, яка своїм центральним моментом має акт взаємодії індивіда з навколишньою дійсністю (Б. Г. Ананьєв, С. Л. Рубінштейн, О. М. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, К. Е. Шорохова, М. Г. Ярошевський та ін.). Тому в працях цих учених центральним методологічним принципом визнається *принцип детермінізму*. Підкреслимо той важливий факт, що вихідною одиницею аналізу тут обрано взаємодію суб'єкта з оточуючим його природним та соціальним середовищем. Щодо інтерпретації принципу детермінізму, то у теорії щодо цього питання можна розрізнити дві лінії — лінію С. Л. Рубінштейна та лінію О. М. Леонтьєва.

С. Л. Рубінштейн обстоював думку про те, що «зовнішнє переломлюється через внутрішнє», тобто все розмаїття поведінки людини зумовлюється впливом середовища, в якому діє суб'єкт. Це було даниною матеріалістичної традиції у психології — від Аристотеля до марксизму.

Концепція О. М. Леонтьєва полягала у зворотному трактуванні цього принципу: внутрішнє (суб'єкт) діє через зовнішнє і цим самим само себе змінює [8]. По суті таке тлумачення принципу можна визнати ідеалістичним, таким, що наголошує на власній активності суб'єкта у взаємодії з довкіллям. Воно цінне хоча б уже тим, що відкриває можливість для пояснення природи вчинку, соціальної активності особистості, феноменів людської культури. Навряд чи доцільно розглядати наведену цитату як «полемічний вислів» (О. М. Ткаченко): протистояння цих двох підходів набагато глибше. Тут очевидна різюча відмінність у підходах до природи активності особистості: активність як реагування, як відповідь на зовнішні подразники (С. Л. Рубінштейн) і активність як акт творчості, як цілеспрямоване, свідоме змінення природи та самого себе. Остання теза збігається з гуманістичними концепціями у психології (Г. О. Балл, А. Маслоу, К. Роджерс та ін.).

Проблема детермінації поведінки людини та вибору вихідної одиниці аналізу постає й у численних працях відомого українського дослідника історії психології В. А. Роменця. У даному випадку центральне місце серед психічних явищ посідає вчинок. «Реальним сполучником між психологією та різними аспектами людської культури, — пише автор, — виступає вчинок, його структура, здійснення та характер його суб'єктивних і об'єктивних детермінацій» [16, с.19]. Тут вже безпосередньо постає проблема співвідношення *особи* та *ситуації*, в



якій діє ця особа. Тому й *учинок* розглядається автором як вихід за межі належного, як протистояння себе своїм життєвим обставинам. Історично-психологічні студії В. А. Роменця є по суті дослідженнями структури, змісту та особливостей вчинку в різних культурно-історичних умовах. Разом із тим категорія вчинку має оцінкову природу й усвідомлюється, як поодинокий поведінковий акт. Поведінка ж, крім дискретних характеристик, має ще й процесуальні. Тому принцип детермінізму для практичної психології повинен, на нашу думку, відображувати і цей аспект.

Очевидно, повністю охарактеризувати особливості детермінації може *принцип суб'єктивної активності (або активності суб'єкта)*. Основою для такого припущення є роботи багатьох психологів — Б. Г. Ананьєва, М. Й. Боришевського, Л. Ф. Бурлачука, Г. С. Костюка, О. В. Киричука, А. В. Петровського, М. Г. Ярошевського, В. А. Ядова тощо.

Зміст принципу суб'єктної активності, на наш погляд, доволі багатозначний. Передусім суб'єкт розглядається, як те, що протистоїть об'єктові, зовнішнім обставинам. Протистояння це здійснюється у формі активного відображення та взаємодії. При цьому суб'єкт може й пристосовуватися до зовнішніх умов існування, а може й змінювати ці умови, тобто виступати творцем власної долі. Активність суб'єкта завжди розгортається у конкретному природному й соціальному контексті. Цей контекст передбачає і актуальну ситуацію взаємодії суб'єкта з навколишньою дійсністю, і історію розвитку цієї взаємодії (анамнез), і певні перспективи, що виявляються у мотивах, спрямованості, цілях, планах та бажаннях. Практично це означає, що ми маємо справу з людиною, яка перебуває у конкретних життєвих обставинах, які частково випали на її долю, а частково створені нею самою, і котра, переслідуючи власні цілі, на основі власних можливостей буде свою поведінку.

Принцип суб'єктної активності ніби акумулює у собі принципи детермінізму, відображення та принцип єдності діяльності та свідомості, оскільки вони є необхідними умовами активності. «Принцип детермінації через принцип відображення (завдяки послідовним перетворенням) поглиблюється у принципі єдності психіки і діяльності, який проливає світло на сам механізм детермінації психічних явищ і покликаний відповісти на питання: як детермінується психіка суб'єкта?» [18, с.45]. Разом із тим принцип активності суб'єкта містить у собі ще багато нерозкритих можливостей.

Активність передбачає тісний зв'язок суб'єкта з простором і часом, де здійснюється поведінка, наявність реальних або ідеальних продуктів цієї поведінки. У той же час активність передбачає й відірваність (відстороненість) продуктів (результатів) діяльності як від носія, так і від культурно-історичної ситуації у якій вони були створені. На нашу думку, тут знімається протиставлення ідеалістичних та матеріалістичних тенденцій у підході до інтерпретації психічного, що обмежувало можливості таких інтерпретацій у минулому.

У самій назві принципу суб'єктної активності (див. напр. В. О. Татенко) та в його інтерпретації присутні елементи, що зумовлюють включення до системи принципів практичної психології *принципу розвитку*. Механізми детермінації, які ми спостерігаємо в активності людини, вже говорять про те, що ця система розвивається, перебуває у процесі вдосконалення. Детермінація поведінки, зв'язок свідомості та діяльності об'єктивно виявляються і реалізуються у процесі розвитку психічних функцій (Л. С. Виготський, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко).

Якщо системно розглянути зв'язок принципів суб'єктної активності й розвитку, то усувається протиріччя між підходами щодо детермінації психічного (концепції С. Л. Рубінштейна й О. М. Леонтьєва). Справді, розвиток психіки в онто- й філогенезі відбувається у напрямку від максимальної залежності від середовища до максимальної незалежності від його впливів. Порівняймо новонародженого, який практично не має автономії ні в біологічному, ні в психосоціальному плані, і дорослу людину, котра іноді діє не лише всупереч законам природи й суспільства, а й усупереч власній біологічній природі, виявляючи тим самим свою соціальну активність (К. А. Абульханова-Славська, О. Ф. Бондаренко, Л. С. Виготський, В. В. Давидов, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко, А. В. Петровський, В. С. Мерлін, В. В. Рибалка, В. А. Роменець, Т. М. Титаренко, Т. С. Яценко). Іноді чим більше відрізняється поведінка людини від ситуативно зумовленої, тим вища цінність її результатів.

Таким чином, принцип розвитку у практичній психології вимагає розглядати особистість і ситуацію, в якій вона діє, як системи, що розвиваються, та враховувати ступінь розвитку (самостійності, активності) людини та соціальної групи.

Розвиток індивіда у конкретних умовах його життєдіяльності шляхом пристосування — через адаптацію й творчість — до цих мінливих умов має результатом не тільки неповторний *життєвий*

*шлях*(біографію), а й неповторну особистість — *індивідуальність*. Для наукової психології важливі типологія, статистична значущість, для практичної — індивідуальність, унікальність. Тому наступним принципом, що має бути тут сформульований, є *принцип індивідуального підходу*.

Суттю індивідуального підходу є наголос на неповторності кожної особи, кожного індивіда (Б. Г. Ананьєв, В. С. Мерлін, В. А. Роменець, Л. М. Собчик). У цьому випадку всі типології, що існують у психологічній науці, мають лише орієнтовний характер, тобто лише деякою мірою можуть бути застосовані до характеристики окремої людини у практичній психодіагностиці та психотерапії.

Індивідуальнісний підхід є основою, на якій побудовані етичні принципи роботи з клієнтом або групою (див. попередні розділи). Найбільш яскраво представлений цей принцип у роботах основоположника гуманістичної психології К. Роджерса та його послідовників. Цей принцип покладено в основу цілої низки методик та технологій практичної психології.

Розвиток індивідуальності суб'єкта, його активності відбувається стохастично, непрямолінійно. Тому для адекватного розуміння цього процесу необхідно: уявити структуру його особистості не тільки як взаємозв'язки окремих статичних елементів, а як структуру функціонуючу, синтетичну, як елементи, що не лише пов'язані один з одним, а й переходять (перетворюються) один в одного; залучити наявні психологічні знання не розірвано, не дотримуючись суворих меж теорій, а синтетично, переплавляючи їх відповідно до конкретного випадку, конкретної особистості. Усі ці міркування зумовлюють необхідність запровадження *принципу синтетичного підходу до предмету практичної психології*.

Синтетичний підхід до предмету практичної психології полягає у розумінні структури особистості, індивідуальності як функціонуючої, як такої, що розвивається. Крім того, синтез структури індивідуальних рис людини приводить до виокремлення системоутворюючих факторів, які застосовуються у практичній психосоціальній роботі (Б. Г. Ананьєв, В. В. Давидов, Ю. І. Машбиць, В. С. Мерлін, Н. І. Пов'якель, Ю. М. Швалб).

Розвиток будь-якої галузі знань спонукає й розвиток системи принципів, уточнюючи зміст одних і відхиляючи інші. Практична психологія — для нашої країни досить молода галузь, тому дискусії та наукове обґрунтування принципів – справа сучасних дослідників.

## 2.2. СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕСУ

*Серед нових явищ у методологічному пізнанні перш за все слід назвати інтенсивне заповнення безодні між природним і соціальним (ідея ноосфери, соціобіологія, екологія), між буттям і розумом, між природним і штучним, живим і неживим (кібернетика, штучний інтелект, суміжні галузі наукового знання), між формальним і змістовним, теоретичним і практичним (проектування і прогнозування, планування і програмування, конструювання і моделювання) тощо [17].*

**В. Сергієнко**

Методичною одиницею практичної психології може розглядатись психологічна (соціальна) технологія. Сучасна консультативна психологія поступово переходить від методології окремих методик і прийомів до методології соціального (педагогічного) проектування. Іншими словами – методологія проектування може бути до деякої міри протиставлена методології функціоналізму, що переважає зараз у практичній психології. Особливо продуктивним є застосування методів соціального проектування до розв'язання виховних проблем, проблем соціального розвитку особистості вихованця, учня, студента в закладі освіти.

Основу методології соціального проектування складають поняття «проект» і «технологія». З цієї точки зору всяка діяльність педагога або психолога, спрямована на учня (учнів), може розглядатися як деякий проект, що має власну, визначену в часі конкретну мету, задачу, умови реалізації та індикатори успішності. Вважаємо, що проектно-технологічний підхід має свої переваги перед «методичним», функціональним підходом. Для з'ясування різниці зупинимося детальніше на їх порівнянні.

Проблемам методології та методів наукового дослідження присвячено доволі багато праць філософів і методологів науки. У науковій психології цьому питанню надавалась і надається велика увага (А. Адлер, Б. Г. Ананьєв, Г. О. Балл, Л. Ф. Бурлачук, О. Ф. Бондаренко, П. П. Блонський, Л. С. Виготський, В. В. Давидов, О. В. Киричук, Г. С. Костюк, О. М. Леонт'єв, С. Д. Максименко, Ж. Піаже, В. А. Роменець, В. В. Рибалка, С. Л. Рубінштейн, В. О. Татенко, О. М. Ткаченко, Ю. М. Швалб, Т. С. Яценко та ін.).

Метод на загал визначається як спосіб, інструмент, засіб наукового пізнання або практичної діяльності людини. Він передбачає застосування стандартних прийомів, процедур, дій, що забезпечують отримання результату. Скажімо, «Філософський енциклопедичний словник» [19] визначає метод як шлях дослідження, пізнання. Метод є способом побудови і обґрунтування певного знання. Сукупність прийомів та операцій практичного й теоретичного освоєння дійсності.

Методологія складає сукупність методів. Методологія, у свою чергу, розглядається як «система принципів і способів організації та побудови теоретичної і практичної дійсності, а також вчення про цю систему...» [19].

Науковий метод являє собою сукупність пізнавальних процедур, що визначають умови та способи пізнання (умови одержання валідного результату) з точки зору отримання об'єктивного результату, а не процедури конструювання останнього [9; 10; 11]. Науковий метод не передбачає отримання наперед заданого результату. Результат у науці має статистичні, ймовірнісні властивості.

Якщо ж будемо говорити про методи практичної діяльності в соціальній сфері, то передусім маємо відзначити, що метод тут — це сукупність певних прийомів, дій, методик, що застосовуються у конкретних соціальних умовах та у конкретній сфері соціальної практики (педагогіка, політика, психологія, соціальна робота, медицина, правоохоронна діяльність тощо). Специфіка методу тут полягає, на нашу думку, у застосуванні певних усталених дій до конкретних умов практичної діяльності.

Метод застосовується, у першу чергу, для реалізації окремих дій (операцій) для здобуття відповідної інформації або внесення певних змін у соціальну дійсність. Застосування методу в практиці спрямоване на відповідь на запитання «як?», «у який спосіб?». Тому й назви багатьох методів формулюються термінами: формування, дослідження, корегування, прищеплення, розвиток, соціалізація, навчання тощо. Іншими словами, метод, у першу чергу, є процесом, технологія — сукупністю процесів, що підпорядковані конкретній меті, одержанню конкретного, наперед визначеного результату (продукту).

Останнім часом у соціальній сфері, в тому числі й у психолого-педагогічній науці, усе частіше можна зустріти поняття «технологія». Разом з тим, у багатьох випадках воно застосовується некоректно, замінюючи собою нібито застаріле поняття «методика» Ті ж



інтелектуальні продукти, що пропонуються у ряді публікацій як «технології», залишаються, по суті, методиками діяльності у соціальній сфері, а не технологіями.

Інтенсифікація та розширення сфери професійної діяльності в гуманітарних науках, зростання попиту на практичне впровадження, необхідність досягнення конкретного соціального результату обумовлюють розвиток проектно-технологічної методології. Усе частіше в соціальній сфері здійснюється проектна діяльність і застосовується технологічний підхід. Тому важливо визначити сутність соціальної технології, її природу та можливості.

Технологія (гр. – майстерність, вміння) – сукупність прийомів і способів одержання, обробки й переробки сировини, матеріалів, інформації, що здійснюються у різних галузях виробництва. Також — наукова дисципліна, що розробляє й вдосконалює такі прийоми та способи.

Технологія у всіх випадках передбачає отримання *конкретного наперед заданого результату*, а технологічні процедури будуються таким чином, щоб якнайточніше, найефективніше реалізувати проектні вимоги в конкретному продукті (результаті).

Усяка технологія, як ми бачимо, є змістом і засобом реалізації проекту. Зупинимося більш детально на понятті «проект».

Відомий дослідник в галузі проектування С. Д. Бушуєв дає таке визначення проекту: «Проект – це одноразова сукупність дій і задач, що мають наступні ознаки: чіткі цілі, що мають бути досягнуті з одночасним дотриманням ряду технічних, економічних та інших вимог; внутрішні та зовнішні взаємозв'язки операцій, задач і ресурсів, що вимагають координації в процесі виконання проекту; конкретні терміни початку і завершення проекту; обмежені ресурси; певний ступінь унікальності цілей проекту, умов його реалізації; неминучість різного роду конфліктів» [4, с. 15].

Від себе зауважимо, що проект є детальним описом кінцевого продукту (результату), як правило — з описом наближень (допустимих меж) і конкретних процедур (методів, методик, прийомів), застосування яких якраз і забезпечує цей результат.

Проектування нині розглядається як окремий вид професійної діяльності та базується саме на застосуванні різних технологій. Майстерність реалізації проектів якраз і полягає в оптимальному виборі технологій і технологічних процедур. У багатьох випадках для виконання проекту необхідно сконструювати ексклюзивну технологію.



Необхідними поняттями і водночас елементами будь-якого соціального проекту є місія, мета, задачі, цільова група (аудиторія), умови, у яких він буде виконуватися, наявні ресурси (можливості), терміни й етапи, проміжні результати, кінцеві результати (опис кінцевого результату), показники (критерії) ефективності виконання, система й показники моніторингу. Ці елементи складають єдину систему проектно-технологічного процесу і взаємообумовлюють одне одного [15].

Конструювання або вибір технології (технологій) здійснюється у відповідності до технічного завдання, яке визначає основні проектні вимоги до процесу і результату. Відтак технологія (технології) виступає як засіб реалізації соціального проекту.

У технології метод виконує другорядну, підпорядковану роль. Можна сказати, що технологія являє собою сукупність методів, які застосовуються у певній логічній послідовності. Для досягнення результату можна застосовувати різні методи і методичні прийоми. Важливим тут є застосування *оптимальних* методів з точки зору досягнення кінцевого результату.

*Соціальна технологія – це система взаємопов'язаних і взаємообумовлених методів, методик та процедур, спрямованих на внесення змін, перетворення предмету, досягнення конкретного кінцевого результату. Вона містить діагностичні, формуючі й оцінні складові та спрямована на розв'язання певного типу (кола) соціальних проблем.*

Основними ознаками соціальної технології, на наш погляд, є:

- ✓ соціальна технологія завжди спрямована на зміну поведінки людини, її настроїв, ставлень, мотивів, цінностей;
- ✓ орієнтація на вирішення (розв'язання) конкретної проблеми людини або групи людей;
- ✓ аналіз та врахування конкретного соціального і природного контексту, в якому перебуває клієнт (об'єкт впливу);
- ✓ наявність конкретної мети, деталізованого образу кінцевого результату;
- ✓ наявність цілей, що розкривають (деталізують) мету та обумовлюють планування і змістовне наповнення етапів діяльності;
- ✓ структурність і системність (взаємозв'язок і взаємообумовленість складових);
- ✓ мультидисциплінарний характер (залучення знань, методів, прийомів із різних галузей науки і практики);

- ✓ наявність функціонуючого зворотного зв'язку та оцінка ходу й результату діяльності;
- ✓ відповідність прийомів і методик, що застосовуються в технології, сутності соціальних явищ і проблем, на розв'язання яких спрямована технологія;
- ✓ взаємозв'язок та взаємообумовленість діагностичних, формуючих (коригуючих) і оцінних складових;
- ✓ гнучкий характер застосування окремих прийомів і методів для розв'язання проблеми.

Спробуємо проаналізувати співвідношення між методом, методикою та технологією за визначеними критеріями (таблиця 2.2.1).

Таблиця 2.2.1

### Порівняння методу, методики та технології

<b>Критерії</b>	<b>Метод</b>	<b>Методика</b>	<b>Технології</b>
<b>Кінцева мета, образ результату</b>	Власної немає; відповідність меті дослідження; перелік випадків або за умов (обмеження) у застосуванні	Як правило, немає; формулюється у процесуальних термінах (дієсловах)	Є наявність чітко сформульованого конкретного кінцевого продукту результату (продукту) є обов'язковою умовою
<b>Результат застосування</b>	Або часткове перетворення, зміни об'єкту; або здобуття інформації	Або перетворення, або знання	Обов'язкове перетворення предмету, або одержання нового результату
<b>Структура</b>	Стала, стандартна	Стандартна	Гнучка, у залежності від цілей, завдань, етапів та проміжних результатів діяльності. Відповідно до проекту.
<b>Складові</b>	Або діагностичні, або оцінні, або перетворюючі (коригуючі)	Припускає сполучення діагностичних і оцінних і перетворюючих компонентів	Діагностичні, оцінні і перетворюючі складові являють собою єдиний комплекс методів, методик, прийомів діяльності.

Продовження табл. 2.2.1

<b>Належність до певної наукової сфери</b>	Моно-дисциплінарний характер	Моно-дисциплінарний характер	Полі- (мульти-) дисциплінарний характер
<b>Цільове забезпечення</b>	Не передбачається (є тільки умови застосування, вимоги)	Не передбачається	Цілі обумовлюють етапи і прийоми (методи, методики) роботи
<b>Оцінка</b>	За додержанням вимог процедури застосування	За додержанням вимог процедури застосування	За відповідністю передбачуваному результату і процедурою його досягнення (відповідність проекту)
<b>Зворотній зв'язок</b>	Нема. На рівні відповідності умовам процедури	Нема. На рівні відповідності умовам процедури	На рівні кінцевого результату і відповідності процедурам та етапам.

*Джерело: авторська розробка В.Г.Панка.*

Як бачимо з таблиці – існують суттєві розбіжності між методом, методикою та технологією.

Звернімо увагу на одну особливість технологій. Вона полягає в тому, що до технологічного процесу включаються методи й прийоми з різних наук або сфер професійної діяльності. Педагогічні технології у цьому відношенні нічим не відрізняються від інших.

Для прикладу: для побудови ефективної (а не ефектної) роботи з профілактики, скажімо, наркоманії серед підлітків конкретної школи необхідно провести соціологічне дослідження, здійснити аналіз документів, провести інтерв'ю з педагогами і батьками, здійснити спостереження, провести тестування учнів, визначити «проблемні місця» у роботі педагогів та виховній роботі батьків, визначити «групи ризику» серед учнів і тільки після цього планувати корекційно-розвивальну роботу з нами. У такому випадку становляться зрозумілими і обґрунтованими ті чи інші дії педагогічного колективу, стає очевидно, що неможливо за рік повністю здолати таке явище в учнівському середовищі як наркоманія. Але стає реальним прогноз зменшення поширення цього явища, скажімо, на 20 відсотків.

Перехід від традиційних методів і методик до гнучких технологій у соціальній сфері визначає, на наш погляд, найближчі перспективи розвитку не тільки суспільних наук, а й суспільної практики. Проектно-технологічна методологія вже довела свої переваги в процесі виборів, у галузі публік рілейшинз, реклами, соціальної і психологічної допомоги та реабілітації, окремих галузях державного управління та інших сферах.

Раніше ми вже торкалися проблеми оцінки ефективності «методичного» підходу в освітніх процесах. Маємо констатувати, що за такого підходу надзвичайно важко виокремити об'єктивні критерії оцінювання. Коли кінцевий результат представлений у вигляді побажань або просто співпадає з деякими ідеологічними установками – ми стикаємося із суб'єктивізмом в оцінюванні. Інша справа – оцінка соціальних проектів.

Оцінювання проекту може описуватись двома основними поняттями: «результативність» і «ефективність».

*Результативність* – це відповідність *одержаних* результатів *очікуваним*, які заявлялись на початку виконання проекту. За наявності чітко відпрацьованої системи критеріїв результативність можна навіть виразити у кількісному вигляді (наприклад – у процентах).

*Ефективність* проекту полягає в адекватності застосованих в ході його реалізації методів, методик і витрат ресурсів. Умовно кажучи – цвяхи можна забивати молотком, а можна комп'ютером. Тому оцінювання ефективності спирається в основному на теоретичні уявлення про природу процесів, на які впливає проектна активність.

Умовно оцінювання ефективності та результативності проекту можна розділити на ряд етапів.

Перший – оцінювання загальної мети і очікуваних результатів. По суті, правильно сформульована мета проекту вповні характеризує його основний результат. На початку всякого проекту складається детальний опис того, що буде отримано в результаті його здійснення. Даний опис може бути представлений системою критеріїв або показників. Багато які з названих критеріїв можуть бути виміряні за допомогою адекватних методів.

Другий – оцінювання задач проекту. Задачі, по суті, є конкретизацією мети, прилаштованої до цільових груп та обставин реалізації проекту. Таким чином, задачі можуть бути конкретизовані у реальних показниках і виміряні з точки зору успішності і повноти їх досягнення (реалізації).

Третій етап – оцінка відповідності застосованих методів (фактично – технології) меті, задачам, цільовим групам і умовам реалізації проекту. На цьому етапі також визначається наскільки оптимально були використані наявні ресурси.

Четвертий етап – узагальнення того, що і наскільки вдалося досягти в результаті впровадження даного проекту, що і чому не вдалося. Останнє має принципове значення в оцінці проекту оскільки, фактично, визначає мету, задачі та умови розробки нових проектів у даній галузі. Зауважимо, що жоден з проектів не може бути успішним на сто відсотків. Завжди знайдуться якісь обставини, які не дозволять цього досягти. Проект може вважатися в цілому успішним або неуспішним, його мета може бути досягнута тільки в цілому.

Таким чином, освітні інновації в сучасних умовах видаються найбільш ефективними у тому випадку, коли вони побудовані на основі проектно-технологічного підходу. Названий підхід дозволяє об'єктивно й адекватно оцінити соціальні зміни, які відбуваються в галузі освіти.

Для вдосконалення методичної роботи у психологічній службі ми пропонуємо наступну структуру всякої методичної розробки (програми, методики).

Назва програми (проекту). Мета. Завдання, що будуть вирішені у процесі досягнення мети. Цільові групи на які буде спрямована проектна активність. Проблема або сукупність взаємопов'язаних проблем на вирішення яких спрямовано даний проект.

Методи, методики, дії, психолого-педагогічні прийоми, що планується задіяти у процесі виконання. Терміни виконання, проведення. Опис кінцевих результатів. Критерії і показники ефективності виконання даної програми (проекту). План реалізації даного проекту. Співпраця спеціаліста з іншими фахівцями (є обов'язковим елементом). Дані про попередню апробацію проекту та можливі недоліки або обмеження у застосуванні.

Структуру методичної розробки наведено у табл. 2.2.2. Наведена у таблиці схема допоможе уніфікувати оформлення методик і технологій, що застосовуються практичними психологами в процесі своєї професійної діяльності.

На наш погляд, усе це дозволить підвищити ефективність професійної діяльності психологів та інших співробітників психологічних служб.

**Структура методичної розробки на основі проектного підходу**

<b>№</b>	<b>Назва структурного елемента</b>	<b>Пояснення</b>
1.	Назва програми (проекту)	Відображає проблему (проблеми), на вирішення якої буде спрямовано проект та очікувані результати.
2.	Проблема	Короткий опис проблеми, що потребує вирішення. Як правило наводяться статистичні дані або дані опитувань і обстежень.
3.	Мета проекту	Формулювання кінцевих результатів проекту.
4.	Завдання	Кроки або логічні напрями завдяки яким буде досягнуто мети.
5.	Цільові групи	Коротка характеристика груп людей на які буде спрямовано проектну активність.
6.	Методи, методики	Перелік методів, методик і прийомів, які будуть застосовані у процесі виконання проекту.
7.	Терміни виконання	Початок і кінець проекту.
8.	Кінцеві результати	Короткий опис кінцевого результату (продукту), який дається зазвичай у вимірюваних показниках.
9.	Критерії ефективності	Перелік вимірюваних показників за якими можна судити про те, наскільки успішно здійснено заплановану роботу.
10.	План реалізації	Детальний (покроковий) опис дій, застосування методів, методик і прийомів, узгоджених між собою у часі.
11.	Ресурси (співпраця)	Короткий опис ресурсів (кадрових, матеріальних, фінансових, інформаційних) необхідних для реалізації проекту.
12.	Можливі ризики і перешкоди	Короткий опис перешкод і ризиків, що можуть виникнути в ході реалізації проекту.



## 2.3. ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

*Етичні принципи та правила роботи психолога створюють умови, в яких відточується його професіоналізм, на новий щабель підноситься якість психотерапевтичних та людських стосунків [6].*

*С. Васьківська*

Консультативний процес – це не довільна бесіда психолога з клієнтом, а чітка психологічна технологія, яка має відповідати конкретним методичним вимогам та узгоджуватися з *принципами практичної діяльності* працівника психологічної служби або *принципами здійснення професійної психологічної практики*. Ці принципи заслуговують на окремий розгляд.

Діяльність кожного працівника психологічної служби регулюється не тільки законодавчо, тобто певними інструкціями та методичними вказівками, а й *конкретними етичними нормами*. При цьому існують специфічні нормативні документи — етичні або деонтологічні кодекси, в яких зведено основні моральні вимоги до професійної діяльності практикуючих психологів та соціальних педагогів.

Багаторічний досвід роботи зарубіжних психологічних служб показує, що етичні закони у цій галузі є чи не найважливішими для надання ефективної допомоги особистості у захисті її психічного здоров'я. Століттями відпрацьоване законодавство розвинутих країн, що будується на європейській культурно-правовій традиції, узгоджується із перевіреними роками практики етичними вимогами до професії практикуючого психолога та соціального працівника. Усе це практично унеможлиблює завдання свідомої шкоди пацієнтові без серйозного покарання.

Непрофесійні, неетичні дії фахівців психологічних служб у розвинутих країнах можуть мати значні наслідки, оскільки дуже часто вони підпадають під такі моральні та юридичні поняття, як «завдання моральних збитків», «замах на гідність громадянина», «розповсюдження професійної таємниці», «психологічний тероризм», «порушення особистісного суверенітету» і т. ін. Практично в усіх випадках грубого порушення етичних норм фахівець позбавляється (назавжди або тимчасово) ліцензії, права на професію. Здійснюється це або відповідними державними органами, або професійними асоціаціями, яким законодавчо надано це право.

У нашій країні законодавче регулювання діяльності у сфері надання психологічної допомоги громадянам та надання їм інших психологічних послуг ще практично не розроблено. Поки що не існує жодної служби соціальної або психологічної допомоги, у складі якої була б комісія з етики. До того ж в Україні практично немає наукових досліджень у галузі психологічної деонтології. Навіть у процесі професійної підготовки практичних психологів у вищих навчальних закладах не здійснюється навчання основам професійної етики. Усі ці обставини призводять до непрофесійного застосування психологічних методів, до того, що психологічну допомогу населенню намагаються надавати непрофесіонали й шарлатани. *Тому нині особливої ваги набуває неухильне дотримання норм професійної етики усіма психологами, педагогами, соціальними працівниками, особливо це стосується співробітників психологічних служб.*

Існують професії, для яких не є принципово важливим дотримання професійної етики. Точніше — професійна етика у даному випадку збігається із загальними етичними нормами, що прийняті у суспільстві. Це, наприклад, професії інженера, програміста, економіста, водія. Інша ж група професій (соціономічні професії) передбачає специфічні етичні правила поведінки у процесі виконання службових обов'язків. До цієї групи належать лікарі, педагоги, юристи, практикуючі психологи та інші фахівці, професійна діяльність яких пов'язана з наданням певних послуг іншим людям.

У чому різниця між цими двома групами професій? Чому одні не потребують, а інші потребують специфічних моральних умов для свого здійснення? Відповідь на ці запитання може бути пов'язана з двома причинами.

*Передумови вільного і всебічного розвитку особистості, повага до її унікальності та гідності, поліпшення якості життя людей, створення гуманного суспільства є визначальними для діяльності психолога [6].*

***С. Васьківська***

Перша: професії, до яких належать практична психологія та соціальна робота (педагогіка), своїм предметом мають не технічні або знакові системи, а людину, її життя та здоров'я, її долю й життєві перспективи, її внутрішній світ, честь і людську гідність.

Друга причина – особливості реалізації професійних функцій. В одному випадку рольова поведінка, індивідуальність фахівця не мають принципового значення для успішності його роботи, в іншому — вони є неодмінною, а почасти й найпершою умовою. Реалізація

функцій у професіях типу «людина — людина» здійснюється через виконання певних професійних ролей («психотерапевт», «лікар», «соціальний працівник» та ін.). Іноді сама роль є інструментом впливу професіонала на іншу людину.

У практичній консультативній роботі фахівцям дуже часто доводиться грати певні ролі задля досягнення психотерапевтичного або психокорекційного ефекту (С. В. Васьківська, О. Ф. Бондаренко, П. П. Горностай, Т. М. Титаренко, Т. С. Яценко та ін.). Наприклад, ролі демократичного керівника групи з арттерапії, експерта з конкретних психологічних проблем, уважного, чуйного консультанта, авторитарного, конфліктного члена групи та ін. Часто у процесі консультування або групової роботи (гри) психолог змінює свою роль відповідно до тих завдань, що були ним поставлені, та до обставин, котрі складаються у процесі консультування. Усе це вимагає від фахівця глибокого психологічного розуміння: життєвої ситуації клієнта та його реальної життєвої проблеми; своєрідності особистості клієнта та його індивідуальності (неповторності); актуальної ситуації консультування або психокорекційної гри (груподинамічні процеси); механізмів міжособистісної взаємодії та обґрунтованого прийняття конкретної лінії поведінки (ролі); особливостей сприйняття клієнтом власного образу та розвиненої особистісної рефлексії.

Таким чином, практикуючий психолог або соціальний працівник мають бути відстороненими від власних професійних ролей і вміти свідомо керувати ними. Досвідчені психотерапевти зазначають, що у практичній роботі важливо не переносити риси непрофесійних ролей на професійні. Недотримання цього правила веде за собою перенесення особистісних проблем терапевта на клієнта, що є недопустимим.

Технології, що застосовуються у практичній психології, можуть серйозно змінити внутрішній світ людини, перебудувати її світосприймання, змінити ставлення до найближчого соціального оточення, сформувати нові та знищити старі форми поведінки. Таким чином, спеціаліст, який здійснює психодіагностику, психокорекцію, психопрофілактику, несе певну юридичну та, у першу чергу — моральну відповідальність за наслідки цієї роботи. Адже ніхто (крім виняткових випадків) не має права вирішувати за людину, що для неї є благо, а що ні. Ніхто, крім самої людини, не може визначати її життєвий шлях, її долю, обирати супутників життя, нав'язувати свої пе-

реконання. Усе це можна вважати складовими особистісного суверенітету людини (клієнта).

Найдорогоцінніше у професіях педагога, соціального працівника, психолога — це *довіра*. Без нього більшість методик і методів психосоціальної роботи втратили б свій сенс. Зі встановлення довір'я між клієнтом і психологом починається будь-який вид роботи у практичній психології. Як правило, чим делікатніша проблема клієнта, тим важче встановити необхідний для роботи рівень довіри. Тому найтяжчою професійною провиною і водночас верхом непрофесіоналізму є втрата довіри клієнта до психолога або нехтування спеціалістом довіри до нього. Людину, що систематично припускається таких помилок, слід вважати професійно непридатною.

Разом із розвитком світової практичної психосоціальної роботи розвивались і дослідження в галузі професійної деонтології. За кордоном існує цілий напрям у психологічній науці, який досліджує особливості поведінки консультанта або психотерапевта у різних ситуаціях надання ними психосоціальної допомоги. Іноді на практиці доводиться стикатися із дуже складними проблемами, коли психолог має вибирати між додержанням загальних норм, прийнятих у даному соціумі, і необхідністю реалізації своїх професійних функцій. У численних посібниках і підручниках аналізуються складні випадки з практики та формулюються загальні підходи до розв'язання подібних проблем.

Психологам-початківцям варто знати, що далеко не в усіх випадках наука може дати прості й вичерпні відповіді на те чи інше моральне питання, що виникає в процесі практичної роботи. Такі неоднозначні ситуації трапляються в роботі кожного фахівця. І кожного разу психолог має прийняти рішення, яке не поставить під загрозу суверенітет особистості клієнта або його оточення. При цьому орієнтиром повинні бути загальні принципи морального кодексу психолога або соціального педагога (працівника).

Іноді дії одного фахівця вбачаються для іншого некоректними. Тоді подібні ситуації ретельно аналізуються на методичних зборах або стають предметом розгляду комісій з етики.

Слід зазначити, що психологія — як наукова, так і практична — виникла та сформувалась у лоні європейської цивілізації. Отже, хочемо ми цього чи ні, вона не може існувати поза європейським культурним контекстом, поза загальнолюдськими (точніше — християнськими) моральними нормами. У найбільш узагальненому вигляді ці норми

були сформульовані у *Декларації прав людини* та у багатьох законодавчих актах розвинутих країн. Ці документи є основоположними для всіх працівників соціальних служб та покладені в основу багатьох професійних етичних кодексів. Не переповідаючи їх дослівно, спробуємо розглянути фундаментальні етичні принципи професійної діяльності практикуючих психологів.

Перше, на що варто звернути увагу працівникові соціальної або психологічної служби, — це наголос на унікальності та неповторності кожної особи (*принцип індивідуалізації*). Практична психосоціальна робота – це робота з індивідуальністю. Тут соціальне або біологічно типове відступає на другий план, є тільки основою, на якій надбудовується індивідуальність.

Усі відомі теорії особистості твердять, що її структуру складають від кількох десятків до кількох сотень основних рис, факторів або якостей, що всі вони пов'язані між собою та впливають одне на одного, що вони або компенсують (пригнічують) дію іншого, або підсилюють. Такі багатозначні взаємовпливи (В. С. Мерлін, Л. М. Собчик) зумовлюють індивідуально неповторні реакції особистості на зовнішні стимули. Можна знайти двох людей, стилі поведінки яких схожі між собою, але не можна у жодному з випадків стверджувати, що вони тотожні. Усе це є виявом індивідуальності в людині.

Наголос на індивідуальному (точніше – *індивідуальнісному*) підході до клієнта є принципово важливим, оскільки типізація, усереднення в роботі практикуючого психолога спричинюють неточну постановку діагнозу та застосування неадекватних засобів соціально-психологічної допомоги.

Тут можна висловити припущення про обмеженість наукового підходу до проблеми індивідуальності, оскільки самі наукові методи не адекватні індивідуальному підходові, а досліджують статистичні процеси. Індивідуальність же – це позастатистичний феномен, і тому академічна психологія може лише окреслити контури цієї проблеми. Найбільш повне описання індивідуальності можливе тільки із застосуванням підходів, пов'язаних з інтуїтивними концепціями розуміння людини.

Індивідуальнісний підхід, що відіграє центральну роль із-поміж моральних принципів, породжує низку похідних. Серед них назвемо принцип «*не зашкодь*». Він полягає, на нашу думку, в тому, що практикуючий психолог або соціальний працівник не повинен нав'язувати своєму клієнтові власні стереотипи світосприймання або поведінки,



власні моральні стереотипи. Ми маємо сприймати клієнта таким, яким він є. Головне тут — не оцінити, а зрозуміти. Тобто консультант або терапевт мають безоцінково ставитися до клієнта. Усе це «дає змогу некваліфікованому психологові досягти розуміння життєвого шляху, що є відмінним від його власного» [1, с.10].

Досвід психокорекційної роботи свідчить, що найбільша кількість помилок і порушень принципу «не зашкодь» відбувається саме через нерозуміння позиції клієнта, особливостей його індивідуальності або через низький рівень психологічної культури консультанта. Практикуючий психолог має орієнтуватися, як правило, передусім не на власні уявлення про те, що є добре, а що ні, а на систему цінностей клієнта. Феномен «приєднання» до позиції клієнта має посідати постійне місце у структурі професійної діяльності кваліфікованого спеціаліста.

Необхідними моральними умовами здійснення професійних функцій практичним психологом є прийняття індивідуальності клієнта в усьому її розмаїтті та своєрідності. Тільки за такої умови стає можливою ефективна організація продуктивної взаємодії з ним. Обов'язковим тут вважається встановлення довіри та порозуміння. У різних психологічних школах така умова взаємодії має різні назви. Так, у психодіагностиці її називають «встановленням позитивної мотивації до діагностичного обстеження» (Л. Ф. Бурлачук, П. Кляйн, В. С. Столін, та ін.). Прихильники психоаналітичних орієнтацій у практичній психології називають такий феномен «лікувальним альянсом» (К. Хорні, З. Фрейд, Т. С. Яценко).

*Ніхто не має права примушувати людину проходити психологічне обстеження або брати участь у корекції її життєвого стилю, особистісних та індивідуальних рис, поведінки.* Така робота може здійснюватися лише за умови доброї волі клієнта. Більше того, він має право перервати діагностично-корекційну роботу в будь-який момент.

Необхідною умовою продуктивної взаємодії клієнта з психологом є свідоме ставлення першого до діагностично-корекційної роботи, в якій він бере участь. Психолог має поставити клієнта до відома про зміст і завдання його професійних дій, про їх можливі наслідки для клієнта та його найближчого оточення.

Із наведеного вище правила є, втім, два винятки. Перший полягає у тому, що практична соціальна і психологічна робота здійснюється поза волею людини, коли та не в змозі свідомо підходити до процесу



діагностично-корекційної роботи через хворобу або перебуває у стані зміненої (неповної) свідомості та потребує невідкладної допомоги. Другий виняток — це судово-психологічна експертиза. Тут психолог здійснює свої повноваження за рішенням судових інстанцій і не передбачає співробітництва клієнта у цьому процесі. Варто пам'ятати, що у даному випадку можуть бути застосовані специфічні методи діагностично-корекційної роботи.

*Конфіденційність у роботі психосоціальних служб* – чи не найпоширеніший з моральних принципів. Разом із тим він не може бути абсолютним. Крайні тлумачення цього принципу видаються однаково непрофесійними. Але у практичній роботі довкола цього виникає багато проблем. З одного боку, психолог має прагнути максимальної відкритості у своїй роботі, з іншого — має забезпечити нерозповсюдження інформації, яка може зашкодити клієнтові або його найближчому оточенню. Найважливіше – не завдати шкоди клієнтові. Якщо виникають спірні етичні питання, вони, як правило, вирішуються на користь клієнта. Винятки з цього правила складають випадки, коли існує реальна загроза іншим людям або самому клієнтові.

Умова, що тісно пов'язана з попередньою, стосується *адекватного представлення результатів тестувань та іншої психологічної інформації*. Тут спеціалісти з деонтології називають кілька вимог.

Першою є обов'язковість для психолога повідомляти клієнтам або його близьким про результати та можливі наслідки діагностично-корекційної роботи. Друга – ця інформація має бути адекватною рівневі психологічної та загальної культури споживачів. Третя полягає в тому, що усвідомлення власних проблем та особистісних характеристик суттєво впливає на поведінку людини, тому подання інформації має не травмувати клієнта, а спонукати до соціально схвалюваного розвитку його особистості.

У випадку, коли інформація надається третім особам, прийнято також урахувувати можливість її несанкціонованого розповсюдження та некомпетентних з огляду практичної психології дій цих осіб. Психолог має враховувати й соціально-психологічні наслідки корекційної роботи з клієнтом. Адже самий факт участі останнього у цій роботі може негативно позначитися на його психологічному комфорті.

Суворе додержання моральних принципів у роботі не виключає імовірності виникнення складних моральних і професійних ситуацій. Так, іноді додержання одного морального принципу заходить у про-

тиріччя з іншими. Досвідчені психологи керуються у таких випадках передусім інтересами клієнта та громадської безпеки.

Поки що єдиним документом, який регламентує діяльність психологічних служб, є *Етичний кодекс Товариства психологів України*. Тому робота у практичній сфері нині пов'язана із напрацюванням досвіду застосування етичних принципів до конкретних випадків діагностично-корекційної роботи.

Етичний кодекс насамперед передбачає застосування таких загальних етичних принципів: *повага до особистості та її гідності, захист людських прав, почуття відповідальності, чесність та відвертість стосовно клієнта, обережність щодо використання методів і процедур, професійна компетентність, твердість у досягненні мети втручання, наукове обґрунтування останнього*.

Тепер детальніше зупинимось на тлумаченні принципів, які увійшли до Етичного кодексу Товариства психологів України, та можливостях їх застосування на практиці.

*Відповідальність.* Звичайно, кожному психологові добре відомо, що він несе особисту відповідальність за свою роботу та її можливі наслідки, за надійність використовуваних методик та об'єктивність результатів. Цей принцип є обов'язковим для фахівців в усіх напрямках його діяльності – психодіагностиці, психокорекції, психопрофілактиці тощо. З погляду застосування цього принципу в системі освіти слід наголосити на особливій відповідальності шкільного психолога перед дітьми, а також іншими учасниками навчально-виховного процесу – вчителями та батьками. Мова йде про те, що коли інтереси дитини, які насамперед має обстоювати психолог, вступають у протиріччя з інтересами інших дітей чи дорослих, психолог має виконувати свої функції з максимальною неупередженістю. Персональна відповідальність психолога перед дітьми полягає також у збереженні даних психологічних обстежень у таємниці або в переданні їх третім особам лише з особистого дозволу самих дітей. На превеликий жаль, цей пункт часто порушується психологами.

*Компетентність.* Основний зміст цього принципу полягає в тому, що практикуючий психолог повинен постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності, поповнювати свої знання про нові наукові досягнення в галузі його діяльності. Психолог має брати на себе лише ті завдання, для виконання яких він має відповідну освіту та володіє методами їх реалізації. У разі неможливості виконання завдання він має попередити про це клієнта і передати вирішення його проблеми ком-

петентному спеціалістові або допомогти людині налагодити контакт з професіоналами, які можуть забезпечити адекватну допомогу.

Психолог не має права застосовувати методи й процедури, які не пройшли достатньої апробації або не повністю відповідають науковим стандартам. У протилежному випадку він зобов'язаний попередити про це зацікавлених осіб і бути особливо обережним у своїх висновках та рекомендаціях. При інтерпретації даних психологічного обстеження йому слід уникати пояснень щодо структури тесту чи його змістових проявів.

Психолог не має права передавати психодіагностичні, психотерапевтичні чи психокорекційні методики для користування некомпетентним особам і зобов'язаний запобігати використанню методів психодіагностики професійно не підготовленими людьми.

При прийомі на роботу психолог має попередити адміністрацію, що в межах своєї професійної компетенції буде діяти незалежно, а професійне втручання в його діяльність може здійснюватися лише органом психологічної служби, якому психолог методично підпорядковується. Також слід звернути увагу зацікавлених осіб на необхідність зберігати таємницю психологічних досліджень і дотримуватись етичних правил даного Кодексу.

Слід зазначити ще один нюанс, який стосується принципу компетентності. Якщо психолог має особисті проблеми, які заважають виконанню його фахових обов'язків і є показником професійної непридатності, він звертається за допомогою до інших фахівців і свідомо коригує власні недоліки.

Психолог не повинен давати індивідуальні поради та виголошувати судження, не маючи достовірних знань про обстежуваного або ситуацію, в якій той перебуває.

*Благополуччя клієнта.* Робота практикуючого психолога спрямована передусім на досягнення виключно гуманних цілей, які передбачають зменшення обмежень на шляху вільного інтелектуального й особистісного розвитку кожної людини.

Під час роботи психолог суворо дотримується принципу добровільної участі клієнта у стосунках з ним, утримується від зайвих обстежень та поспішних висновків, дуже обачно висловлюється щодо питань норми і патології.

Усю свою роботу психолог проводить на основі безумовної поваги гідності та недоторканності особистості людини, активно захищає її права, визначені Загальною декларацією прав людини. Він завжди ке-

рується принципом чесності й відвертості, виступає одним із головних захисників інтересів особистості перед суспільством, якщо вони кимось порушуються.

*Морально-позитивний ефект дослідження.* Цей принцип має ураховуватися у випадках проведення експериментальних досліджень. Зміст його полягає в тому, що при плануванні та участі практикуючого психолога в дослідженні мають бути однозначно сформульовані цілі й проблеми, чітко окреслені необхідність такої роботи та контингент досліджуваних. При цьому психолог сам вибирає методи роботи й забезпечує належний рівень надійності результатів, обов'язково розглядаючи як найбільш імовірну, так і альтернативну гіпотези. Ризик ненавмисного негативного впливу дослідження має зводитися до мінімуму. Психолог заздалегідь повинен поінформувати обстежуваних про їхнє право відмовитися від участі в дослідженні, а отримавши згоду, має переконатися у незалежності цього рішення.

*Кваліфікована пропаганда психологічних знань.* Даний принцип передбачає те, що інформуючи непрофесійну громадськість про свою діяльність, практикуючий психолог має робити це на основі об'єктивних і точних даних таким чином, щоб не зашкодити професії. Психолог не повинен давати тих обіцянок, які він не в змозі виконати.

Використовуючи засоби масової інформації, психолог зобов'язаний попередити людей про можливі негативні наслідки їх звертання до професійно некомпетентних осіб і вказати, де і в кого можна отримати кваліфіковану психологічну допомогу. Крім того, поради психологів у засобах масової інформації мають подаватися в узагальненому вигляді без посилань на конкретні випадки. У разі необхідності продемонструвати випадок допускається анонімна інтерпретація події.

*Професійна кооперація.* Цей принцип покликаний регулювати стосунки практикуючого психолога зі своїми колегами. Психологи повинні поважати професійну компетентність, обов'язки і відповідальність своїх колег та представників суміжних професій. Це не означає, що вони не мають права на наукову критику, але при цьому має бути виключено дискредитування колег або представників інших професій, які використовують ті ж самі або інші наукові методи чи належать до інших наукових шкіл чи напрямів.

Таким чином, розглянувши морально-етичні принципи діяльності практикуючих психологів і деякі ситуації та випадки їх застосування у практиці, слід наголосити, що з етичного боку від практичного психолога вимагається передусім глибоке розуміння суті життєвої ситуації людини та особливостей її індивідуальності.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте реферат на тему: «Роль етичних принципів у наданні психологічної допомоги».

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте реферат на тему «Протиріччя між принципами етичного кодексу психолога».

**ЗАВДАННЯ 3.** Підготуйте реферат на тему: «Порівняльний аналіз етичних кодексів України та Росії».

**ЗАВДАННЯ 4.** Підготуйте доповіді з презентаціями на таку тематику (на вибір):

- ✓ нові етичні цінності ХХ століття: «благоговіння перед життям» (А.Швейцер), «вітальні орієнтири» (Х.Ортега-і-Гассет), «новий гуманізм» (А.Печчеї), «любов до себе» (Е.Фромм) та їх вплив на особистість психолога;
- ✓ патософія (учення про страждання) та її роль у роботі психолога
- ✓ християнська етика: основні моральні цінності та їх роль у формуванні духовності особистості психолога;
- ✓ десять заповідей та їх значення у роботі психолога;
- ✓ гуманізм як основний принцип етики епохи Ренесансу. Роль ідей гуманістів у професійній діяльності практичного психолога;
- ✓ етичні вчення Древнього Сходу. Конфуціанство та даосизм, брахманізм і буддизм про моральні основи життя;
- ✓ етика екзистенціалізму. Свобода вибору та відповідальність у роботі психолога;
- ✓ конфлікти у психологічному співтоваристві: причини виникнення та шляхи подолання;
- ✓ етика у дзеркалі психоаналізу.

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення такого поняття як «практична психологія».
2. Охарактеризуйте принцип суб'єктивної активності або (активності суб'єкта).
3. Розкрийте систему принципів практичної психології.
4. Охарактеризуйте такі поняття методології соціального проектування «проект» і «технологія».
5. Що собою являє у психології науковий метод?
6. Визначте сутність соціальної технології, її природу та можливості.



7. Які основні ознаки соціальної технології.

8. Дайте визначення поняттям оцінювання проекту «результативності» та «ефективності».

9. Розкрийте етапи оцінювання ефективності та результативності проекту.

10. Охарактеризуйте Етичний кодекс Товариства психологів України.

11. Розкрийте зміст основних етичних принципів етичного кодексу.

12. Охарактеризуйте принцип «професійна кооперація» у професійній діяльності практичного психолога системи освіти.

13. Проаналізуйте таке поняття як «довіра» у професійній діяльності фахівця психологічної служби.

14. Охарактеризуйте структуру методичної розробки на основі проектного підходу за В.Г.Панком

15. Зробіть порівняльний аналіз методу, методики та технології за В.Г.Панком.

## ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 2.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	У першу чергу, цей принцип робить наголос на унікальності та неповторності кожної особи
	А принцип послідовності
	Б принцип інтеграції
	В принцип диференціації
2.	Етичний кодекс психолога
	А єдиний систематизований законодавчий акт, у якому містяться норми права, що регулюють певну галузь суспільних відносин.
	Б це сукупність етичних норм; правил поведінки, що склалися у певному суспільстві; збірник правил, інструкцій, що регулюють певну галузь діяльності, спортивних змагань тощо;
	В наука про мораль, її походження, розвиток і роль у суспільному та особистому житті людей; норми поведінки, сукупність моральних правил якогось класу, суспільної організації, професії та ін.
Г нормативний акт, який виступає гарантом високопрофесійної, гуманної; високоморальної діяльності психологів України, яка здійснюється у залежності від спеціалізації та сфери інтересів; сукупність етичних норм, правил поведінки, що склалися у психологічному співтоваристві та регулюють його життєдіяльність	
3.	Це система взаємопов'язаних і взаємообумовлених методів, методик та процедур, спрямованих на внесення змін, перетворення предмету,



	досягнення конкретного кінцевого результату. Вона містить діагностичні, формуючі й оцінні складові та спрямована на розв'язання певного типу (кола) соціальних проблем.
	А <i>соціальна технологія</i>
	Б <i>самостійна психологічна допомога</i>
	В <i>групово психологічна допомога</i>
	Г <i>індивідуальна психологічна допомога</i>
4.	Установчі норми поведінки та правила ввічливості в певному товаристві
	А <i>етикет</i>
	Б <i>свобода</i>
	В <i>цінність</i>
	Г <i>відповідальність</i>
5.	Являє собою сукупність пізнавальних процедур, що визначають умови і способи пізнання (умови одержання валідного результату) з точки зору отримання об'єктивного результату, а не процедури конструювання останнього
	А <i>метод практичної діяльності</i>
	Б <i>науковий метод</i>
	В <i>організаційна модель психологічної служби</i>
	Г <i>професійна кооперація</i>
6.	Вимагає того, щоб матеріал, отриманий психологом у процесі його роботи з досліджуванним/клієнтом на основі довірливих стосунків, не підлягав свідомому чи випадковому розголосу поза погодженими умовами та був представлений так, щоб не міг скомпрометувати ні досліджуваного/клієнта, ні замовника, ні психолога, ні психологічну науку. Принцип виконується у тому випадку, якщо відповідними правилами регламентуються процес обміну інформацією психологічного характеру між замовником і психологом, між замовником і досліджуванним
	А <i>принцип незавдання шкоди досліджуваному/клієнту («не нашкодь!»)</i>
	Б <i>принцип компетентності психолога</i>
	В <i>принцип неупередженості психолога</i>
	Г <i>принцип конфіденційності діяльності психолога</i>
7.	Вчення про проблеми моралі та моральності людини у певній професійній сфері
	А <i>етика</i>
	Б <i>культурологія</i>
	В <i>соціологія</i>
	Г <i>деонтологія</i>
8.	Система принципів і способів організації психологічної допомоги
	А <i>методологія психологічної допомоги</i>
	Б <i>процедура психологічної допомоги</i>
	В <i>техніка психологічної допомоги</i>
	Г <i>процес психологічної допомоги</i>
9.	Цей принцип покликаний регулювати стосунки практикуючого психолога

	зі своїми колегами. Психологи повинні поважати професійну компетентність, обов'язки і відповідальність своїх колег та представників суміжних професій. Це не означає, що вони не мають права на наукову критику, але при цьому має бути виключено дискредитування колег або представників інших професій, які використовують ті ж самі або інші наукові методи чи належать до інших наукових шкіл чи напрямів.
А	<i>професійна кооперація</i>
Б	<i>кваліфікована пропаганда психологічних знань</i>
В	<i>благополуччя клієнта</i>
Г	<i>морально-позитивний ефект дослідження</i>
<b>10.</b>	Не допускає ставлення до досліджуваного/клієнта, формулювання висновків і здійснення дій психологічного характеру, які суперечать науковим даним, які б суб'єктивні враження досліджуваній/клієнт не викликав своїм виглядом, юридичним чи соціальним положенням, яким би позитивним чи негативним не було ставлення замовника до досліджуваного. Принцип дотримується, якщо виконуються правила, які регламентують вплив на результати дослідження особистості самого досліджуваного/клієнта, психолога і замовника
А	<i>принцип незавдання шкоди досліджуваному/клієнту («не нашкодь!»)</i>
Б	<i>принцип компетентності психолога</i>
В	<i>принцип неупередженості психолога</i>
Г	<i>принцип конфіденційності діяльності психолога</i>

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Г</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>В</b>

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию / Абрамова Г.С. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 260 с.
2. Бондаренко А.Ф. Социальная психотерапия личности / Бондаренко А.Ф – К.: КГПИИЯ, 1991. – 189 с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / Бондаренко О.Ф – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
4. Бушуев С. Д. Динамическое лидерство в управлении проектами: Монография. - 2-е изд. / С.Д.Бушуев, В.В.Морозов. - К.: 2000. - 312 с.
5. Василюк Ф.Е. От психологической практики к психотехнической теории / Ф.Е.Василюк // Московский психотерапевтический журнал – 1992. - № 1. – С. 15-32.
6. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С.В.Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.

7. Выготский Л.С. Исторический смысл психологического кризиса / Л.С.Выготский // Собрание сочинений в 6-ти т. – М., 1982. – Т1. – С.291-436.
8. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. / А.Н.Леонтьев – Москва, 1977. – 304 с.
9. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы / Е.К.Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
10. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці / С.Д. Максименко. - К.: Наукова думка. - 1998 - 226 с.
11. Общая психология // [Под ред. А. В. Петровского]. - Москва, 1986. – 456с.
12. Основи методології та організації наукових досліджень: навч. посіб. для студентів, курсантів, аспірантів і ад'юнтів / за ред. А. Є. Конверського. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 352 с.
13. Основи практичної психології / Підручник. – 3-тє вид., стереотип. [В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелєва та ін.] – К.: Либідь, 2006. – 536 с.
14. Панок В. Г. Методичні підходи до надання психологічної допомоги потерпілим від техногенної катастрофи. Монографія / В.Г. Панок. - К: ЦСЕС, 1999.- 106 с.
15. Панок В.Г. Психоконсультативні стратегії діяльності практичного психолога системи освіти: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, Я.В.Чаплак, Д.Д.Романовська; за наук. редакцією В.Г.Панка. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2010. – 232 с.
16. Роменець В. А. Історія психології / В.А. Роменець. - Київ, 1978. – 652 с.
17. Сергієнко В.В. Філософські проблеми наукового пізнання : навчальний посібник. / В. В. Сергієнко – Кременчук: Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського, 2011. – 103 с.
18. Ткаченко О. М. Принципи і категорії психології / О.М. Ткаченко. - К: Вища школа. 1979. – 200 с.
19. Философский энциклопедический словарь. М. "Советская энциклопедия". 1983. – 682 с.

## РОЗДІЛ 3. ІСТОРІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### 3.1. СТАНОВЛЕННЯ ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ВИДУ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

*Детальне розмежування сфер діяльності фахівців психологічної служби потребує заглиблення до історії становлення та формування психологічної допомоги як особливого соціального інституту [2, с.10].*

**О. Бондаренко**

Психологічна допомога у своєму загальному вигляді виступає суто людським феноменом, якому немає аналогів у всій живій природі. Якщо ж охарактеризувати становлення нашого суспільства в історично-культурному плані, то можна з упевненістю констатувати, що допомога з самого початку базувалася на домінуючій позиції щодо потенційного клієнта. Поступово відбулась еволюція до більш рівноправних і партнерських взаємин між людьми [7]. О. Бондаренко зазначає, що у появі професій, які безпосередньо стосуються саме психологічної допомоги, можна виокремити на підставі даних, що містяться у сучасній літературі шість основних передумов і джерел [2, с.11-12]:

*Психологічна допомога на сучасному етапі свого становлення вийшла за межі медицини та переростає в дуже важливу, необхідну складову культурно-історичного етапу розвитку суспільства*

- ✓ розвиток експериментальної психології, що розпочався із створення 1879 року першої психологічної лабораторії В. Вунда у Лейпцігу;
- ✓ формування нового, гуманного й наукового підходу до людей, які страждають психічними захворюваннями (від Ф. Пінеля 1792 року, який зняв ланцюги з пацієнтів психіатричної лікарні, до Ж. Шарко та П. Жане, які описали такий психічний розлад як «істерія» з обґрунтуванням після того катарсисно-гіпнотичного методу його вилікування Дж. Брейером та З. Фрейдом і – до виникнення психоаналізу як предтечі усієї сучасної наукової психотерапії);

- ✓ розвиток психологічного тестування та руху за розумову гігієну (цей напрям пов'язаний з діяльністю Ф. Гальтона, Ф. Біне, Л. Термена та К. Бірса);
- ✓ виникнення у першому десятилітті ХХст., завдяки Ф. Парсонові у Бостоні, консультування, пов'язаного з вибором професії;
- ✓ виникнення й утвердження у 40-х роках в США «недирективної психотерапії» К. Роджерса, який включив до психотерапії філософію екзистенціалізму, відмовився від терміну «пацієнт» на користь найменування «клієнт» і, по суті, закріпив у суспільній свідомості уявлення про психологічну допомогу, яким воно є й до сьогодні, вбираючи в себе як власне консультування, так і психотерапію;
- ✓ інститут релігійного опікування та соціальних працівників.

Практично неможливо було чітко виокремити консультування від психотерапії до виходу в світ праці К. Роджерса «Консультування та психотерапія». Консультуванням було прийнято називати поодинокі й поверхневі контакти з клієнтом, більш довготривалі контакти, спрямовані на глибоку реорганізацію особистості, позначалися терміном «психотерапія». Консультування та психотерапія багатоелементні галузі знання та діяльності. Консультування та психотерапія ґрунтуються на «плановому застосуванні методик, розроблених на базі загальноприйнятих психологічних принципів» [15]. Зокрема, більшість західних дослідників фактично вживають терміни «консультування» та «психотерапія» як синонімічні (Дж. Котлер, Дж. Хейлі, А. Блазер та ін.) [14]. До розкриття питання про відмінності консультування та терапії ми повернемося в наступному розділі (Розділ 4).

Як консультанти, так і терапевти використовують одні й ті ж теоретичні моделі та підкреслюють, що необхідно цінити клієнта як особистість, емпатійно вислуховувати його, сприймати сказане й підтримувати прагнення клієнта допомагати самому собі та відповідати за свої вчинки. К. Роджерс припускає, що консультування, консультативні бесіди, «враховуючи їх цілющий ефект, можуть кваліфікуватися як психотерапія» [15]. Він фактично на протязі всієї своєї діяльності використовує ці терміни як взаємозамінні й рівнозначні на тій основі, що вони можуть бути віднесені «до одного й того ж основного методу, а саме – серії прямих контактів з індивідом, спрямованих на те, щоб допомогти йому змінити свої психічні установки та поведінку. Не дивлячись на те, що, можливо, й існують які-небудь причини для такої диференціації, зрозуміло, що інтенсивне та успішне кон-

сультування нічим не відрізняється від інтенсивної та успішної психотерапії» [15].

Розгляд консультування як процесу психотерапії впливає із самої історії формування психологічного консультування. Історію формування психологічного консультування, на думку В. Пахомова, потрібно досліджувати на основі таких аспектів як [14]:

- ✓ роль культурно-історичного досвіду консультування у становленні професійної практики консультативної взаємодії;
- ✓ практика консультування у контексті філософських, морально-духовних практик й учіннях.

Крім цього, обов'язково потрібно розглядати історію психологічної допомоги в ракурсі таких аспектів як: виникнення реальної суспільної потреби у психологічній підтримці особистості; вплив розвитку психології як науки на виникнення психоконсультування [12].

Вітчизняна історія психологічного консультування розпочала свій відлік, як зазначає В. Пахомов, не з «голови», а з «хвоста» американсько-європейської історії консультування. Копіювання результатів чужої історії – справа проста, але безрезультатна, бо обов'язково призводить до викривлення базових смислів і значень того цілісного явища, яке ми відтворюємо в його прикладній, операційній частині. До таких викривлень, у першу чергу, ми відносимо те, що, спостерігаючи факти емпіричної практики консультування, ми не маємо при цьому якихось очевидних професійних форматів цієї практики, стандартів сертифікації підготовки та ліцензування діяльності професійних консультантів і їх наступної акредитації. Фактично не розроблена в концептуальному плані, впливає проблема чіткої освіти консультантів. І звернення до історії консультування зосереджує нашу увагу на проектуванні консультативної діяльності [14]. Це викликано багатьма причинами, починаючи від застою психологічної практики за часів Радянського Союзу (тодішнє тоталітарне суспільство прагнуло створити уніфіковану людину-виконавця, духовне життя та доля якої визначалася б певними інструкціями та ідеологічними догмами) та закінчуючи нестабільністю нашого суспільства, особливостями його менталітету (філософія зарубіжних теорій вимагає «пристосування» до етнічної культури нашого народу).

Так, наприклад. А. Орлова та М. Мінінгаєва розглядають основні фактори, які, з одного боку, сприяють інтенсивному розвитку психологічної допомоги, і, з іншого боку, гальмують її розвиток:



- ✓ зовнішні, соціальні фактори (зміна й індивідуалізація людських цінностей у світі та в нашому суспільстві; соціальна та економічна диференціація населення; посилення складних, проблемних аспектів соціального життя; неефективність структури традиційних інститутів чи навіть відмова виконувати свої функції певних зазначених інститутів, таких як сім'я, школа тощо);
- ✓ внутрішні фактори: важливу роль відіграють фактори, пов'язані з розвитком самої психології як науки і практики розвитку людини та суспільства (завершення процесу інтеграції вітчизняної психології в світову, як на рівні психологічної освіти, так і на рівні дослідницької роботи; зменшення дисбалансу між теоретичною та практичною вітчизняною психологією; гуманізація та диференціація психологічної практики тощо) [10].

### **3.2. ПРАКТИКА КОНСУЛЬТУВАННЯ У КОНТЕКСТІ ФІЛОСОФСЬКИХ, МОРАЛЬНО-ДУХОВНИХ ПРАКТИК І УЧІНЬ**

*Античні королі отримували послуги «консультантів», античні книги «консультували» [9].*

**В. Меновщиків**

Унікальність консультування полягає в тому, що його коріння можна знайти у багатьох дисциплінах і духовних практиках, таких як філософія, релігія, педагогіка, медицина, психіатрія, соціальна робота, психологія сім'ї тощо. Розвиток цих дисциплін і, відповідно, практики консультування, проходив нерівномірно. Органічно психологічне консультування входило в розвиток, життя філософських, релігійних учнів. Практично його можна було знайти в будь-якій соціальній, духовній практиці, де воно було присутнє як необхідний елемент існування та розвитку такої практики [14].

*Душевне життя для античних людей не було другорядним. Не лише тіло, а й душа мала оселю, обов'язки, захист, можливість задовольняти свої потреби. Терапевтичний вплив здійснювали численні сакралізовані фактори середовища: храми, жертвовники, священні гаї або джерела, культові зображення, амулети. Оселю, майстерню і господарство намагалися захистити від будь-якого ворожого впливу, виконуючи відповідні ритуали [7].*

У давньому світі люди зверталися за допомогою до богів того чи іншого язичницького культу. За кожен сферу життя відповідало певне божество, а служителі храмів відігравали роль посередників у спілкуванні людей з ними. Одним із методів такого спілкування було тлумачення снів, які

*Виховання використовує психологічні факти та намагається за допомогою сентенцій та ідеалів нав'язати належні настановлення, багато з яких справді на все життя залишаються дієвими як постійні вищі уявлення. Вони опановують людину подібно до духів[20, с.285].*

**К. Юнг**

вважали прямою порадою або застереженням бога. Крім цього, служителі культу стимулювали розвиток медитативних практик, заохочували до самоспоглядання, навчали ефективним прийомам саморегуляції тощо [7]. У часи палеоліту, як зазначають Дж. Котлер і Р. Браун, першими фахівцями в галузі психічного здоров'я були служителі язичних культів [8]. У давні часи причини психічних розладів та психологічних проблем найчастіше пояснювали впливом злих духів, демонів, які виявляли владу над особистістю, її душею та тілом. Їх потрібно було вигнати чи задобрити, виконавши їхні бажання, внаслідок чого людина мала відчуття полегшення, повернути собі «втрачену» душу та знову ефективно функціонувати. Не всіх духів і демонів вважали злими: вірили також у духів-покровителів, які вимагали за свою допомогу відповідних жертв чи обрядів. У контакт із надприродними силами вступав лише спеціально підготовлений жрець, особа, яка перебувала у відповідному стані «священства» [7]. Щоб випустити демонів із тіла людей, які хворіли, вони робили діри в їхніх головах. При всій радикальності цього методу, він не став основою консультативної роботи. Основним лікуючим засобом стала та обставина, що служителі культу для своїх племен фактично були носіями істин. Ці істини здатні пояснювати складові світу та місце в цьому світі самої людини. Від людей того чи іншого племені вимагалось прийняття цих істин. Наявність світоглядної філософії регулювало внутрішнє життя людини, робило його більш стійким. Але з розвитком людини та суспільства чим більш традиційними і стійкими були культові обряди та звичаї, тим менше вони могли просвітлювати та підтримувати людину, цю функцію могла виконати уже тільки незалежна, не заформалізована, не канонізована практика. У стародавній Месопотамії та Персії, Греції та Римі, перш за все, практикою психологічного консультування займалися вже не тільки служителі культу, але й філософи, лікарі, релігійні подвижники [8; 14].

Тобто, в стародавні часи фахівцями у галузі психічного здоров'я були шамани, жерці, чародії тощо. Отже, на ранніх етапах розвитку суспільства психологічну допомогу надавали люди, що виконували релігійні функції (релігійний вид надання психологічної допомоги зберігся й до теперішніх часів).

Як зазначає В. Меновщиків: «Початок історії розвитку психологічної допомоги потрібно шукати в глибині віків. Ще в медичному папірусі Еберс (XVI ст. до н.е.), який включає біля тисячі записів цілющих трав, приводяться слова заклинань, необхідних при застосуванні ліків»[9].

Першими консультантами можна назвати людей, які пробували впливати на інших засобом свого вчення. Саме їхнє учіння лягло в основу наукових праць сучасників-науковців. До них можна віднести таких релігійних лідерів, як Моїсей (1200 років до н.е.), Мухаммед (біля 570-632 років до н.е.) і Будда (500 років до н.е.) і таких філософів як Лао-Цзи (600 років до н.е.), Конфуцій (500 років до н.е.), Сократ (450 років до н.е.), Платон (400 років до н.е.) і Аристотель (350 років до н.е.) та ін[147,с.37]. Їх «консультативна діяльність» спиралася на потреби людини в духовному та пізнавальному поясненні світу. Цю потребу, в першу чергу, психологічно могли задовольнити міфологічний опис, релігійні учіння, філософські пояснення та доктрини, а потім уже й наукові дослідження.

Дж. Котлер та Р. Браун зосереджують свою увагу на тому, що «...першими психіатрами та консультантами були філософи. Починаючи з Рене Декарта (1596-1650), який одним з перших став вивчати розум окремо від душі та тіла, продовжуючи його послідовниками філософами-емпірицистами, такими як Джон Локк (1632-1704), Джордж Берклі (1685-1753), Девід Юм (1711-1776) і Джон Стюарт Мілль (1806-1873), які аналізували людський досвід у термінах його основних складових, тобто, філософія стимулювала не тільки розвиток психології, але й практики психологічного консультування» [8, с. 39-40].

У ставленні до людей, які прагнули отримати духовну істину та внутрішнє осяяння, більшість цих філософів діяли як «істинні консультанти»: вони впливали на своїх учнів своїми незвичними ідеями, не тільки задовольняючи при цьому пізнавальну «спрагу» учнів, вирішуючи їхні духовно-пізнавальні проблеми, але й обов'язково стимулювали при цьому їх емоційний, інтелектуальний, психологічний ріст, відкриваючи для людини нові духовні, життєві, пізнавальні,

психологічні простори та горизонти. Ця практика за своїми методами не завжди може бути названа психологічною, психотерапевтичною, але вона, без сумніву, являється психологічною, психотерапевтичною за своїм характером, орієнтованістю та результативністю. І хоча підходи духовних учителів щодо надання допомоги своїм учням, послідовникам чи просто людям, в більшості випадків, значно відрізняються від підходів, які використовуються сучасними консультантами, все ж сучасна психологічна практика консультування успадкувала їхні основні духовно-пізнавальні принципи [14]:

- ✓ істина цілюще впливає на людську душу. Здобуття істини та пов'язаного з нею душевного спокою, що є високим рівнем цінності;
- ✓ істина полягає не тільки у досконалому знанні, але й у самому процесі її пошуку, у тому безцінному досвіді, що здобуває людина, яка в постійному пошуку;
- ✓ істина являється відкритою для всіх, хто її шукає, ні в кого немає права володіти нею. Просто є люди, які більш відкриті для істини, більш приближені до неї чим інші;
- ✓ ні на одне питання немає єдиної вірної відповіді і, відповідно, на відкриття іншими істини потрібно покластися так само, як і на власний духовний досвід;
- ✓ один і той же пізнавальний досвід може мати безліч можливих інтерпретацій;
- ✓ якщо на філософське чи духовне вчення не можна опиратися у своєму повсякденному житті, пов'язати зі своїм життям, то його можна вважати абсолютно непотрібним; тощо.

*Духовний вплив характеризується не тільки змістовими, а й енергетично-динамічними ознаками. Так, ми говоримо про силу духу, маючи на увазі спроможність людини уберегти себе й інших від духовної спустошеності, здатність протистояти бездуховності, подолати бар'єри на шляху до істини, добра, краси, любові, справедливості, духовного самовдосконалення і розвитку[16].*

***В.Татенко***

Отже, філософи та пророки виступали як консультанти, стимулюючи особистісний, емоційний та інтелектуальний ріст своїх послідовників та учнів. Принципи практик філософів Стародавньої Греції, Риму, Месопотамії виступали важливою ідейною основою роботи сучасного консультанта, який не стільки «вчить» своїх клієнтів, скільки допомагає їм знайти свій шлях до здобуття внутрішнього спокою та інсайту.

Прояснення (освячення) свідомості, здобуття людиною зрозумілості свого руху в житті являється глибинною ціллю психологічного консультування. Психологічний ефект прояснення має неабиякий вплив на людське життя. «Прояснення свідомості, – зазначає Р. Мей, – приносить з собою рідкісне відчуття розкріпачення. Люди, які пережили це почуття знаходять себе та своє місце у всесвіті» [11].

Як зазначає В. Пахомов, найбільш глибинна ця тенденція в учінні й проповіді виражена в месіанській діяльності Ісуса Христа, яка може привести людину до того, що вона здобуває внутрішній спокій та освячення. Так, в Євангелії від Марка цілющої діяльності Христа відведено важливе місце. Тут описується той історичний період, коли люди ще тільки починають знайомитися зі словом христовим. І тут приклади цілющої сили Христа приводяться раніше, ніж розкриваються самі морально-філософські сторони учіння Ісуса, так як саме зцілення душі й тіла, здобуття душевного та тілесного здоров'я є основною метою самого учіння, відображенням його змістовної глибини й істинності. У євангелістів опис того, як Христос «проповідував» і «зцілював» вживаються як однакові за суттю дії. Питання про «цілющу» та «морально-філософську» діяльність Христа піднімається в Євангелії у всій своїй складній єдності («Іменем твоїм будуть проганяти бісів, покладуть руки на хворих; і вони стануть здоровими»). Здатність зцілювати словом христовим у майбутньому стане одним із свідчень істинного прийняття християнської віри та служіння їй [14]. У своєму конкретному та символічному значенні Христос являється, в першу чергу, цілителем людських душ. Духовне зцілення має першочергове значення перед зціленням тілесним, коли зціленням душі виліковується і тіло. Саме спасіння людини у вірі учіння Христа полягає в уникненні людини від внутрішньої ворожнечі, в оволодінні внутрішнього спокою, душевної рівноваги, здоров'я. Якраз на ці положення раннього християнства у результаті й стане опиратися практика релігійної підтримки особистості, здобуваючи своє самостійне значення [14].

О. Бондаренко також акцентує увагу на тому, що «...традиції допомоги серед людей уходять корінням у глибін тисячоліть. Уже в текстах Священного Писання, починаючи з Другозаконня, кодексу громадянських та релігійних узаконень...» [2, с.10].

Як зазначає Н. Каліна, із виникненням і розвитком монотеїстичних релігій, у т. ч. християнської, психотерапія як зцілення душі (психіки) зазнала суттєвого перегляду. Місце жерців-цілителів посіли



святі, ченці та монархи. Деяких середньовічних королів (Людовіка VI, Філіппа I, Людовіка XI, Генріха I, Едуарда Сповідника) вважали чудотворцями, здатними дотиком лікувати хворих на золотуху, епілепсію, екзему та навіть туберкульоз. Монарх демонстрував свою святість публічно під час коронаційних урочистостей і релігійних свят. Хворі, що не мали змоги безпосередньо контактувати з королем, купували спеціальні цілющі кільця (*anula medicinales*), виготовлені за особливою технологією із золота та срібла, пожертвованого правителем на церковні свята. Королі-цілителі — типова психотерапевтична легенда середньовіччя [7].

Розвиток тактики власне професійного терапевтичного втручання в стан психічно нездорової людини, в першу чергу, пов'язують з іменем Гіппократа (більше тисячі років назад). Висунуті ним ідеї та прийоми є основою більшості сучасних психотерапевтичних технік і підходів: системне діагностичне інтерв'ю, збір анамнезу, побудова терапевтичних стосунків на основі довіри та навіть інтерпретація снів і усвідомлення прихованих почуттів. Практичні терапевтичні підходи, запропоновані Гіппократом, стали допрацьовуватися лише близько 200 років тому [14]. Він же розробив першу класифікацію психічних розладів [12].

Інше ставлення до психічних потреб людини, до психічного життя в цілому, а тим більше до відхилень від психічної норми з боку медицини та суспільства спостерігається у середні віки. В епоху жорстких феодалських і релігійних війн, господарювання релігії над масовою свідомістю, епідеміями, неврожаннями проблеми внутрішнього життя людини, її стійкості, цілісності ставали другорядними, а самі ж психічні розлади мали вже досить розповсюджений характер, інколи були випадки масового психозу [14].

*Розуміння й переживання конкретним людським індивідом істинності та значущості вищих, власне, духовних цінностей і смислів, спроможність до здійснення моральних вчинків, героїчних подвигів заради торжества ідеї, що уособлює сутність людського буття, а також переживання відповідальності за вчинене, свого “неалібі в бутті” – усе це об'єднується поняттям “духовний світ” і характеризує людину як діяча, творця у вищому розумінні цих слів[16].*

Християнське учіння в цей період у загальнопізнавальному плані вже перестало бути відкриттям для людини, воно фактично оформилося в потужний організований релігійний інститут, виконуючий різноманітні соціальні функції: підтримка державної



влади, створення державної ідеології, власного тиску, ведення освітньо-просвітницької діяльності, підтримка та створення моралі тощо. І в цей період з тими, хто відчував сумніви у правильності релігійної картини світу, хто страждав психічними розладами та захворюваннями, частіше всього поводитися дуже радикально та просто – їх звинувачували у бісівській одержимості, що могло стати основою для спалення на вогнищах або вигнання із суспільства [14]. Тобто, концепція гріховності та вини (первородний гріх) трактувала особистісні проблеми і психосоматику як заслужене покарання, що зобов'язує до спокутування цієї вини. Психократичний вплив вважали диявольським, і багато з тих, хто стихійно займався психотерапевтичною практикою, загинули на вогнищах як чаклуни та відьми [7]. Більш радикальних ліків від бісівської одержимості не було винайдено. Таким чином, у цей період психічні хвороби та розлади отримали досить чіткий релігійно-теологічний аналог свого опису. І завдячуючи такому розповсюдженню релігійних доктрин, контролю з боку церкви за їхньою «чистотою» ніколи пізнавально-психічне існування більшості людей не було настільки безконфліктним, простим і безпроблемним. Відповідно, потреба у консультативній діяльності просто зникла, слово прояснення свідомості божого учіння фактично вже стало догмою, що пояснювала все у «цьому і в тому світі», і припускалося, що лише одне слідування божій вірі може врятувати людину від усіх пізнавальних мук, інтелектуальних зваблень і життєвих сумнівів. На кожний факт свого життя людина могла отримати чітке, зрозуміле пояснення з боку церковного учіння. Але всередині самого релігійно-теологічного середовища поряд з обрядовою рутинною безперервно відбувався живий морально-філософський пошук відповідей на запитання: що є людська душа?, чи здатна вона сама здійснювати пошук божественного?, як душа розуміє Бога?, чому їй потрібна божественна істина? Відповідь на ці запитання торкалася розуміння глибинних основ людської психіки до психологічної підтримки людини [5; 8; 12; 14].

І подальший розвиток релігійних учінь у ракурсі цього морально-філософського пошуку могло проходити вже не тільки шляхом прямого розвитку визнаних теософських основ самого учіння, а психологічним шляхом: індивідуального дослідження об'єктивного характеру релігійних переживань, дослідження психологічних можливостей оптимальної підтримки людини «словом божим». В історії кожного народу є й окремі фігури (старці, святі, монахи) та цілі релігійні течії,

які внесли свій значний дослідницький і практичний внесок у цьому напрямі. Вони відкривали можливості духовної, психологічної допомоги людині «божим словом», можливості релігійною діяльністю полегшити існування інших, підняти їхній дух людський. Роль такого досвіду для розуміння культурно-антропологічної суті консультативної практики має неабияке значення [14].

Цікавий матеріал, на думку В. Пахомова, для розуміння того, яким різноманітним історичним досвідом володіє практика консультування, розкривають стосунки православних «старців» зі своїми учнями та монастирськими прихожанами. У цьому явищі та факті його історичного утворення закладено багато дорогоцінних думок і цікавого духовно-психологічного досвіду, які, незаперечно, можуть принести користь і збагатити мислення та навіть безпосередню практику тих професіоналів, які збираються будувати зі своїми клієнтами стосунки щодо надання психологічної допомоги. Багато цікавих художньо-психологічних спостережень, глибинних роздумів про це духовно-психологічне явище можна знайти в художній літературі. На православному Сході «старці» були вже більше тисячі років тому. «Стверджують, що старці були і в нас на Київській Русі у стародавні часи чи безперечно повинні були бути, але внаслідок бід Київської Русі, татарщини, смутку, перерви попередніх стосунків зі Сходом після підкорення Константинополя встановлення це забулося у нас і старці перестали існувати» [14]. Відродження руху старців було знову з кінця XVIII до початку XIX ст. одним із відомих православних подвижників Паісієм Величковським і його учнями. Це відродження було внутрішньою відповіддю слов'янського православ'я на його заборону, встановлену Олександром I на початку свого царювання, який, будучи вихованим у ліберальному дусі, вважав всі релігії рівноправними.

Як зазначає Н. Каліна: «Із розвитком європейського суспільства християнські священики набули досвіду надання психологічної допомоги. Тепер можна стверджувати про успішне функціонування релігійних форм психотерапії, наприклад святоотцівської, найпоширенішої у християнському світі. Однак релігійно-пастирська модель психологічної допомоги не змінила теоретичних основ більшості сучасних психотерапевтичних шкіл і використовуваних ними психотехнічних прийомів. Етичні принципи та базові комунікативні установки (емпатія, безоцінність тощо) залишаються основною точкою перетину пастирської допомоги та психотерапії. А фундаментальні

гносеологічні (пізнавальні) аспекти терапевтичної діяльності навіть у роботах найвідоміших священників-психотерапевтів, таких як Пауль Тілліх і Ролло Мей, вільні від релігійних ідей і церковних правил» [7]. Саме в морально-філософській і морально-духовній практиках, на думку В. Пахомова, психологічне консультування протягом багатьох століть (до кінця ХІХ ст.) розвивалося як одна із основних складових цілісної діяльності, як той елемент, який в майбутньому сам стане цілісною діяльністю. Зникнення цього релігійно-філософсько-етичного «генетичного сліду» із практики психологічного консультування, за твердженням автора, безперечно приведе його самого до змістово-концептуального вимирання, перетворення у сферу визначеного виду послуг. Безумовно ж, і сама по собі консультативна практика морально-філософського та морально-духовного напрямку підтримки на сьогодні не зникла і змістовно не вичерпала себе і, надіємося, не зникне ніколи із соціального життя людини [14].

### 3.3. ВИНИКНЕННЯ РЕАЛЬНОЇ СУСПІЛЬНОЇ ПОТРЕБИ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПІДТРИМЦІ ОСОБИСТОСТІ

*Із виникненням моменту у потребі консультування починається процес професіоналізації практики психологічного консультування [14].*

**В. Пахомов**

Будь-яка соціальна професійна практика, якою також є психологічне консультування, починає зароджуватися, а потім вступати в стадію свого зрілого та цілісного розвитку в першу чергу на основі того фактору, що вона стає значущою появою визначеної потреби – психологічної, соціальної, соціально-психологічної. Можна навіть стверджувати, що в культурно-історичному плані практика консультування базувалась на потребах виключно психологічного характеру, а професійна практика, в більшості випадків, виростає із потреб уже соціального характеру [12; 14; 17; 18].

*Психологічна підтримка починає формуватися вже не як елемент, аспект, який входить у зміст морально-філософської та морально-духовної практики, а як самостійне поняття [14]*

**В. Пахомов**

Як зазначає В. Пахомов, між змістом культурно-історичного та професійного періодів практики психологічного консультування існують як органічний зв'язок, так і суттєві відмінності. Кожний

період вніс і вносить свій відповідний «вклад» у розвиток людини «культурної». У культурно-історичний період формування практики, її базові ідеї, цілі та завдання, у професійний – домінантою виступають операційні моменти тощо [14]. Можна ствердно констатувати той факт, що становлення видів психологічної допомоги відбувається так швидко, що вчорашні процедури та техніки сьогодні сприймаються як звичні [12].

Конкретний зміст процесу професіоналізації практики психологічного консультування може опиратися вже не тільки на те, що сказав поет, «якщо зірки загораються, то це кому-небудь потрібно», стають потрібними уже й практичні дослідження та відкриття в сфері психології людини, розробка методів, що відповідають цій практиці. Однак якщо пов'язувати реалізацію соціальної практики тільки з її професіоналізацією, то виникає переконання, що соціальна практика може бути сконструйована лабораторним шляхом, із реторти, на якій почаклували фахівці своєї алхімії. Будь-яка соціальна практика, в першу чергу, обов'язково володіє своєю культурною, соціальною історією, має своє глибоке соціально-культурне коріння. І в цьому просторі тільки може починатися істинна історія її вже професійного становлення.

На думку В. Пахомова, без культурно-історичного «коріння», без своєї історії, без своїх генетичних якостей, професійна практика консультування не може мати свого дійсного, категоріального простору, стаючи лише простором індивідуально-авторських інтерпретацій чи положень інших дисциплінарних практик (наприклад, психіатрії, релігійної допомоги). Але просте слідування історичному досвіду походить із тієї простої та розповідливої ілюзії, що «все це ми вже проходили». І тоді професійну практику психологічного консультування можна звести до тієї чи ін-

*Соціальна практика - вид практики, в ході якої конкретний історичний суб'єкт, використовуючи суспільні інститути, організації та установи, впливаючи на систему суспільних відносин, змінює суспільство та розвивається сам.*

*Об'єкт соціальної практики - способи життєдіяльності людей. Останні не залежать від біологічної природи індивідів. Вони визначають місце великих груп людей у суспільстві, їх інтереси, характер взаємодії з іншими соціальними групами. Тому розвиток суспільства - це завжди зміна тієї системи відносин, в яку включені люди, і яка, будучи створена їх власною діяльністю, виступає разом з тим регулятором цієї діяльності [19].*

**Б. Юдін**

шої частини психотехнічного арсеналу, психотехнічного базису (наприклад, до йоги). А з історії становлення самої практики професійного консультування можна буде без шкоди для неї видалити весь зміст.

Виключне значення для подальшого розвитку практики консультування має сам процес переходу її із соціально-культурного, історичного контексту в професійний. Він формує свої базові погляди росту, погляди розвитку, які відіграють важливе значення для формування професійного мислення консультанта. Сам цей момент трансформації, переходу стає тим системоутворюючим фактором, своєрідним хронотопом для існуючої практики консультування, в якому поєднується накопичений безцінний психотехнічний досвід минулого з новими психологічними феноменами. З кінця XIX століття під впливом культурно-історичного розвитку, визначених соціально-культурних змін у психологічній підтримці утворилася вже реальна суспільна потреба. Тобто, починає формуватися практика консультування та психотерапії, для яких основною ціллю є надання особистості психологічної допомоги як такої. Професійна практика консультування та психотерапії починає формуватися в межах психоаналізу, аналітичної й індивідуальної психології, потім найбільш акцентовано в контексті неофрейдизму. Саме тут уперше окреслилися ті процедурні аспекти консультування, які стали будуватися на основах міжособистісної комунікації. Розвиток цього аспекту дозволив практиці психологічної підтримки особистості стати самостійною професійною діяльністю [14].

До початку 1900-х років консультування здійснювалося переважно у формі надання порад чи інформації. У США консультування утворилося за допомогою вирішення гуманітарного завдання покращення життя тих, хто став жертвою несприятливих обставин промислової революції другої половини XIX ст. Багато «піонерів» консультування вважали себе учителями та соціальними реформаторами. Їх основним завданням було навчання дітей і молоді, надання їм знань, що дозволяли краще орієнтуватися в собі, в інших людях і в світі професій. Спочатку ці професійні помічники працювали, в більшості випадків, над здійсненням реформ у сферах захисту дитинства, освіти, зайнятості, законодавства. Основою їхньої діяльності були лекції на спеціальні теми, наприклад: «Як бути добрим і поводитися правильно». «Піонери» консультування бачили потреби суспільства та застосовували кроки щодо їх задоволення. Однак у професійній лі-



тературі ніяких згадок про консультування не зустрічаються до 1931 року. Шкільні учителі та адміністратори були основними фахівцями, які займалися консультуванням [8].

Один із способів, яким можна описати еволюцію консультування на протязі ХХ ст., – виокремлення найбільш значущих подій його історії, а також особистого вкладу окремих діячів. Тільки потрібно мати на увазі, що сам по собі розвиток професійного консультування як діяльності був і залишається процесом [5, с. 28].

На початку ХХ ст. з'являється зовсім нова тенденція. Проводяться важливі соціальні реформи, стає загальноприйнятим той факт, що можна впливати на соціальні процеси та індивідуальний розвиток, а також спрямовувати їх і керувати ними. Це стало власне очевидним у тому, що торкається освіти й професійної орієнтації [8, с.40]. Це період, коли продовжують відбуватися бурхливі промислові зміни, виникає потреба у висококваліфікованих працівниках і, як результат цього, створюються нові програми професійної орієнтації.

У практиці надання психологічної допомоги почала домінувати психоаналітична теорія З. Фрейда, консультування знаходилося на початковому етапі свого становлення. У 1900-1909 роках були три особистості, поява яких у якості лідерів посприяла розвитку консультування як професії: Джессі Б. Девіс, Френк Парсонс і Кліффорд Бірс [5, с. 28].

Джессі Б. Девіс був першою людиною, яка застосувала систематизовану програму персонального керівництва в муніципальних школах. У 1907 році, будучи керівником системи шкільної освіти в місті Гранд-Репідс, штат Мічіган, Девіс запропонував викладачам раз на тиждень проводити заняття виховного характеру щодо профілактики можливих проблем [5, с. 28].

Фундатором профконсультування вважається Френк Парсонс. У своїй праці «Вибір професії» він описав трьохкомпонентну модель, яку можна було використовувати у профконсультуванні [8, с.41]:

- ✓ аналіз інтересів, здібностей і схильностей індивіда;
- ✓ підбір доступних спеціальностей;
- ✓ визначення найкращої альтернативи.

Тобто, Ф. Парсонс працював з молодими людьми, допомагаючи їм у виборі професії та вказував на три фактори у виборі професії: уявлення про професію, уявлення про себе, відповідність професії та самого себе. Він розробив безліч процедур для того, щоб допомогти своїм клієнтам краще пізнати себе та світ професії. Ф. Парсонс з коле-



гами використовували нові техніки тестування й інтерв'ювання, допомагаючи молодим безробітним, визначити свої інтереси, здібності та потім знайти роботу, яка їм підходить. Таким чином, профконсультування стало престижним заняттям, що дозволяло консультантам спеціалізуватися у певному виді надання допомоги.

Дж. Котлер і Р. Браун указують на те, що крім розвитку шкільного профконсультування, консультування як професія знаходилась під впливом й інших факторів, які включають у себе [8, с. 41]:

- ✓ створення стандартизованих тестів для виміру здібностей і навіть особистісних рис;
- ✓ створення після Другої світової війни організації, яка займалася справами ветеранів, наданням їм допомоги в реабілітації;
- ✓ створення закону про захист національної освіти, який стимулював розвиток науки;
- ✓ розвиток професійної реабілітації для допомоги тим, хто втратив працездатність;
- ✓ створення перших консультативних служб у студентських місечках;
- ✓ розвиток системи охорони психічного здоров'я;
- ✓ створення Американської асоціації профконсультування як першої професійної організації для консультантів.

Тобто, із підвищенням темпу науково-технічного прогресу виникла необхідність в підготовці та відборі висококваліфікованих робочих та службовців. На допомогу була покликана консультативна психологія.

К. Бірс у своєму житті ставав декілька раз пацієнтом психіатричної лікарні. Він зіткнувся з жахливими умовами перебування у психіатричному закладі й описував їх у своїх працях (одна з них «Розум, який сам знайшов себе»), що стали досить популярними. К. Бірс наполягав на прийнятті заходів щодо покращення психічного здоров'я населення та проведенні реформи у лікуванні психічних захворювань. Він став ініціатором руху за психічне здоров'я, а його діяльність стала зародженням консультування у сфері психологічного здоров'я [5, с.29]. У своїй роботі «Розум, який сам знайшов себе» К. Бірс зазначає, що людині, яка має емоційні розлади, перш за все необхідний друг, який би їй поспівчував [8, с. 42].

Починаючи з «магнетичного флюїду» лікаря А.Месмера утворюються: у ХІХ столітті – Джеймс Бред (гіпноз), у ХХ ст. – Зігмунд

Фрейд (психоаналіз), Карл Роджерс (клієнт-центрована терапія), Фредерік Перлз (гештальт-терапія), Мілтон Еріксон (нетрадиційні гіпноз і терапія), Вірджинія Сатір (сімейна терапія) тощо. І якщо на самому початку психотерапія була прерогативою медиків, то на початку ХХ ст. до них поступово приєднуються працівники інших соціальних служб, а в 1950-х роках у США змістовно й організаційно виокремлюється консультативна психологія [9]. Крім цього, пост-індустріальний етап розвитку суспільства характеризується не тільки появою нових спеціальностей, але й змінами пріоритетів суспільства до професій, які конче потрібні. Відбувається поступовий перехід від «енерговитратних», тобто, які експлуатують природні ресурси технологій та пов'язаних з ними спеціальностей до інтелектуально ємних, орієнтованих на задоволення людських потреб професіям [12]. Отже, консультування – порівняно молода професія. Його базис був і залишається міждисциплінарним, тобто, деякі функції консультантів були та залишаються притаманними представникам різноманітних професій. Психологічне консультування на сьогоднішньому етапі становлення суспільства у багатьох розвинутих країнах є широко розповсюдженим видом діяльності.

### **3.4. ВПЛИВ РОЗВИТКУ ПСИХОЛОГІЇ ЯК НАУКИ НА ВИНИКНЕННЯ ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ**

*Той, кого серйозно хвилює доля нашої психології, повинен усвідомлювати цілком реальну небезпеку виродження її в третьорозрядну, старезну та безплідну науку, яка за інерцією тліє за академічними стінами та безсило спостерігає крізь бійниці за бурхливим і безцеремонним зростанням примітивної, а то й відверто бісівської, масової поп-психології [4]*

**Ф. Василюк**

Як зазначає А. Єлізаров, виникнення консультативної психології супроводжувалося процесом розвитку психології до теперішнього часу. На різних етапах розвитку психології виникали та ставали актуальними різноманітні її галузі [6].

Психологічна наука утворилася як наука про закономірності психічної діяльності, спрямована на вивчення такого складного об'єкта,

як психіка. Спочатку науковців цікавили найбільш загальні закони психічної діяльності. Вивчалось [14]:

- ✓ як людина взагалі пізнає оточуючий світ;
- ✓ як на основі окремих відчуттів людини, що потрапляють від органів чуття, у неї складається певний цілісний образ світу та себе в цьому світі;
- ✓ як людина конструює образ свого діяння у світі;
- ✓ як людина реально в цьому світі діє.

Так появилася та почала розвиватися загальна психологія. З часом на цьому шляху психологія підійшла до факту існування індивідуальних відмінностей, на основі чого з'явилася диференційна психологія, почала інтенсивно розвиватися психодіагностика. Дослідження закономірностей поведінки людини взагалі почало себе вичерпувати [6, с.13]. Як це демонструє у своєму дослідженні А. Анастасі [1, с.20-22], для психологів-експериментаторів школи В. Вундта не було очевидним, що люди не є подібними, що вони по-різному пізнають оточуючий світ і по-різному діють в ньому. Для підтвердження цього потрібна певна наукова дискусія. Так Д. Кеттел у Лейпцигу на протипагу неприйняттю В. Вундтом такого типу досліджень спеціально написав дисертацію про індивідуальні відмінності у часі реакції. Спочатку виникли типології індивідуальних відмінностей, потім методики для їх виявлення. Використання даних про індивідуальні відмінності підняло науку на вищий щабель всупереч певним школам [14].

Після цього напрям досліджень починає все більше зміщуватися в бік такої унікальності, що не піддається типологізації. Тобто, все частіше почали обговорювати унікальність і непередбачуваність кожної людини. Безперечно, що й загальні закономірності психічного існують, і типології, наприклад, темпераменту, характеру, виправдані. Але науковці почали все ближче підходити до тих аспектів, які неможливо було дослідити за допомогою старих парадигм. Цьому факту відповідає поява й утворення гуманістичної психології.

*Відношення між наукою та практикою повинні стати для психології «внутрішньополітичними», практика повинна увійти «всередину» психології, причому, як головний філософський принцип всієї психології [4]*

**Ф. Василюк**

Тут вже закладається фундамент консультативної психології. Коли почали досліджувати унікальність, пізнавати її закони, використовувати ці закони в практиці надання допомоги конкретній людині,

замість закономірностей психіки предметом аналізу стають закономірності діалогу, що дозволяють працювати з індивідуальністю. Локус дослідження змістився з індивідуальних відмінностей на відмінності в способах ведення діалогу, в формах організації взаєностосунків між фахівцем, який надає психологічну допомогу, і клієнтом. Науковців почало цікавити, які способи організації діалогу сприяють виявленню закономірностей функціонування унікальності конкретної людини, а які перешкоджають цьому процесу, блокують його, роблять іноді зовсім неможливим; які параметри взаєностосунків допомагають надавати психологічну допомогу в опорі на закономірності унікальності клієнта, а які заважають. Прикладом такого рівня дослідження є праця Д. Бьюдженталя «Мистецтво психотерапевта», опублікована на Заході в 1987 році [6, с. 14].

Іншим важливим кроком на шляху розвитку психології, що зробив вагомий внесок у становлення консультативної психології, було включення в контекст психологічного аналізу соціального середовища, в якому живе людина. Почали досліджувати вплив факту «включеності» у великі й малі групи на психічну активність людини. Цьому відповідало виникнення й розвиток соціальної психології в галузі наукових і прикладних досліджень.

Але і в психотерапії, у сфері, що виникла із практики надання психологічної допомоги, як уже зазначалося у попередніх розділах, локус аналізу протягом ХХ ст. все більше й більше зміщується в бік соціального контексту. Тепер ми бачимо, що відповідно багатьом напрямкам сучасної практичної психології фактор соціального середовища взагалі визнається основним для пояснення поведінки людини всупереч її минулому, дитинству тощо. Прикладом цього слугує сучасна сімейна терапія, де в межах впливового системного підходу (С. Мінухін, М. Боуен, Н. Аккерман, К. Вітакер, І. Бошормені-Надь, Т. Лідс та ін.) міжособистісний контекст (фокусування на взаємодіях) в цілому домінує над інтрапсихічним контекстом (концентрація уваги на минулому індивіда) [3, с. 32].

Важливу роль, як уже зазначалося, відіграла психотерапія у виникненні консультативної психології. На початкових етапах свого становлення психологія була переважно академічною наукою. Не ставилося питання про широкий спектр використання її досягнень, так як досягнень було не так уже й багато. Невідкладні й найбільш болючі завдання практики заклали фундамент у виникненні наприкінці ХІХ – початку ХХ ст. на Заході психотерапії. Шляхом рутинної

роботи з важкими формами душевних розладів представникам цього руху, яким на початкових етапах відмовляли в науковості, у ХХ ст. вдалося накопичити й використати великий матеріал, який можна вважати золотим фондом сучасної психології. Майже єдиним методом, що дозволив накопичити цей матеріал, являється рефлексивність. Тобто, рефлексивне ставлення до того, як взаємодієш в момент роботи з клієнтом, постійні роздуми над тим, що ж реально відбувається. Таке ставлення до діалогу допомогло відкрити й описати багато феноменів, що мають чи можуть мати відношення до консультативного діалогу. Так почали формуватися основи консультативної психології. Крім цього, сильно збільшився об'єм психологічних знань взагалі, наприклад, психотерапія значно вплинула на таку галузь загальної психології, як психологія особистості [6, с. 15-16].

Як зазначає А. Єлізаров, надалі ж повинен слідувати аналіз і систематизація накопиченого й осмисленого досвіду, співставлення висновків різноманітних авторів стосовно досліджуваного предмету відповідно як природи людської поведінки та її порушень, так і конструктивних форм діалогу, взаєностосунків між психологом і клієнтом. Потрібно зазначити, що вирішення цих завдань ще не завершено. Минуле століття залишило нам калейдоскоп чудових теорій, які не завжди зрозуміло й систематично викладені. Потрібно більше часу, щоб їх зрозуміти, ними оволодіти, знайомлячись з ними за першоджерелами. Але навіть після вирішення цього завдання залишається інша – реконструкція на основі наявних теорій цілісного уявлення: про душевні розлади; про фактори, що їх обумовлюють; про ознаки та риси гармонійної структури психіки людини; про умови її гармонійного формування; про умови, що повинні існувати між клієнтом і фахівцем, який надає психологічну допомогу [6, с. 16]. На перший погляд, тільки останнє з перерахованих вище завдань має відношення до консультативної психології. Але при вирішенні чотирьох інших дослідники також будуть звертатися до природи людських взаєностосунків, що травмують особистість чи відкривають горизонти щодо її вдосконалення, ефективного функціонування. Тут потрібні відповідні постулати консультативної психології. Хоча досліджувати природу людських взаєностосунків не обов'язково в умовах психологічного консультування, але консультативний діалог володіє унікальною властивістю співвідношення: професіонала, який відповідний час займається дослідженням



психологічних феноменів; дуже зацікавленого у неформальному спілкуванні клієнта, існування якого в цей момент представляє динаміку (людина, яка приходить до психолога, вже за самим фактом звернення готова до відповідних змін у своєму житті) [6, с.17].

Таким чином, психологічне консультування виникло в середині ХХ ст. на основі психотерапії, коли накопичені знання дозволили перейти до надання допомоги психічно здоровим людям. У людей ж успіхи психотерапії, в більшості випадків, обумовили зацікавленість щодо отримання психологічної допомоги [18]. На перших етапах розвитку психологічного консультування був інтерес до природи тієї реальності, з якою стикається клієнт у своєму житті, яка породжує проблеми, з якими він приходить на психологічне консультування. Наприклад, психолог, який займається психологічним консультуванням в організації буде проявляти до психології організацій, до тих психологічних закономірностей, що обумовлюють поведінку людей в організації. Психолога, який працює зі сімейними проблемами, буде цікавити психологія сім'ї. Й так далі. Такий інтерес, безумовно, виправданий і корисний. Але останнім часом все більш чітко заявляє про себе інший ракурс аналізу – що реально відбувається в момент консультування між консультантом і клієнтом. Багато психологів-консультантів, які надають допомогу на основі доведення до клієнтів психологічної інформації, що має відношення до їхніх проблем, зазначали, виникнення і ще чогось (крім об'єктивного контексту), що допомагало вирішувати проблему [14]. Після консультування з проблем клієнта вони переключалися на аналіз самого діалогу. Цьому ракурсу й відповідає консультативна психологія. Крім цього, за рівнем розвитку психології знання про будову індивідуальної психіки людини ставали все більш деталізованими. Наприклад, ми маємо розгорнуту структуру особистісних властивостей, характеру, темпераменту. Цей факт має неабиякий вплив на консультативну взаємодію й створює нові можливості для рефлексивного аналізу консультативної бесіди щодо її ефективності. На сьогоднішньому етапі становлення психологічної допомоги виокремлюється важлива особливість консультативної взаємодії, яка полягає в тому, що потрібно вміти будувати стосунки з різними людьми, добиваючись максимальної ефективності психологічного контакту. Ще одна особливість консультативного процесу: вступаючи в психологічний контакт, практичний психолог повинен пам'ятати, що клієнта, насамперед, цікавить наскільки консультант може бути корисним для



нього. Психолог-консультант має вміти бачити в клієнті цікаву й повноцінну особистість.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Ознайомтесь більш детально з життям і впливом окремих діячів консультування. Можете вибрати одного із новаторів психологічної допомоги, які згадуються у цьому розділі, та підготуйте реферат.

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте реферат на тему: «Роль Сократівського діалогу в становленні психологічного консультування».

**ЗАВДАННЯ 3.** Підготуйте презентацію з доповіддю на вибір за такою тематикою:

- ✓ трьохкомпонентна модель щодо вибору професії Ф. Парсонса;
- ✓ види духовних практик і їх вплив на становлення психологічної допомоги;
- ✓ історія становлення системного підходу в психологічній допомозі сім'ї.

## **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Розкрийте значення праці К. Роджерса «Консультування та психотерапія» у становленні психологічного консультування як окремого виду надання психологічної допомоги особистості.

2. Дайте характеристику основним передумовам виникнення видів психологічної допомоги за О. Бондаренком.

3. Хто займався практикою консультування у стародавній Месопотамії та Персії, Греції та Римі?

4. Обґрунтуйте значення культурно-історичної практики консультування у становленні професійної психоконсультативної практики.

5. Охарактеризуйте основні духовно-пізнавальні принципи стародавніх філософських шкіл, які успадкувала сучасна психологічна практика консультування.

6. Проаналізуйте взаємозв'язок і відмінності між змістом культурно-історичного та професійного періодів практики психологічного консультування.

7. Дайте оцінку впливу культурно-історичного розвитку, визначених соціально-культурних змін у психологічній підтримці на виникнення реальної суспільної потреби у психологічній допомозі.

8. Охарактеризуйте еволюцію психологічного консультування (кінець XIX ст. до кінця XX ст).

9. Хто вважається фундатором професійного консультування? Поясніть чому.

10. Обґрунтуйте значення впливу праці К.Бірса «Розум, який сам знайшов себе» на становлення психологічного консультування як виду психологічної допомоги.

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 3.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Фундатор «недирективного виду психологічної допомоги»
	А <i>К.Роджерс</i>
	Б <i>Ф.Біне</i>
	В <i>В.Вунд</i>
2.	Працю «Мистецтво психотерапевта» (1987р.) написав
	А <i>М.Боуен</i>
	Б <i>К.Вітакер</i>
	В <i>К.Роджерс</i>
3.	Фредерік Перлз був фундатором такого напрямку як
	А <i>гіпноз</i>
	Б <i>психоаналіз</i>
	В <i>гештальт-терапія</i>
4.	Фредерік Перлз був фундатором такого напрямку як
	Г <i>клієнт-центрована терапія</i>
	4. Вид практики, в ході якої конкретний історичний суб'єкт, використовуючи суспільні інститути, організації та установи, впливаючи на систему суспільних відносин, змінює суспільство та розвивається сам.
	А <i>духовна практика</i>
5.	Б <i>соціальна практика</i>
	В <i>юридична практика</i>
	Г <i>психотерапевтична практика</i>
	5. Один із перших став вивчати розум окремо від душі та тіла
6.	А <i>Джон Локк</i>
	Б <i>Рене Декарт</i>
	В <i>Аристотель</i>
	Г <i>Джон Стюард Мілль</i>
6.	Першими фахівцями в галузі психічного здоров'я були
	А <i>служителі язичницьких культів</i>
	Б <i>філософи</i>
	В <i>християнські священики</i>
Г <i>королі середньовіччя</i>	

7.	Засновником психоаналітичної теорії є	
	А	<i>З.Фрейд</i>
	Б	<i>К.Роджерс</i>
	В	<i>Ж.Шарко</i>
Г	<i>В.Вунд</i>	
8.	Висунуті ним ідеї та прийоми є основою більшості сучасних психотерапевтичних технік і підходів: системне діагностичне інтерв'ю, збір анамнезу, побудова терапевтичних стосунків на основі довіри та навіть інтерпретація снів і усвідомлення прихованих почуттів. Практичні терапевтичні підходи, запропоновані ним, стали допрацьовуватися лише близько 200 років тому. Він же розробив першу класифікацію психічних розладів.	
	А	<i>Аристотель</i>
	Б	<i>Платон</i>
	В	<i>Гіппократ</i>
Г	<i>Сократ</i>	
9.	Був першою людиною, яка застосувала систематизовану програму персонального керівництва в муніципальних школах. У 1907 році, будучи керівником системи шкільної освіти в місті Гранд-Репідс, штат Мічіган, запропонував викладачам раз на тиждень проводити заняття виховного характеру щодо профілактики можливих проблем	
	А	<i>Френк Парсонс</i>
	Б	<i>Джессі Б. Девіс</i>
	В	<i>Кліффорд Бірс</i>
Г	<i>Джеффри Котлер</i>	
10.	Наполягав на прийнятті заходів щодо покращення психічного здоров'я населення та проведенні реформи у лікуванні психічних захворювань. Він став ініціатором руху за психічне здоров'я, а його діяльність стала зародженням консультування у сфері психологічного здоров'я	
	А	<i>К.Бірс</i>
	Б	<i>Д.Бред</i>
	В	<i>В.Сатір</i>
Г	<i>Ф.Перлз</i>	

### КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>Г</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Анастаси А. Психологическое тестирование / А. Анастаси, С. Урбина – СПб.: Питер, 1999. – 487 с.
2. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко. – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.

3. Браун Д. Теория и практика семейной психотерапии / Д. Браун, Д. Кристесен – СПб.: Питер, 2001. – 352 с.
4. Василюк Ф.Е. От психологической практики к психотехнической теории / Ф.Е.Василюк // Московский психотерапевтический журнал – 1992. - № 1. – С.15-32.
5. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг. – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
6. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: [учебное пособие] / А.Н.Елизаров. – М.: «Ось-89», 2003. – 336 с.
7. Каліна Н.Ф. Психотерапія: підручник / Н.Ф.Каліна. – К.: Академвидав, 2010. – 280 с.
8. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб: 2001. – 464 с.
9. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю.Меновщиков. – [2-е изд. стереотипное]. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
10. Минингалиева М.Р. Психологическое консультирование: теория и практика / М.Р.Минингалиева. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 603 с.
11. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй: [пер.с англ. Т.К.Кругловой]. – М.: Независимая фирма "Класс", – 336 с.
12. Панок В.Г. Психоконсультативні стратегії діяльності практичного психолога системи освіти: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, Я.В.Чаплак, Д.Д.Романовська; за наук. редакцією В.Г.Панка. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2010. – 232 с.
13. Панок В.Г. Психологічне консультивання: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
14. Пахомов В.П. Из истории консультирования / В.П. Пахомов. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 62 с.
15. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / К.Роджерс. – М.: ЭКСМО-ПРЕС, 1999. – 421 с.
16. Татенко, В. О. Про духовний, душевний, психічний і "я"-вплив людини на людину / В. О. Татенко // Наук. студії із соц. та політ. психології : зб.ст. — 2008. – Вип.19(22). – С. 23-45.
17. Холодова О. Структура і зміст психологічної допомоги/ О. Холодова// Соціальна психологія. - 2006. - № 3 (17). - С. 17-24.
18. Хомич Г.О. Основы психологічного консультивання: навч. посіб./ Г.О. Хомич, Р.М. Ткач. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
19. Юдин Б. Г. От этической экспертизы к экспертизе гуманитарной / Б.Г.Юдин // Знание. Понимание. Умение. – 2005. – № 2. — С. 126-135.
20. Юнг К. Г. Проблема души нашего времени: Пер. с нем. / Предисл. А. В. Брушлинского. – М.: Издат. группа “Прогресс”, “Универс”, 1993. – 336 с.

## РОЗДІЛ 4. СПЕЦИФІКА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### 4.1 ВИЗНАЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

*Психологічне консультування – це, перш за все, розмова у всіх її проявах: монолог, діалог, полілог [37].*

*В. Слабінський*

На думку Дж. Котлера та Р. Брауна, консультування – це дуже невизначене заняття: «Воно було розроблено людьми, які не можуть домовитися про те, як себе називати, які рекомендації необхідні для практики чи як краще працювати – з емоціями, думками чи поведінкою, що краще – підтримувати клієнта чи вступати з ним в конфронтацію, зосередити увагу на минулому чи теперішньому» [25, с.23].

О.Бадхен та М. Соловейчик вказують на те, що «...якщо все ж таки спробувати дати визначення консультуванню, то можна сказати, що в самому широкому значенні консультування – це те, чим займаються консультанти [3, с.5]. Як уже зазна-

*Якщо ж проаналізувати теоретико-методологічну літературу в напрямку визначення поняття «психологічне консультування», ми побачимо в трактуванні різними авторами певні розбіжності. З одного боку, цей факт створює певну хаотичність у розумінні різних видів психологічної допомоги, а з іншого – це вказує на те, що відбувається прогресивний «еволюційний» розвиток психологічної допомоги взагалі. Це викликано багатьма чинниками, але основний з них – це неперервний процес пристосування видів психологічної допомоги до суспільних потреб. У цьому полягає суть одного з основних критеріїв її ефективності. Без цього критерію психологічна допомога перетвориться в «непотріб», всі її надбання стануть архаїчним потенціалом психологічної практики. Тобто, не потрібно забувати, що консультативна практика є соціальною за своєю природою, а будь-яка ефективна соціальна практика рухається в такт суспільних змін.*

чалосся у попередніх розділах, на сучасному етапі становлення нашого суспільства, стає звичним звернення до психолога у випадку труднощів вирішення особистісних проблем, розвитку дитини, сімейних конфліктів тощо. І це зрозуміло: останнім часом все частіше й гостріше висувається проблема невідповідності можливостей людської психіки темпу життя, інформаційним навантаженням, високій стресогенності соціальної обстановки. Зокрема, в нашій країні одним із найбільш стресогенних можна назвати фактор нестабільності: еконо-

мічної, політичної, ціннісної. Типовою стає дитина із зовнішніми ознаками дорослості (інтелектуалізм, раціоналізм) при внутрішній соціальній незрілості та інфантилізмі. Однак, у процесі того як дитина стає дорослішою, кількість стресогенних факторів не тільки не зменшується, але суттєво збільшується. І якщо з проблемами дітей і підлітків працюють шкільні психологи, медико-психолого-соціальні центри тощо, то дорослі люди, особливо похилого віку, залишаються наодинці зі своїми труднощами. Більше того, рівень психологічної культури населення в Україні настільки низький, що люди інколи не тільки не знають, що їм необхідна психологічна допомога, але не знають про наявність власних проблем – їх вони приписують зовнішньому оточенню (середовищу): «У мене немає ніякої кризи – це у країні криза». Таким чином, сьогодні існує велика потреба у психологічній підтримці психічно здорових особистостей різного віку.

З цього випливає *мета психологічного консультування: психологічна підтримка здорових людей у кризових ситуаціях*. При цьому під кризовою ситуацією, відповідно Ф. Василюку, будемо розуміти ситуацію неможливості, тобто «таку ситуацію, в якій суб'єкт зіштовхується з неможливістю реалізації внутрішніх необхідних потреб свого життя (мотивів, прагнень, цінностей тощо)» [6].

Слово *консультація* походить від латинського слова «*consulto*», що означає порада, радитися, опіка, опікуватися. У словнику психолога-практика під редакцією С. Головіна психологічне консультування розглядається як «*форма надання практичної психологічної допомоги у вигляді порад і рекомендацій на базі поперед-*

*...порада завжди поверхнева; це надання вказівок зверху, односторонній рух. Сфера дії істинного консультування набагато глибша, і його завершення завжди є результатом спільної роботи двох особистостей на одному й тому ж рівні... Пораду не можна вважати адекватною функцією консультування, так як вона здійснює замах на автономію особистості [30].*

***Р. Мей***

*нього вивчення проблем, що турбують клієнтів, а також вивчення самих клієнтів і їх взаєностосунки з оточуючими людьми» [12, с. 288].* Хоча, як зазначають більшість сучасних науковців-психоконсультантів, надання порад ні в якому випадку не є визначаючою складовою діяльності психолога-консультанта. Більше того, фахівець психоконсультативної практики порад не дає, так як суть психологічного консультування полягає в тому, щоб допомогти лю-



дині в розкритті внутрішнього потенціалу, а порадами цього досягнути неможливо [3, с. 8].

Прийнято вважати, що психологічне консультування, перш за все, спрямоване на орієнтацію людини у можливостях вирішення нею проблеми, яка виникла. Консультування за рівнем впливу може бути суто інформаційним, орієнтаційним, а також спрямованим на зміну ставлень особистості до себе та до власної життєвої ситуації. Психоконсультування, частіше всього, проводиться при виникненні екзистенційних криз, міжособистісних конфліктів, сімейних чи професійних проблем [36]. Психологічне консультування як професія, про що уже зазначалося в попередньому розділі, є відносно новою сферою психологічної практики, яка утворилася на основі психотерапії. Ця професія виникла у відповідь на потреби людей, які шукають психологічну допомогу. Тобто, в основі психологічного консультування знаходиться ідея про те, що практично будь-яка здорова людина у змозі справитися з більшістю своїх психологічних проблем, які виникають у її житті. Але через різні причини клієнт не завжди може усвідомлювати істинну причину проблеми, способи її вирішення, і саме в цьому йому потрібна допомога професіонала. З допомогою спеціально організованого процесу спілкування у клієнта, який звернувся за допомогою, можуть бути актуалізовані додаткові психологічні зусилля та здібності, які, в свою чергу, можуть забезпечити пошук нових можливостей виходу із важкої життєвої ситуації [5; 9; 25; 26; 35; 42; 46].

Сучасне психологічне консультування відрізняється широким спектром навіть несумісних теоретичних підходів і різноманітністю технічних прийомів. Не дивлячись на загостреність наукових дискусій про теоретичні механізми консультування, на рівні практичної діяльності спостерігаються тенденції до інтеграції знань й універсалізації умінь. Наприклад, прийоми: «активне слухання», «спрямоване фантазування», «заклучення контракту» використовуються в роботі більшістю психологів-консультантів, незалежно від того, який метод вони практикують, і яку теоретичну концепцію використовують для власної професійної ідентифікації [46].

Консультування у сфері практичної психології та соціальної роботи виступає в ролі основи діяльнісного компоненту тому, що інформаційні завдання, питання формування знань про суспільство, відносини в групах, виховання захищеності, розвиток здатності особи до самопомоги, вирішується в основному за допомогою психо-

розвивальних, психорегуляційних, психокорекційних, психодіагностичних та психотерапевтичних методів і прийомів. У зв'язку з цим методологічні основи психологічного консультування, як зазначають науковці-дослідники, повинні включати елементи психотерапевтичних теорій про принципи, методи, шляхи та засоби надання психологічної допомоги (О. Бондаренко, С. Васьківська, П. Горностай, В. Панок).

Як зазначає О. Киричук: «Конкретна модель консультування може будуватися як на одній із теоретичних орієнтацій – психоаналітичній, особистісно-центрованій, біхевіоральній, когнітивній тощо, так і на одній із парадигм консультування: тренінг життєвих навичок; тренінг людських стосунків і комунікативних навичок; тренінг у вирішенні проблем і прийнятті рішень; тренінг у підтримці здорового способу життя; орієнтація та розвиток здібностей; допомога у становленні самоідентичності та в особистісному розвитку» [22, с. 129].

Як зазначає М. Гуліна, психоконсультування в його розвинутій формі, тобто відокремлене від інших видів психологічної допомоги та визначене як «трансформація потенціалу людського страждання в ресурс для його розвитку» [13], має мету допомогти людині у встановленні її відношень із собою та навколишнім світом. Відношення є як метою, так і засобом досягнення мети, а клієнт – суб'єктом та об'єктом змін відношень. Зміна цінностей є центром змін відношень у всіх сферах людської діяльності, тому кожний психологічний підхід у психотерапії, консультуванні та соціальній роботі характеризується та визначається певними цінностями, які покладені в основу моделі змін [13, с.331].

Процес психологічного консультування – це тісна співпраця та співтворчість між психологом і клієнтом, що веде до життєвого успіху, відчуття гармонії, комфорту, впевненості у собі, внутрішнього спокою особистості клієнта [24].

*У процесі консультативного діалогу людина, яка звернулася за допомогою, відновлює належний внутрішній порядок через особливий досвід самопізнання [7].*

***С. Васьківська***

*Ціль консультування – допомогти клієнтам зрозуміти те, що відбувається в їхньому життєвому просторі й досягнути поставленої мети.* За Р. Кочюнасом [26]:

- ✓ консультування допомагає людині вибрати та діяти за власним розсудом;

- ✓ консультування допомагає оволодівати новою поведінкою;
- ✓ консультування сприяє розвитку особистості;
- ✓ у консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто визнається, що незалежний, відповідальний індивід здатний у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які підвищують вольову поведінку клієнта;
- ✓ серцевиною консультування виступає «консультативна взаємодія» між клієнтом і консультантом, побудована на філософії «клієнт-центрованої терапії».

Рікі Джордж і Тереза Крістіані виокремлюють універсальні цілі, які в тій чи іншій мірі використовуються в різних теоретичних напрямках психологічного консультування:

- ✓ сприяти зміні поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, відчувати задоволеність життям, не дивлячись на деякі обов'язкові соціальні обмеження;
- ✓ розвивати навички подолання труднощів при зіткненні з новими життєвими обставинами та вимогами;
- ✓ забезпечити ефективне прийняття життєво важливих рішень. Існує безліч справ, яким можна навчитися у процесі консультування: самостійні вчинки, розподіл часу й енергії, оцінка наслідків ризику, дослідження цінностей, в яких відбувається прийняття рішень, оцінка властивостей своєї особистості, подолання емоційних стресів, розуміння впливу установок на прийняття рішень тощо;
- ✓ розвивати вміння налагоджувати та підтримувати міжособистісні стосунки. Спілкування з людьми займає значну частину життя й у багатьох викликає труднощі через низький рівень їх самоповаги чи рівень їх достатніх соціальних навичок. Потрібно покращувати якість життя клієнтів засобами навчання щодо кращої побудови міжособистісних стосунків незалежно від того, чи то сімейні конфлікти дорослих, чи то проблеми взаємостосунків дітей;
- ✓ полегшити реалізацію та підвищувати рівень реалізації особистості.

На думку Блохер, у консультуванні необхідно прагнути до максимальної свободи клієнта (враховуючи природні соціальні обмеження), а також до розвитку здатності клієнта контролювати своє оточення та власні реакції, які провокуються оточенням [14].

Як вважає С. Гледдінг, психоконсультування має певний перелік положень, які є важливими як для консультантів, так і для клієнтів (див. табл. 4.1.1) [9, с. 26-27].

**Основні положення психоконсультування**

<i>№</i>	<i>Положення консульта- вання</i>	<i>Характеристика</i>
1.	Консультування є професією	Професійні консультанти проходять певний курс навчання для отримання вищої освіти. Консультанти є членами організацій, в яких прийняті професійні та етичні стандарти і проводиться державне ліцензування та сертифікація. В цілому консультування активно займається вирішенням різних життєвих проблем.
2.	Консультування займається питаннями пов'язаними із благополуччям, особистісним ростом, кар'єрою та психічними розладами клієнтів.	Консультанти працюють там, де справа торкається взаємовідношень людей. Тобто, сфера їх діяльності охоплює внутрішньоособистісні та міжособистісні проблеми, які мають відношення до пошуку сенсу та пристосування в таких сферах, як школа, сім'я, кар'єра тощо.
3.	Консультування проводиться з людьми, які вважають себе повністю благополучними	Консультанти працюють із клієнтами з різними потребами. Тобто, особистостями, які стикаються з різними проблемами розвитку або ситуативними проблемами та потребують допомоги.
4.	Консультування базується на теорії.	Консультанти опираються на положення різних теорій, які можуть застосовуватися в індивідуальній та груповій роботі.
5.	Консультування – це процес, який може бути як способом розвитку, так і способом втручання.	Консультанти зосереджуються на цілях своїх клієнтів. Консультування має на увазі як вибір, так і зміни. В окремих випадках воно є репетицією майбутньої діяльності.
6.	Консультування включає в себе розвиток спеціалізації.	Кожний напрямок психоконсультування у певній сфері психологічної допомоги вимагає від фахівця спеціальної освіти та досвіду. Але, в першу чергу, всі психоконсультанти мають відповідати загальним вимогам практики професійного консультування.

Б. Карвасарський пропонує розуміти консультування, як професійну допомогу людині чи групі людей (наприклад, організації) у пошуку шляхів вирішення чи розв'язання визначеної важкої чи проблемної ситуації, і вказує, що консультування включає в себе і психологічні (особистісні), і соціально-психологічні аспекти, пов'язані з міжособистісною взаємодією, груповою динамікою, моти-

вацією тощо [21]. У словнику А. Петровського, М. Ярошевського психологічне консультування визначається, як один із видів надання психологічної допомоги «...у ситуаціях подолання, різноманітних психологічних труднощів» [35].

Р. Нельсон-Джоунс розглядає психологічне консультування як психологічний процес тому, що, на його думку, відбувається фокусування уваги всіх консультаційних підходів на «зміні почуттів, думок і вчинків людей таким чином, щоб вони могли жити більш ефективніше [31, с.14]. Тобто, Р. Нельсон-Джоунс орієнтується на основні наукові напрями у теорії консультування та висвітлює консультування: як особливий вид допомоги (екзистенційно-гуманістичний підхід), як певний репертуар можливих впливів (когнітивно-біхевіоральний підхід), як психологічний процес (психодинамічний підхід) [31].

Практика психологічного консультування має справу з двома видами проблем, які виникають у клієнта: перші можна охарактеризувати як проблеми, які породжені відображенням у свідомості суб'єкта теперішньої ситуації його розвитку,

*В основі психологічного консультування знаходяться дві гіпотези. Перша полягає в тому, що в людини завжди є внутрішній ресурс, до якого в неї не завжди є доступ. Завдання консультанта – допомогти клієнту зустрітися з цим внутрішнім ресурсом, щоб той зміг ним скористатися. Інша гіпотеза полягає в тому, що людині притаманна потреба в стосунках і що спеціальним чином побудовані стосунки можуть стати «допомагаючим інструментом». Консультант є фахівцем саме в напрямі побудови допомагаючих стосунків [3, с.8]*

**О. Бадхен, М. Соловейчик**

труднощі в самовизначенні, розвитку, існуванні, що порушують систему відношень, самоствалення, самооцінку, діяльність, поведінку та впливають на зміну особистісних особливостей особистості та психологічного стану; інші – проблеми глибинні, тобто такі особливості особистості й свідомості, які викликають неадекватне відображення дійсності або визначають нездатність суб'єкта змінювати об'єктивну ситуацію та себе, адаптуватися, досягати мети [44].

Крім вищезазначених поглядів використовується й визначення консультування через фокусування на замовнику послуг (клієнті) [23]:

- ✓ допомога одному клієнту у вирішенні індивідуальних (особистісних) проблем – індивідуальне консультування;
- ✓ розв'язання міжособистісних проблем у колективі, засобом вирішення частини проблем учасників групи, роботи з групою в ці-



лому та всередині колективу – груповою динамікою – групове консультування;

- ✓ корекція розвитку сімейної системи, покращення внутрішньосімейної комунікації, покращення самопочуття членів сім'ї – сімейне консультування.

Виходячи із приведених вище визначень психологічного консультування можна умовно виокремити основні його «прикмети» [23, с. 8]:

- ✓ психологічне консультування є одним із видів психологічної допомоги;
- ✓ ця допомога носить практичний процесуальний характер;
- ✓ надається фахівцем, який має відповідну кваліфікацію;
- ✓ для її реалізації необхідна наявність клієнта;
- ✓ присутність у житті клієнта деякого психологічного дискомфорту, що визначений ним чи його близьким оточенням як проблема;
- ✓ бажання клієнта розв'язати цю проблему;
- ✓ цілеспрямовані дії консультанта, спрямовані на усвідомлення клієнтом суті проблеми та способів її вирішення;
- ✓ при наданні психологічної допомоги консультант робить акцент на наявні у клієнта ресурси;
- ✓ консультація проводиться у конфіденційних умовах.

Основною ідеєю, що є основою психологічного консультування, є той фактор, що практично будь-яка психічно здорова людина у змозі справитися з більшістю психологічних проблем, які виникають у її житті. Клієнт, через різноманітні причини, може не завжди усвідомлювати істинну причину проблеми, найкращі способи її розв'язання і саме у цій ситуації йому потрібна допомога фахівця.

Відповідно, специфіка психологічного консультування буде полягати у:

- ✓ короткотривалості особистих контактів клієнта із фахівцем;
- ✓ епізодичності даних контактів;
- ✓ практичній завершеності кожної сесії клієнта з психологом-консультантом;
- ✓ активності клієнта в процесі консультування;
- ✓ самостійних діях клієнта, які спрямовані на розв'язання власної проблеми після психологічного консультування [23, с. 9].

У деяких випадках психологічне консультування може продовжуватися довше ніж заплановано, однак це потрібно розглядати як виключення. Необхідність у пролонгованому консультуванні може

виникнути при певних ситуаціях. Перш за все, клієнту можуть бути притаманні певні психологічні особливості, які не дозволяють йому справитися самотійно на початковому етапі з розв'язанням проблеми. До таких особливостей можна віднести високий рівень агресивності, відсутність рефлексії, невпевненість. Крім цього, у клієнта може виявитися в результаті дослідження не одна, а декілька проблем. У цьому випадку вирішення кожної проблеми може вимагати певну кількість зустрічей [23; 26; 40].

Таким чином, психологу-консультанту необхідно розпочати свою роботу над системою психологічних понять, що є базою для проведення психологічного консультування. Теорія, яку використовує психолог (психодинамічний, поведінковий, когнітивний або гуманістичний напрямки психології), спрямовує організуючі принципи як для психологічного консультування, так і для будь-якого іншого виду психологічної діяльності [40; 44]. Основне у всіх різноманітних підходах до теорії та практики консультування – це індивідуальна та культурна емпатія, спостережливість психолога, його оцінка особистості та її соціального середовища, застосування методів позитивного росту та розвитку. Ядро теорії психологічного консультування – це поняття психологічного консультування. Психологічне консультування – один з основних методів надання психологічної допомоги. Подібна до техніки соціологічного опитування, консультативна бесіда (або поглиблене інтерв'ю) – це особистісно-орієнтоване спілкування, в якому здійснюється загальне орієнтування в особистісних особливостях і проблемах клієнта, встановлюється та підтримується партнерський стиль спілкування (на рівних) між психологом та клієнтом, надається необхідна психологічна допомога у відповідності з потребами, проблематикою та характером консультативної роботи. Психологічне консультування – це, в певному розумінні, спрощення поведінки клієнта за заданою логікою, це структурування його внутрішнього світу [23; 25; 26].

Поняття психологічного консультування дозволяє вилучити всі його складові елементи [26; 29; 32]:

1. Основною проблематикою психологічного консультування є внутрішньо-особистісний комфорт.
2. Об'єктом і предметом діяльності у процесі психологічного консультування виступають екзистенційні цінності та їх відображення у життєвих ситуаціях.

3. Ціль психологічного консультування – формування культурно-продуктивної особистості, наділеної почуттям перспективи та здібностями, розробка різних стратегій поведінки й аналіз ситуації з різних позицій.
4. Позитивним результатом психологічного консультування є поглиблене саморозуміння особистістю самої себе, прояснення ситуації, зміна соціальної або екзистенційної позиції, розробка нових психосоціальних умінь.
5. Зміст психологічного консультування переплітається з наданням емоційної підтримки, ціннісно-сислової орієнтації та відпрацюванням життєвих стратегій. Зміст психологічного консультування полягає у тому, що психолог, користуючись своїми спеціальними, науковими, професійними знаннями, створює умови для переживання іншою людиною нових можливостей у вирішенні її психологічних задач.
6. Головне завдання психолога-консультанта полягає у тому, щоб створити для нормального, психічно здорового клієнта умови для визначення ним усвідомлених нешаблонних способів дій, які б дозволили йому жити у відповідності з можливостями культури.

Р. Нельсон-Джоунс зазначає, що консультування можна розглядати як особливий вид допомоги, як деякий репертуар можливих дій і як психологічний процес [31]. Але, на нашу думку, всі ці три підходи розгляду психоконсультування об'єднуються в таке поняття як вид психологічної допомоги. В будь-якому із запропонованих підходів психологу-консультанту необхідно вступати в таку взаємодію з клієнтом, яка б дозволила знайти нові засоби дій, нові переживання, нові цілі для подальшого життя останнього [2], а це уже спрямування психологічної допомоги як такої. Цей процес можна охарактеризувати за такими кроками:

- ✓ допомога людям у формулюванні того, що їм потрібна допомога;
- ✓ формулювання цілей і очікувань від роботи;
- ✓ підготовка клієнтів до того, щоб отримувати від консультування максимальну користь;
- ✓ якомога більший розвиток довірливих стосунків і сприятливих очікувань від змін;
- ✓ визначення тих сторін, які необхідно покращувати та розвивати;
- ✓ вивчення внутрішнього світу клієнта, яке включає в себе життя в теперішньому та минулому часі;
- ✓ допомога у переборюванні фрустрацій та конфліктів;

- ✓ підтримка та прийняття клієнта як особистості, відбірковому підкріпленні найбільш адекватних форм поведінки;
- ✓ конфронтація із протиріччями, які проявляються в думках, мові та поведінці клієнта;
- ✓ перегляд несумісних, деструктивних або ірраціональних припущень;
- ✓ виявлення прихованих та неусвідомлених мотивів;
- ✓ спонукання клієнта до прийняття відповідальності за свої вибори та дії;
- ✓ допомога клієнтам в тому, щоб вони могли бачити більше можливостей у своєму житті та вибирали найбільш сприятливі альтернативи;
- ✓ забезпечення конструктивного зворотного зв'язку;
- ✓ створення можливостей для прояву нових форм поведінки;
- ✓ розвиток у клієнта більшої самостійності, так, щоб консультування закінчувалося в самий сприятливий для цього момент часу [7; 26].

Сучасний підхід у світовій практиці полягає в чіткому усвідомленні того, що консультативна діяльність є однією з форм діяльності, спрямованої на досягнення соціально-психологічних змін [29]. З вищезазначених позицій психоконсультування як вид психологічної допомоги виступає могутнім стримувальним засобом соціально-психологічних катаклізмів і конфліктів у суспільстві, ефективність якого прямо пропорційна ресурсам, що виокремлює суспільство та держава на діяльність психологічної служби.

## **4.2 ВЗАЄМОДІЯ ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ З ІНШИМИ ВИДАМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ**

*Психологічна допомога нагадує складний механізм, який складається із відповідних різновидів, що характеризуються взаємозалежністю та взаємодоповненням.*

Як зазначалося у попередньому підрозділі, консультування виступає в ролі основи діяльнісного компоненту тому, що інформаційні завдання, питання формування знань про суспільство, відносини в групах, виховання захищеності, розвиток здатності особи до самопомоги, вирішується в основному за допомогою психорозвивальних, психорегуляційних, психокорекційних, психодіагностичних та психотерапевтичних методів і прийомів [7].

У психологічному консультуванні застосовуються методи такого виду надання психологічної допомоги як *психодіагностика*. На думку Г. Колеснікової: «...психодіагностика необхідна для постановки більш точного діагнозу; для оцінки індивідуальних особливостей клієнта; коли застосовується новий метод; тестування саме по собі має психотерапевтичне значення (встановлення контакту, зняття напруги, почуття значимості); результати тестування корисні для спостереження динаміки стану клієнта й оцінки результатів» [23, с.82].

Слово «корекція» має первинне значення – виправлення. Тому здійснення *психологічної корекції* спирається на визначене розуміння «норми та патології», яке залежить від тих чи інших теоретичних уявлень і практичних завдань (наприклад, у випадку асоціативної поведінки). Існує визначення психологічної корекції як спрямованого психологічного впливу на певні психологічні структури з метою забезпечення повноцінного розвитку та функціонування індивіда [36, с. 412].

Психологічна корекція є тактовним втручанням у процеси психічного й особистісного розвитку людини з метою виправлення відхилень у цих процесах і часто впливає не лише на особистість, а й на її оточення, організацію життєдіяльності. При цьому потрібно зазначити, що психологічна корекція може реалізовуватися в

*...психотерапія – це процес психологічного впорядкування минулого, теперішнього та майбутнього, досягнення поставленої мети – гармонії із собою та світом у теперішньому. Гармонія із собою та світом у теперішньому може бути отримана у випадку повної самореалізації, спокою, досягнення щастя. Її можна сформулювати і як вивільнення потенціалу людини, самоактуалізації та позитивної самореалізації, досягнення автентичності, істинної людськості [27].*

**В. Макаров**

різноманітних галузях людської практики: медицині, педагогіці, соціальній роботі, де вирішуються й профілактичні завдання. Психопрофілактика розглядається як один із різновидів психологічної допомоги та спрямована на попередження психічних захворювань, реабілітацію психічно хворих, а також на збереження, покращення та зміцнення психічного здоров'я. В останньому аспекті часто використовується поняття «психогігієна». Щодо висвітлення цілей і завдань психопрофілактики та психогігієни існують різноманітні погляди [36, с.417]. У загальному ж до видів психопрофілактичної та



психогігієнічної роботи можуть бути віднесені і консультування, і корекція, і психотерапія [2; 4; 7]. Тобто, ці три види психологічної допомоги можна віднести до найбільш універсальних її видів. У певних ситуаціях, вони можуть характеризуватися відповідними взаємозалежністю та взаємодоповненням.

На сучасному етапі існують відмінності в розумінні психотерапії, які залежать від теоретичних наукових установок і практичних підходів. Термін «психотерапія» не є суто медичним поняттям, так як існує філософська та психологічна модель психотерапії, яка будується на трактуванні первинного значення цього слова – «зцілення душею» [36, с.447]. У цьому значенні мета психотерапії полягає не у виліковуванні від «психічних розладів», а в допомозі у процесі становлення та рості особистості. У розумінні психотерапії існує і загальне визнання того, що це особливий вид професійної діяльності, побудований на міжособистісній взаємодії та впливі психологічними засобами при наданні допомоги у вирішенні проблем і труднощів психічного характеру, що вимагає спеціальної підготовки фахівця [23, с.14]. Тому в професійному середовищі фахівців психологічної допомоги найбільше розповсюдження отримали терміни «психологічне консультування» та «психотерапія». Дискусія про відмінності цих термінів особливо гостро розгорнулася у західних країнах в 1970-рр. (у вітчизняній психології у 1990-х рр.) і, в більшості випадків, викликана юридичними аспектами консультативної практики [7; 16; 17].

Так як у медичній моделі психотерапія є лікувальною спеціальністю, нею за законом може займатися тільки особа, яка має вищу медичну освіту. В той же час психологи не тільки хотіли, могли й успішно працювали у сфері психотерапії (психологічна модель), але й були підготовлені для подібної практики краще лікарів, особливо у західних методах психотерапії (групової психотерапії, сімейної терапії, психодинамічної терапії). Поява таких термінів, як «психологічна корекція», «нелікувальна психотерапія», «психологічна терапія», «неклінічна психотерапія» була спробою обійти вказане законодавче обмеження. Більшість фахівців указують на неможливість проведення чіткої границі між цими термінами та навіть пропонують використовувати їх як синоніми.

На думку В. Макарова, *основна мета психотерапії – виховання гнучкості, уміння знаходити нові, ефективні стратегії поведінки; накопичувати та раціонально використовувати енергетичні ресурси;*

забезпечувати активність, ентузіазм, оптимізм; знаходити, зберігати та розвивати ресурсні стани [27]. Психотерапія, в основному, займається не постановкою цілей, а засобами їх досягнення. Тому для багатьох психотерапія, в першу чергу – набір технологій для досягнення поставлених цілей. Безперечно, на думку В. Слабінського, приведене висловлювання більше характеризує цілі консультування, ніж клінічної лікувальної практики [37]. Невипадково у самій психотерапії виокремлюють «шість моделей»: медичну, психологічну, соціальну, педагогічну, філософську та «недиференційну» [27].

Робота у *медичній моделі*: психотерапевт зайнятий лікуванням і профілактикою захворювань, розладів здоров'я тощо. До цієї моделі відноситься класичне розуміння психотерапії як сфери медицини, як спеціальності, що практикується у лікувальному закладі спільно з лікарями інших спеціальностей [27; 37]. Тобто, в медичній моделі психотерапія спрямована для лікування та попередження захворювань. Крім цього, вона може використовуватися й для діагностики [27].

Психотерапія в її *психологічній моделі* зайнята психологічними проблемами, порушеннями адаптації та, умовно кажучи, неуспішністю людини, групи, сім'ї тощо [27]. Якщо в медичній моделі часто використовують синдромологічний і нозологічний підходи в розумінні розладів і щодо їх діагностики, то в психологічній моделі використовують проблемний підхід. Тобто, такими порушеннями, які не досягають рівня виражених розладів здоров'я. За всіма ознаками, людину, яка звернулася за психологічною допомогою у межах цієї моделі, потрібно називати «клієнтом», а не використовувати медичний термін «пацієнт». Як ілюстрацію можна навести висловлювання В. Польстер і М. Польстер, які описують перехід психотерапевтів від медичної до психологічної моделі: «Ми тільки «лікували людей» до тих пір, поки не стало зрозуміло, що «психічна хвороба» – це соціальний ярлик на людині. Пізніше з'явився термін «ріст». Сьогодні переважна частина людей прагнуть до пошуку кращих форм життя, в більшості випадків не думаючи про лікування, піклуючись про самовдосконалення й особистий розвиток» [37, с.11]. Успішними в психологічній моделі психотерапії можуть бути фахівці з базовим психологічною чи медичною освітою [27].

*Психотерапія в педагогіці* у нашій країні тільки починає розвиватися. Тут існує два основні напрями: терапевтична робота з особистостями педагогів, а також – з учнями та їх сім'ями [27]. Н. Пезешкіан зазначає, що «...іншому читачу може показатися див-

ним те, що ми розглядаємо проблеми виховання разом з проблемами партнерства, шлюбу та міжособистісних стосунків. Коли ми думали, чи допустиме взагалі таке об'єднання, наші роздуми майже з категоричною необхідністю приводили нас до думки про те, що потрібно розлучитися з обмежувачими уявленнями про виховання як вплив батьків на дітей. Ми дослідили основні принципи виховання у всіх формах міжособистісних взаємостосунків...» [37, с. 11]. Як зазначає В. Макаров, що формування в нашій країні суспільства європейського типу вимагає певних змін у нашому менталітеті. Такі зміни можуть здійснюватися поступово, на думку автора, із покоління в покоління, а можуть відбуватися й більш інтенсивніше, шляхом включення психотерапевтичних підходів у навчально-виховний процес [27].

Психотерапія в її *соціальній моделі* спрямована на формування адаптивної поведінки людини у суспільстві, яке безперервно змінюється. Підходи та методи такої психотерапії можуть використовуватися в різноманітних соціальних групах: сім'ї, навчальному класі, трудовому колективі, релігійній общині, населеному пункті, регіоні, державі [27; 37].

Завдання *соціальної психотерапії* – з допомогою психотерапевтичних впливів не тільки лікувати хворобу, здійснювати психогігієнічні та психопрофілактичні заходи, але й покращувати соціальну поведінку індивіда. При цьому не робиться розмежування між «нормальними» людьми й представниками маргінальних груп: «психічно хворими», «злочинцями», «безробітними» тощо. Більше того, представники кожного поважаючого себе методу сучасної психотерапії підкреслюють ефективність свого методу саме на прикладі з маргінальними клієнтами. У межах цієї моделі підкреслюється наявність тісного зв'язку між «соціальним», «медичним» (включаючи «психічне») здоров'ям суспільства [37]. У соціальній моделі можуть одночасно використовуватися підходи різних шкіл і напрямів психотерапії. Успішно в соціальній моделі психотерапії можуть працювати спеціально підготовлені фахівці з базовою психологічною освітою та фахівці, в яких є базова освіта із соціальної роботи [27].

*Філософська модель* психотерапії зайнята світоглядом особистості. Глибинна психотерапія рідко обходиться без аналізу міфології. Така робота часто приводить до формування нової ієрархії міфів і системи вірувань, що, в свою чергу, може змінити адаптивні можливості людини, вплинути на її почуття гармонії зі самою собою й оточуючим її світом [37]. У філософській моделі психотерапія спрямо-

вана на досягнення розуміння власної особистості, світу, свого місця в цьому світі, загальної моделі світу. Вона впливає на формування та зміни світогляду [27].

«Недиференційна», чи еkleктична модель психотерапії поєднує в собі елементи вищеописаних п'яти моделей. Ця модель є найбільш розповсюдженою у практиці надання психологічної допомоги.

Таким чином, із вищезазначених визначень моделей психотерапії можна зробити аргументований висновок, що психотерапія та психологічне консультування, у більшості випадків, застосовують одні й ті ж самі психологічні засоби впливу, використовують наукову основу психологічних теорій, здійснюються не тільки в професійних межах, але й у спонтанній, любительській практиці («дикий психоаналіз», «кухонна терапія» тощо) [37].

Як консультування, так і корекція, так і психотерапія можуть здійснюватися у різноманітних формах: індивідуальній, груповій, самотійній, опосередкованій, крім цього, можуть бути використані й спеціальні форми психологічної допомоги [19, с.15].

Психологічне консультування, психологічна корекція та психотерапія — це різні рівні психологічної допомоги. Вони тісно поєднані та багато в чому безпосередньо переплітаються. Разом з тим є певні відмінності, пов'язані з межами й обсягом втручання, що дає нам змогу зробити поділ цих сфер діяльності.

Так, відомий фахівець у цій сфері Р. Нельсон-Джоунс розглядає психологічне консультування як психологічний процес, орієнтований на профілактику та розвиток. Він виокремлює в консультуванні цілі, пов'язані з корекцією (наприклад, подолання тривоги чи страху) та з розвитком (наприклад, розвиток комунікативних навиків). На його погляд, консультування переважно є корекційним, це забезпечує виконання профілактичних функцій. Розвиток пов'язаний з вирішенням завдань індивіда на різноманітних етапах життя (професійне самовизначення, відокремлення від батьків, початок самотійного життя, створення сім'ї, реалізація власних можливостей, розкриття ресурсів тощо). Велике значення приділяється підвищенню особистої відповідальності за власне життя. Кінцева мета консультування – навчити клієнтів надавати допомогу самим собі, стати для самих себе консультантами. Р. Нельсон-Джоунс бачить відмінності між психотерапією та психологічним консультуванням в тому, що психотерапія робить акцент на особистісних змінах, а консультування – на допомозі людині в кращому використанні власних ресурсів та покращенні

якості життя. На відміну від психотерапії більша частина інформації, отриманої у процесі консультування, проявляється у свідомості клієнта в інтервалах між заняттями (сесіями), а також в періоди, коли клієнти пробують допомогти собі самі після закінчення консультування [31].

О. Бондаренко розглядає співвідношення цих рівнів за наступними параметрами [5]: проблематика, об'єкт і предмет діяльності, зміст діяльності, методи та психологічні парадигми допомоги, мета та результати.

Відмінність психологічного консультування від психотерапії, перш за все, полягає у відмові від концепції хвороби й орієнтованість на психічно здорову особистість. Психокорекція призначена як для здорових людей, у яких є проблеми, так і для людей, які перебувають у стані «ще не хворих, але вже не здорових», – на думку А. Співаковської [38], тобто людей з дезадаптованою поведінкою та невротичним реагуванням, що формується. Людей, які потребують консультативної, корекційної чи психотерапевтичної (психологічна модель) допомоги, називають клієнтами.

Клієнт — це нормальна, фізично та психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка не здатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги [33].

Існують погляди, відповідно до яких основна відмінність психологічного консультування від психотерапії полягає в тому, що клієнт (здорова чи хвора людина, яка висвітлює проблеми екзистенційної кризи, міжособистісних конфліктів, сімейних труднощів чи професійного вибору) сприймається консультантом як дієздатний суб'єкт, який відповідальний за вирішення своєї проблеми. Така позиція може бути не зовсім виправданою. У психотерапії клієнт, в більшості випадків, також є дієздатним суб'єктом, а проблемі особистої відповідальності відводиться досить важлива роль і в її процесі.

Б. Карвасарський характеризує подібності й відмінності між психотерапією та психологічним консультуванням як видами психологічного втручання. Але на той час у теорії психологічної допомоги ще не існувало обґрунтованої системи на належному рівні диференціації моделей терапії та консультування як таких. Тому в нижче зазначених характеристиках психотерапія розглядається, в більшості випадків, під кутом медичної моделі.

Основні характеристики за Б. Карвасарським [36]:



1. Засоби впливу (методи): психотерапія та психологічне консультування використовують психологічні засоби впливу, однак в психологічному консультуванні інформування є ведучим прийомом.
2. Цілі: психотерапія та психологічне консультування мають своєю метою досягнення більш виразних позитивних змін в когнітивній, емоційній та поведінковій сферах у бік збільшення їх ефективності, психотерапія при цьому спрямована на досягнення значних особистісних змін, а консультування – на допомогу людині в кращому використанні власних ресурсів та покращенні якості життя.
3. Функції: психотерапія виконує функцію лікування та частково реабілітації, а психологічне консультування – профілактики та розвитку (природно, що мова йде про домінуючі спрямування психотерапії та психологічного консультування, так як у певних випадках ці функції можуть переплітатися).
4. Теоретична обумовленість: психотерапія та психологічне консультування мають в якості своєї наукової основи психологічні теорії.
5. Емпірична перевірка: психотерапія та психологічне консультування потребують вивчення ефективності впливів.
6. Професійні дії: психотерапія та психологічне консультування здійснюються фахівцями в професійних межах.
7. Довготривалість впливів: психотерапія триває не менше 15-20 сеансів, психологічне консультування може обмежитися 1-5 сеансами.
8. Місце змін: у психотерапії зміни відбуваються безпосередньо в процесі терапії та є сутністю психотерапевтичного процесу, в психологічному консультуванні аналізуються варіанти рішень конкретної проблеми, але рішення та зміни здійснюються людиною не в процесі консультування, а після його закінчення.
9. Рівень самостійності клієнта: у психотерапії процес змін супроводжується психотерапевтом, у психологічному консультуванні зміни здійснюються людиною самостійно без супроводу консультанта.

На нашу думку, ці відмінності, на сучасному етапі психологічної допомоги, також вимагають обов'язкового уточнення на основі модельного ряду терапії та консультування.

Ю. Альошина вважає, що вже локус скарги клієнта може вказувати на те, якої – консультативної чи психотерапевтичної – допомоги він потребує [2]. Якщо в людини, яка звернулася за допомогою, екстернальний локус скарги (тобто клієнт підкреслює негативну роль інших у виникненні власних життєвих труднощів), наприклад: «Моя дочка дуже нестримана, і тому ми постійно сваримось» чи: «Мій керівник робить мені зауваження без усякого приводу», — це клієнт психолога-консультанта [2].

У ситуації, коли клієнта турбує власна нездатність контролювати та регулювати свій внутрішній стан, потреби та бажання (інтернальний локус скарги), і він говорить: «Я дуже запальна, не можу себе стримати, постійно кричу на дочку» чи «Не можу зрозуміти, що я роблю не так, що постійно одержую зауваження від начальника», — частіше це клієнти, що потребують і готові до прийняття психотерапевтичної допомоги.

Таким чином, якщо клієнтом уже здійснена певна робота з аналізу власних проблем і невдач і він сприймає самого себе відповідальним за те, що з ним відбувається — це дозволяє йому перейти до більш глибокого та відвертого самопізнання в процесі психотерапії.

Іншою відмінністю консультативної та психотерапевтичної допомоги може бути специфіка роботи зі скаргою. При психотерапевтичному впливові скарги як такі відіграють незначну роль, оскільки вже на початкових етапах роботи вони поглиблюються та переформулюються. Крім цього, психотерапевт надає особливого значення аналізу глибинних пластів психіки, минулому досвіду клієнта, обговорює з ним його сни й асоціації, приводить до розуміння причин патогенних переживань і поведінки й у такий спосіб сприяє вирішенню особистісних проблем [1].

Е. Брамер і Л. Шостром (1982), говорячи про співвідношення консультування та психотерапії, умовно поділяють їх за двома полюсами континуума. На одному полюсі робота професіонала торкається в основному ситуативних проблем, які розв'язуються на рівні свідомості й виникають у клінічно здорових індивідів. Тут знаходиться сфера консультування. На іншому полюсі – велике прагнення до глибинного аналізу проблем з орієнтацією на підсвідомі процеси, структурну перебудову особистості. Тут знаходиться сфера психотерапії. Сфера між полюсами належить діяльності, яку можна назвати як консультуванням, так і терапією [45]. На сучасному етапі становлення

психологічної допомоги таке пояснення відмінності між консультуванням і терапією є досить популярним в колах фахівців-практиків.

М. Перре та У. Бауманн, розглядаючи співвідношення психологічного консультування та психотерапії, в якості відмінностей вказують на наступні [9]:

- а) у психологічному консультуванні серед засобів впливу на першому місці знаходиться інформативність (передача інформації людині, яка звернулася за допомогою);
- б) психологічне консультування в медицині виконує в основному функцію гігієни та профілактики;
- в) у межах консультування аналізуються варіанти рішень конкретної проблеми, але їх здійснює сама людина та не в межах консультування, а самостійно;
- г) у практиці консультування зміни відбуваються після закінчення самого консультування без супроводу фахівцем, у психотерапії – сутністю є сам процес змін, який супроводжується фахівцем.

Г. Колеснікова вважає, що психологічне консультування відрізняється від інших видів психологічної допомоги тим, що клієнту відводиться більш активна роль. Якщо у процесі психокорекції й психотерапії більшу частину відповідальності бере на себе психолог, то у консультуванні основна психокорекційна робота проводиться самим клієнтом. І, відповідно, відповідальність за кінцевий результат також несе клієнт. Психолог відповідає за правильність своїх висновків і змісту проблеми та за професійну обумовленість рекомендацій щодо вирішення цієї проблеми [23, с.9].

Таким чином, основні види психологічної допомоги при наявності визначених, а іноді й спірних відмінностей мають і характерні для всіх них особливості. Їх загальною метою є допомога та підтримка особистості в процесі її становлення і розвитку та при виникненні різноманітних проблем і критичних ситуацій. Надання цієї допомоги здійснюється спеціальними психологічними способами та методами у безпосередньому спілкуванні й взаємодії з людиною.

Безперечно, границі між психотерапією та консультуванням досить умовні, що не раз відзначалося різними авторами [7; 23; 24]. Тобто, провести границі між двома цими видами психологічної допомоги дуже важко.

Узагальнюючи існуючі погляди науковців-практиків щодо відмінностей психологічного консультування та психотерапії, можна сказати, що перший контакт фахівця в галузі психологічного здоров'я

(тобто психолога, психіатра, психотерапевта чи психоаналітика) та людини, яка звернулася за допомогою, завжди починається з консультування і, в залежності від мотивації й проблем, може призвести до короткотривалого пропрацювання окремої проблеми чи необмеженої в часі інтенсивної терапії. В більшості випадків, тривалість та інтенсивність (кількість сеансів у тиждень) психотерапії суттєво розширює її можливості у порівнянні з психологічним консультуванням. Неврози та більш суттєві психічні розлади, як правило, вимагають психотерапевтичного чи психоаналітичного втручання, а інколи й поєднання з психофармакологічним лікуванням у психіатра [26].

Хоча, найбільш авторитетна в Європейському союзі професійна організація, яка об'єднує у своїх лавах консультантів із різних наукових шкіл, – Європейська асоціація психотерапевтів офіційно використовує подвійний термін «психотерапія/консультування», аргументуючи це тим, що розмежування цих двох сфер психологічної допомоги – складне завдання тому, що в багатьох випадках професіоналу важко сказати, займається він психологічним консультуванням чи психотерапією. Як і в консультуванні, так і в психотерапії, як уже зазначалося, використовуються ті ж самі професійні навички; вимоги, які висуваються у консультуванні та психотерапії подібні. У двох випадках допомога клієнту побудована на взаємодії між консультантом (психотерапевтом) і клієнтом. Через труднощі розподілу цих двох видів надання психологічної допомоги деякі практики використовують поняття «психологічне консультування» та «психотерапія» як синоніми, аргументуючи свій погляд подібністю діяльності психотерапевта та психолога-консультанта [7; 12; 35; 37].

### **4.3 ВИДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

*Підходи в психологічному консультуванні (як і види психоконсультування), в більшості випадків, кожен практичний психолог вибирає у відповідності зі своїми схильностями та інтересами.*

Консультування широко використовується у різноманітних сферах людської діяльності: в освіті, медицині, бізнесі, соціальній роботі й може розкриватися через сферу застосування – шкільне консультування, супровід лікувального процесу, організаційне консультування, сімейне консультування тощо. Саме з цією особливістю пов'язано те, що навіть викладання специфічних різновидів консультування у теперішній час проводиться не тільки на факультетах психології, але й

на факультетах соціальної роботи, педагогіки, менеджменту, психіатрії тощо.

До класифікації власне психологічного консультування, під яким, як уже було зазначено вище, мається на увазі надання психологічної допомоги психічно нормальним людям для досягнення ними цілей особистісного росту, можна підходити, опираючись на різноманітні критерії (Ю. Альошина, О. Бондаренко, С. Васьківська, П. Горностай, Дж. Котлер, О. Корабліна, Р. Мей тощо).

Так, якщо в якості класифікаційного критерію брати вік, то це буде психологічне **консультування за віковою періодизацією** (вікове консультування) [29].

Іншою категорією, яка слугує основою для класифікації консультативного процесу є простір, тобто просторова організація консультування [29]. На основі цього критерію виокремлюють два види консультування [17; 23; 29; 35]:

- ✓ **контактне**, при якому психолог-консультант зустрічається з клієнтом, відбувається бесіда «обличчям до обличчя»;
- ✓ **дистанційне** консультування, яке поділяється на телефонне та письмове (листування, телефонне консультування, спілкування через інтернет-мережі тощо).

Синонімом першого виду консультування є «очне консультування», іншого – «заочне» [39; 42; 45]. Досить швидко в сучасних умовах розвивається інтернет-консультування та вимагає створення відповідних стандартів.

Ще однією основою для класифікації є тривалість консультативної взаємодії: разова консультація (консультативний процес проводиться за одну сесію – 45-60 хв.); короткотривале психологічне консультування (триває до 5-6 сесій. Воно може відповідати двом різновидам: за формою саме психологічного консультування, або психотерапевтичного консультування); довготривале психоконсультування (від 7 і більше сесій. За своєю формою його вже можна назвати психотерапевтичним консультуванням). Іноді психологи виокремлюють тільки два види: короткотривале консультування (включаючи разове консультування) та довготривале, а іноді ці два види диференціюють на підвиди. Цей поділ є досить умовний, включаючи і його форми. Це залежить, в першу чергу, від теоретичного підходу, який використовує психолог-практик, від моделі психологічної служби за об'єктивно-цільовими критеріями (за Л. Карамушкою), в якій працює фахівець (див. підрозділ 1.2.) тощо.



Наступна основа для класифікації повинна враховувати кількість клієнтів, одночасно консультиуємих одним консультантом. За цим критерієм консультиування може бути **індивідуальним** чи **груповим** [29].

Індивідуальне консультиування (проблеми особистісного росту, внутрішні конфлікти, страхи, психологічні травми, проблеми міжособистісних стосунків). Тобто, індивідуально-психологічне консультиування проводиться перш за все з метою допомогти особистості, яка розвивається, в процесі її становлення для того, щоб людина могла більше дізнатися про себе, зрозуміти та прийняти свою індивідуальність, розібратися з власними проблемами й труднощами. Між психологом і клієнтом встановлюються певні взаємовідносини, які характеризуються співпрацею, взаєморозумінням й абсолютним позитивним прийняттям. Завдання фахівця полягає в стимулюванні та підтримці людини, яка знаходиться в кризовій ситуації. Психолог організовує зворотний зв'язок, який відображається у роз'ясненні проблеми щодо можливостей клієнта в її вирішенні [17].

Групове консультиування – це особливий напрям у консультиуванні, який дуже часто є ефективним засобом допомоги у вирішенні особистісних і міжособистісних проблем. Групова робота побудована на властивій людям тенденції збиратися разом, обмінюватися думками та враженнями, а також разом працювати. Існують різноманітні тренінгові групи, це, насамперед, так звані Т-групи зустрічей, групи розвитку навичок спілкування, гештальт-групи, групи психодрами, групи тілесної терапії, танцювальної терапії, терапії мистецтвом, тренінгу умінь тощо. Учасники психокорекційних груп виступають суб'єктами своїх власних змін, орієнтованими на самовираження, особистісний ріст і розвиток [26].

Вплив групи на людину величезний. Споконвічно взаємодія в групі сприяла виживанню й розвитку її членів. У багатьох життєвих ситуаціях людина відчуває потребу у теплі, визнанні та контакті з іншими людьми. Те, що переживається учасниками в групі, може природно переноситися ними у зовнішній світ. Члени групи отримують в ній зворотній зв'язок і підтримку від людей, які мають схожі проблеми чи переживання [12; 15; 20; 48].

Найважливішими умовами роботи тренінгових груп є прийняття та довіра до кожного члена групи, активна турбота та допомога один одному. В такій атмосфері комфортності людина стає здатною оволодіти новими вміннями, експериментувати з різноманітними стилями

відносин, пробувати нові способи поведінки. Група значно полегшує процес самодослідження, допомагає оцінити власні почуття, установки й учинки, сприяє саморозкриттю, змінам, формуванню «Я»-концепції та цим самим посилює впевненість у собі [48].

Поряд з індивідуальною та груповою психотерапією можлива така форма, при якій консультують одночасно два психотерапевти – **котерапія** [47]. Незважаючи на широку представленість цієї форми роботи, практично відсутній методологічний аналіз принципів спільного консультування. Проте явище котерапевтичного консультування все частіше входить в повсякденну реальність сучасної вітчизняної психотерапії. Так, більшість груп або тренінгових семінарів проводяться під керівництвом двох психотерапевтів [8, с.26-27].

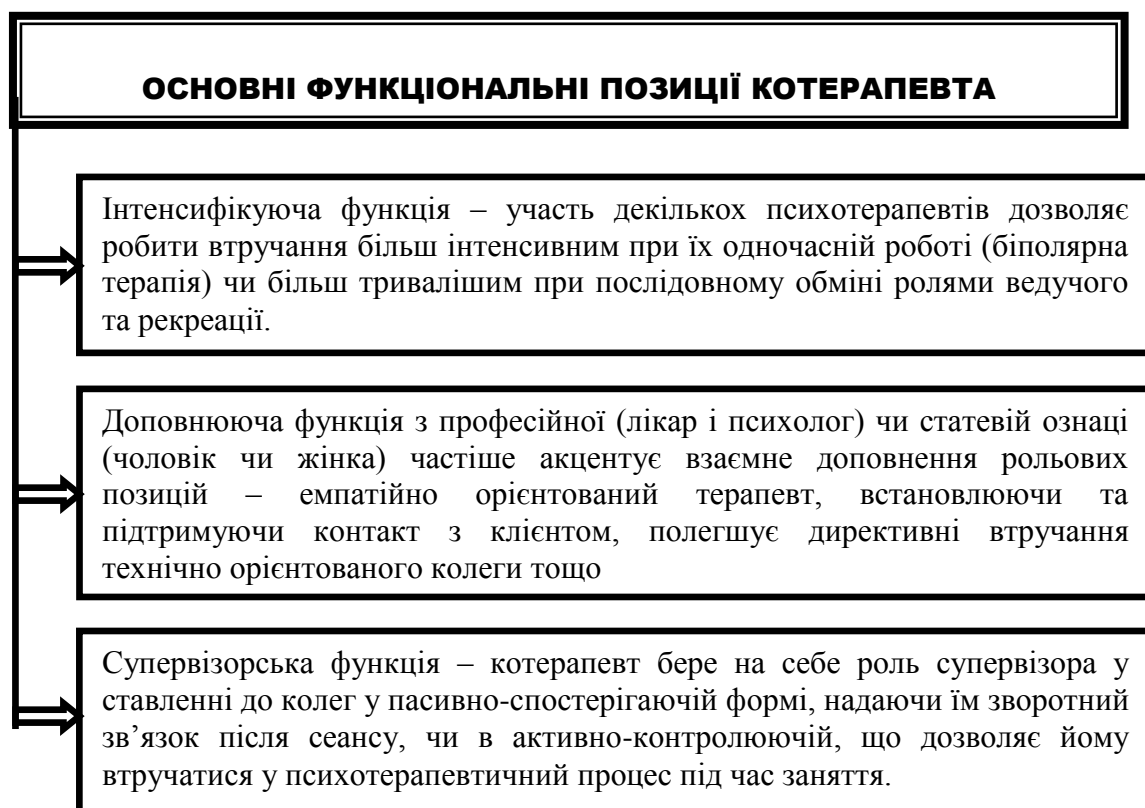
Як зазначає Б. Карвасарський, інститут котерапевтів найбільш характерний для сімейного та групового психотерапевтичного консультування. Становлення інституту котерапевта пов'язують з іменами Д. Халса в груповій психотерапії (1950-і рр.) і К. Вітакера – у сімейній психотерапії (1975р.). У сучасних напрямках індивідуальної психотерапії також відзначається тенденція зміни діадних стосунків «терапевт-клієнт» бригадним обслуговуванням клієнта двома (нейролінгвістичне програмування) чи декількома психотерапевтами (короткотривала позитивна психотерапія) [21].

О. Гавалешко та О. Самборська, проаналізувавши сучасну наукову літературу, виокремлюють дві основні моделі котерапевтичної взаємодії. Першу модель запропонував Р. Балес, зміст якої полягає в тому, що один з психотерапевтів займає провокаційну позицію, а інший – гармонізуючу [8]. Терапевт-провокатор може загострювати певні стосунки, заглиблювати певний розвиток групової динаміки, а тоді як котерапевт пом'якшує ці стосунки та займає більш емпатійну позицію. В межах іншої моделі котерапевтам пропонується комбінувати в спільній взаємодії дві основні стратегії, одна з яких є переважно структурно-аналітичною, а друга – розуміюче-феноменологічною [43]. У межах цієї моделі один із терапевтів працює, переважно, зі змістовною складовою проблеми клієнта, приймає участь у створенні групового феномену спільних переживань із клієнтом. Котерапевт в цей час займається структурно-лінгвістичним аналізом дискурсу клієнта та першого терапевта. Він визначає смислові, підсвідомі характеристики проблеми клієнта та формує більшою мірою семіотичний простір сеансу. Після того, як «структурний» терапевт підготував інтерпретації, він включається в спільну роботу з клієнтом, а

«розуміючий» котерапевт, навпаки, займає позицію аналітика та спостерігача.

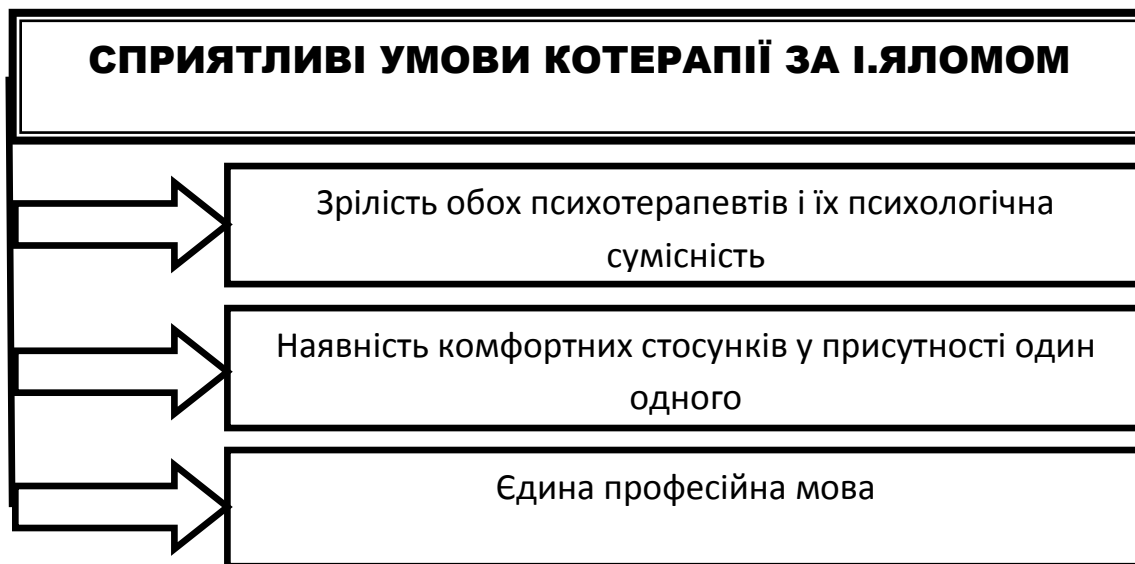
Таких змін позицій у процесі сеансу може бути декілька, а завершується сеанс переходом котерапевтів в автентичну позицію взаємодії з клієнтом і спільним обговоренням з ним результатів терапевтичної роботи [8, с.27]. Б.Карвасарський виокремлює три основні функціональні позиції котерапевта (мал. 4.3.1) [21].

На думку О. Гавалешко та О. Самборської, відмінності котерапевтичної форми роботи й індивідуальної психотерапії можуть бути виражені в розкритті низки додаткових можливостей котерапії. До них відносяться: отримання супервізорського зворотного зв'язку терапевтами через взаємну рефлексію своєї роботи; одночасне поєднання декількох стратегій та стилів терапевтичної діяльності, що досягається через розмежування функцій консультування; прискорення розвитку феномену переносу за рахунок гетерогенності терапевтичної пари [8, с.27]. У режимі котерапії слід враховувати протипоказання до спільної котерапевтичної діяльності консультантів [43].



Малюнок 4.3.1 Основні функціональні позиції котерапевта

І. Ялом рекомендує не створювати котерапевтичну діаду з іншим котерапевтом у випадку, якщо не відчуваєш себе з ним невимушено, якщо до котерапевта не відчуваєш особливої симпатії або маєш радикально відмінні погляди на цілі та завдання психотерапії. Він систематизує умови, що сприяють спільному консультуванню (мал.4.3.2) [8, с.28].



*Малюнок 4.3.2* **Сприятливі умови котерапевтичного процесу за І. Яломом**

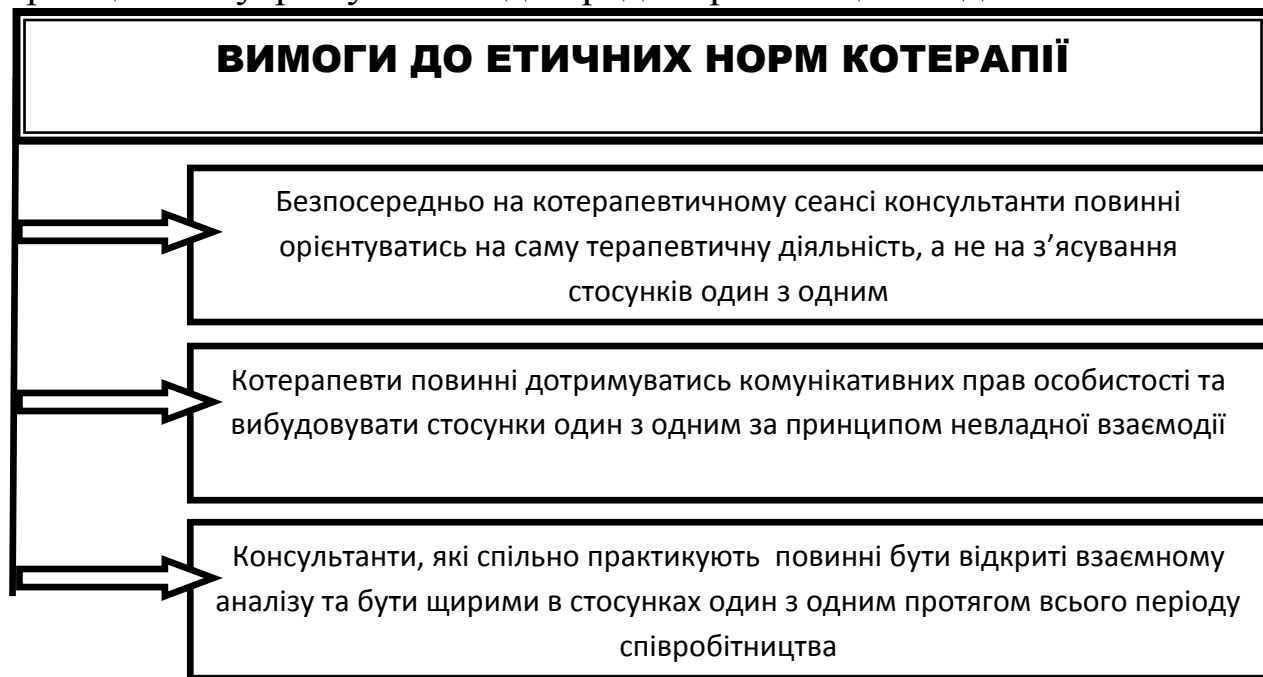
Як зазначають О. Гавалешко та О. Самборська, перед початком роботи в режимі котерапії психологи-початківці обов'язково повинні ознайомитися з етичними нормами.

До етичних норм котерапії відносять виконання певних вимог. Дотримання цих вимог дозволяє конструктивно вирішувати деякі аспекти конкурентних стосунків між консультантами та робить ситуацію конкуренції менш напруженою (мал.4.3.3) [8,с.28].

Б. Карвасарський виділяє види психоконсультативної взаємодії на основі трьох основних підходів, які чітко проявляються у психологічному консультуванні [36]:

1) проблемно-орієнтоване консультування спрямоване на аналіз змісту та зовнішніх причин проблеми, пошук шляхів її вирішення. Підхід аналогічний поведінковій психотерапії, дуже часто припускає підключення до консультування членів сім'ї клієнта й організаційну допомогу йому та його сім'ї.

2) особистісно-орієнтоване консультування центроване на аналізі індивідуальних причин проблеми, генезі деструктивних особистісних стереотипів, попередженню подібних проблем у майбутньому. Підхід аналогічний психодинамічній терапії, консультант принципово утримується від порад й організаційної допомоги.



Малюнок 4.3.3 Вимоги до етичних норм котерапії

3) рішення-орієнтоване консультування центроване на виявленні ресурсів для вирішення проблеми. Найбільш яскравим прикладом подібного підходу є короткотривала позитивна терапія.

Б. Мастеров описує наступні основні орієнтації психологів стосовно структури консультативного процесу [28]:

**1. Аналітико-інтерпретаційна орієнтація.** Психолог на основі представлення клієнтом проблеми аналізує та інтерпретує її зміст, а також і взаємодію, що відбувається «тут і тепер» в термінах тієї теорії, адептом якої він є. Клієнт повинен побачити свою проблему та самого себе очима психолога, прийняти це «бачення» та зробити його своїм. Саме психолог тут ставить завдання на зміни, і складовою частиною цієї зміни обов'язково буде зміна картини світу клієнта. Саме психолог вибирає засоби змін і застосовує їх. Прикладом такого підходу до роботи з клієнтом є робота з ним в межах різних варіантів психоаналізу.

**2. Раціонально-констатуюча орієнтація.** Психолог старається допомогти клієнту сформулювати проблему найбільш конкретно та зрозуміло, в раціональній формі та в термінах клієнта. Це допомагає



клієнту усвідомити свої уявлення про реальність і самого себе, що надає можливість йому самостійно чи разом із психологом сформулювати завдання на зміни. Звідси виникає обумовлений запит клієнта до психолога-консультанта на оволодіння техніками змін.

**3. Процесуальна орієнтація.** Психолога тут цікавить не самий зміст, що надається клієнтом, а динаміка розгортання цього змісту в ситуації «тут і тепер»: відбуваються зміни емоційного стану, виникають нові поведінкові реакції. Найбільш відомі психологи-практики цієї орієнтації – М. Еріксон та Е. Мінделл.

**4. Емпатійна орієнтація** (може виступати складовою процесуальної орієнтації). Увага психолога сконцентрована на почуттях клієнта, що виникають у ситуації «тут і тепер», на характері емоційних стосунків з клієнтом. Основні представники – К. Роджерс, Р. Мей.

**5. Парадоксальна орієнтація.** Психолог своєю поведінкою прагне зруйнувати рольові очікування та стереотипи стосунків клієнта. Це призводить до змін станів клієнта, до руйнації стереотипів спілкування й стосунків, стереотипів у сприйнятті себе й інших людей. Це робить клієнтів більш «пластичними», емоційно сенситивними та рефлексивними. Так працювали такі психологи як М. Еріксон і К. Вітакер. Багато психологів використовують техніки цієї орієнтації на етапі дебюту як допоміжні.

**6. Реконструктивна орієнтація.** Спрямована на відтворення «тут і тепер» контексту проблеми. Психолог відтворює життєвий контекст, в якому існує проблема клієнта, реконструює в ситуації «тут і тепер» фрагмент суб'єктивної картини світу клієнта в тій його частині, що має відношення до проблеми клієнта. Увага психолога зосереджена не на змісті проблеми та стосунках з клієнтом як таких, а на процесі реконструкції та засобах, якими вона здійснюється. Саму реконструкцію здійснює клієнт, використовуючи запропоновані йому засоби та процедури. Клієнт починає бачити, думати, переживати, знаходячись всередині цієї реальності. Психолог звертає увагу клієнта на якісь аспекти його суб'єктивної картини світу, які клієнт раніше не рефлексував і допомагає клієнту отримати новий досвід у цій реконструйованій реальності.

На основі вищезазначених орієнтацій психологів стосовно структури консультативного процесу можна виокремити його види (види психологічного консультування за орієнтацією структур процесу: аналітико-інтерпретаційний, раціонально-констатуючий, процесуальний, емпатійний, парадоксальний, реконструктивний). Категорії,

внесені психологом із його психологічної картини світу, в якості засобів реконструкції (а не в якості інтерпретації) переструктуровують і розширяють відтворюючий «тут і тепер» фрагмент суб'єктивної картини світу клієнта, що має відношення до його проблеми. Клієнт починає використовувати ці категорії як засоби структурування свого досвіду й орієнтації в ньому, наповнюючи його своїм змістом. Б. Мастеров виокремив базові компоненти суб'єктивної картини клієнта: простір, час і оцінка, що утворюють систему координат, яка допомагає зрозуміти сприйняття світу та його фрагментів клієнтом, закономірності диференціації: «проблемні» та «безпроблемні». На цьому шляху автор виділив наступні світи: почуттів й емоційних станів, тілесних відчуттів, правил, норм, стосунків, образів, фізичний, психологічний, символічний, естетичний та інші [27].

Н. Осухова, на основі аналізу психологічних джерел, виокремлює п'ять моделей консультативної взаємодії, які відрізняються між собою позиційністю учасників взаємодії [34, с. 7-8]:

1. «Медична» модель найбільш представлена в психоаналізі З. Фрейда. Позиція клієнта тут дуже пасивна: «Я дуже й дуже слабкий... ..і не несу відповідальності за те, що сталося (чи може статися). Допоможіть мені, вилікуйте». Компліментарна позиція психолога-консультанта – «лікуючий лікар», батько (відсторонено нейтральний батько).

2. «Компенсаторна» модель по-різному представлена в поведінковому підході та НЛП. Досить широко вона розповсюджена вона й серед вітчизняних прихильників психокорекції. Позиція клієнта тут така: «Я – жертва. Зі мною відбулися події, що не залежать від мене. Навчіть мене, як з ними справлятися, і я, при цьому, також буду щось робити сам». Консультант у цій моделі виступає вчителем, тренером, порадиником і контролером.

3. «Просвітницька» модель використовується в когнітивних підходах (А. Елліс), терапії реальністю (У. Глассер), «ідеальному методі» (Дж. М. Тойч, К.-Ч. Тойч), вона притаманна багатьом групам підтримки («анонімні алкоголіки», «синанон» тощо). Позиція клієнта тут нагадує позицію дитини, яка провинилася в чомусь: «Я сам винен у тому, що зі мною відбулося. Інші повинні направляти мене на правильний шлях, контролювати, підказувати те, що потрібно робити». Позиція консультанта – гуру.

4. «Моральна» модель запропонована екзистенційними психологами (Р. Мей, Ф. Перлз, В. Франкл, І. Ялом). Позиція клієнта: «Я

слабкий, але я готовий сам вирішувати свої проблеми. Інші повинні лише підбадьорювати мене». Консультант у цій моделі – «супутник», який старається стимулювати активність клієнта, самостійність і відповідальність.

5. Психологічний супровід особистості – п'ята модель консультування. Її розробку ініціювали в 80-ті роки минулого ХХ століття психотерапевти, яких не задовольняли попередні моделі (Дж. Бюдженталь, К. Вітакер, В. Бамберрі, В. Сатір). Паралельно екзистенційно-гуманістичному підходу ідея супроводу розроблялася в системному підході (К. Людевіг). Система тут розуміється як соціально сконструйована цілісність, яка породжується комунікацією та постійно змінюється; клієнт і консультант – як «члени системи, що прагне до спільної цілі».

Інша класифікація консультування може бути побудована на основі відповідної сфери діяльності чи існування. У залежності від типу проблем, з якими звертаються за психологічною допомогою до психолога-консультанта, можна виділити наступні види психологічного консультування [23]:

- ✓ подружнє консультування (проблеми взаєностосунків, сексуальні проблеми, стани до чи після розлучення);
- ✓ сімейне консультування (проблеми взаєностосунків із родичами, психолого-педагогічні проблеми, проблеми взаєностосунків з дітьми);
- ✓ профконсультування (вибір професії, удосконалення здібностей, необхідних для успішного здійснення професійної діяльності, підвищення працездатності);
- ✓ організаційне консультування (кадрова політика, імідж фірми, підвищення ефективності праці, взаєностосунки з партнерами) тощо.

Важливо пам'ятати, що будь-який розподіл є умовним і здійснюється, як правило, для зручності вивчення предмету. Тому, важко зустріти консультування, яке належить до якогось одного із запропонованих видів, вони знаходяться у тісному взаємозв'язку.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Якщо у Вас немає власного досвіду проведення психологічного консультування, то виконайте, будь-ласка, наступні завдання:

- визначте, яким із видів психологічного консультування Вам хотілося б займатися більше всього. Чим викликано таке Ваше бажання?;

- на що необхідно звернути увагу для того, щоб Ваше перше психологічне консультування було результативним?

**ЗАВДАННЯ 2.** Подумайте, чим відрізняються між собою такі поняття як консультування та терапія?

Поділіться на групи по три учасника, нехай один із Вас докажує, що ці терміни однакові, а інший буде доводити, що дані терміни відрізняються одне від одного. Третій учасник повинен забезпечити зворотній зв'язок між ними.

**ЗАВДАННЯ 3.** Уявіть собі, що пройшло три роки, і у Вас ідеальна робота психоконсультанта.

Опишіть, як проходить Ваш звичний робочий день. Розкажіть не тільки про те, що Ви робите, але й про те, як Ви це робите. Складіть план, щоб перетворити описану фантазію в реальність. Потім виберіть спеціалізацію чи місце роботи, яке Вам здається цікавим, але яке не є на даний момент частиною Ваших планів. Уявіть, що Ви вирішили вибрати саме цей шлях, а не описаний раніше.

**ЗАВДАННЯ 4.** Напишіть список сфер психоконсультування, де б Ви хотіли працювати.

Складіть план відвідування кожної із цих сфер. Не відступайте, якщо це завдання вдасться Вам дуже важким. Спробуйте познайомитися із тими, хто там працює, щоб у Вас уже були знайомі, коли прийде час проходити практику та влаштовуватися на роботу. Потім коротко опишіть, що нового Ви дізналися.

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення психологічному консультуванню як виду психологічної допомоги.
2. Охарактеризуйте основні цілі психоконсультативної взаємодії.
3. Обґрунтуйте основні положення психологічного консультування за С. Гледдінгом.
4. Дайте визначення гуманістичному напряму в психоконсультуванні.
5. У чому полягає специфіка проведення психоконсультативної взаємодії?
6. Проаналізуйте основні моделі психотерапії.

7. Яка роль психодіагностики у консультативній взаємодії?
8. Дайте визначення таким поняттям як «психокорекція» та «психопрофілактика».
9. У чому полягає відмінність між психологічним консультуванням і психотерапією?
10. Охарактеризуйте основні техніки психоаналітичного напрямку консультативної взаємодії.
11. Зробіть порівняльний аналіз між такими видами надання психологічної допомоги як: психокорекція, психоконсультування та психотерапія.
12. Які ви знаєте класифікації видів психологічної взаємодії?
13. Дайте визначення контактному та дистанційному консультуванню.
14. Зробіть порівняльний аналіз індивідуального та групового консультування.
15. Охарактеризуйте основні орієнтації психологів стосовно консультативного процесу.
16. Назвіть базові компоненти суб'єктивної картини клієнта за Б. Мастеровим.

#### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 4.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Ця орієнтація (за Б.Мастеровим) може виступати складовою процесуальної орієнтації). Увага психолога сконцентрована на почуттях клієнта, що виникають у ситуації «тут і тепер», на характері емоційних стосунків з клієнтом. Основні представники – К. Роджерс, Р. Мей.
	А <i>парадоксальна орієнтація</i>
	Б <i>реконструктивна орієнтація</i>
	В <i>раціонально-констатуюча орієнтація</i>
2.	Психотерапія в цій моделі зайнята психологічними проблемами, порушеннями адаптації та, умовно кажучи, неуспішністю людини, групи, сім'ї тощо
	А <i>медична модель</i>
	Б <i>соціальна модель</i>
	В <i>філософська модель</i>
3.	Проблемно-орієнтоване консультування за Б. Карвасарським
	А <i>центроване на аналізі індивідуальних причин проблеми, генезі деструктивних особистісних стереотипів, попередженню</i>



		<i>подібних проблем у майбутньому. Підхід аналогічний психодинамічній терапії, консультант принципово утримується від порад й організаційної допомоги</i>
	Б	<i>спрямоване на аналіз змісту та зовнішніх причин проблеми, пошук шляхів її вирішення. Підхід аналогічний поведінковій психотерапії, дуже часто припускає підключення до консультування членів сім'ї клієнта й організаційну допомогу йому та його сім'ї</i>
	В	<i>центроване на виявленні ресурсів для вирішення проблеми. Найбільш яскравим прикладом подібного підходу є короткотривала позитивна терапія</i>
	Г	<i>психолога тут цікавить не самий зміст, що надається клієнтом, а динаміка розгортання цього змісту в ситуації «тут і тепер»: відбуваються зміни емоційного стану, виникають нові поведінкові реакції</i>
<b>4.</b>		Вибір професії, удосконалення здібностей, необхідних для успішного здійснення професійної діяльності, підвищення працездатності.
	А	<i>подружнє консультування</i>
	Б	<i>профконсультування</i>
	В	<i>організаційне консультування</i>
	Г	<i>сімейне консультування</i>
<b>5.</b>		Розв'язання міжособистісних проблем у колективі, засобом вирішення частини проблем учасників групи, роботи з групою в цілому та всередині колективу
	А	<i>Сімейне консультування</i>
	Б	<i>Індивідуальне консультування</i>
	В	<i>Групове консультування</i>
	Г	<i>Інтернет-консультування</i>
<b>6.</b>		Особистісно-орієнтоване консультування за Б. Карвасарським
	А	<i>центроване на аналізі індивідуальних причин проблеми, генезі деструктивних особистісних стереотипів, попередженню подібних проблем у майбутньому. Підхід аналогічний психодинамічній терапії, консультант принципово утримується від порад й організаційної допомоги</i>
	Б	<i>спрямоване на аналіз змісту та зовнішніх причин проблеми, пошук шляхів її вирішення. Підхід аналогічний поведінковій психотерапії, дуже часто припускає підключення до консультування членів сім'ї клієнта й організаційну допомогу йому та його сім'ї</i>
	В	<i>центроване на виявленні ресурсів для вирішення проблеми. Найбільш яскравим прикладом подібного підходу є короткотривала позитивна терапія</i>
	Г	<i>психолога тут цікавить не самий зміст, що надається клієнтом, а динаміка розгортання цього змісту в ситуації «тут і тепер»: відбуваються зміни емоційного стану, виникають нові поведінкові реакції</i>

7.	Можлива така форма, при якій консультують одночасно два психотерапевти	
	А	<i>котерапевтичне консультування</i>
	Б	<i>індивідуальне консультування</i>
	В	<i>групове консультування</i>
Г	<i>поведінкове консультування</i>	
8.	Філософська модель психотерапії	
	А	<i>зайнята світоглядом особистості. Глибинна психотерапія рідко обходиться без аналізу міфології. Така робота часто приводить до формування нової ієрархії міфів і системи вірувань, що, в свою чергу, може змінити адаптивні можливості людини, вплинути на її почуття гармонії зі самою собою й оточуючим її світом</i>
	Б	<i>чи еkleктична модель психотерапії поєднує в собі елементи інших існуючих моделей</i>
	В	<i>спрямована на формування адаптивної поведінки людини у суспільстві, яке безперервно змінюється. Підходи та методи такої психотерапії можуть використовуватися в різноманітних соціальних групах: сім'ї, навчальному класі, трудовому колективі, релігійній общині, населеному пункті, регіоні, державі</i>
Г	<i>зайнята психологічними проблемами, порушеннями адаптації та, умовно кажучи, неуспішністю людини, групи, сім'ї тощо</i>	
9.	Слово «корекція» має первинне значення	
	А	<i>виправлення</i>
	Б	<i>формування</i>
	В	<i>встановлення</i>
Г	<i>порада</i>	
10.	Психотерапія в цій моделі спрямована на формування адаптивної поведінки людини у суспільстві, яке безперервно змінюється. Підходи та методи такої психотерапії можуть використовуватися в різноманітних соціальних групах: сім'ї, навчальному класі, трудовому колективі, релігійній общині, населеному пункті, регіоні, державі	
	А	<i>психологічна модель</i>
	Б	<i>медична модель</i>
	В	<i>педагогічна модель</i>
	Г	<i>соціальна модель</i>

### КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Г</b>	<b>Г</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Г</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию / Г.С.Абрамова. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 260 с.

2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е.Алешина. – [2-е изд.]. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.
3. Бадхен А. Мастерство психологического консультирования. / А.Бадхен, М.Бадхен, С.Зелинский и др. // Под ред. А.А.Бадхена, А.М.Родиной. – СПб.: Речь, 2007. – 240 с.
4. Бельская Е.Г. Основы психологического консультирования и психотерапии: [учебное пособие] / Е. Г. Бельская. – Обнинск: ИАТЭ, 1998. – 80 с.
5. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
6. Василюк Ф.Е. Психология переживаний / Ф.Е. Василюк – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
7. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник / С.В. Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
8. Гавалешко О. Котерапія в підготовці майбутніх психологів / О. Гавалешко, О.Самборська. – Чернівці: Рута, 2004. – Вип. 221. – С. 22-29. (Науковий вісник Чернівецького університету: Педагогіка та психологія; Вип. 221).
9. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг. – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
10. Головин С. Словарь практического психолога / С. Головин. – М.: Академия, 1998. – 658с.
11. Горина Н.Д. Деловые игры и научно-исследовательская работа студентов // Педагогика высшей школы / Н.Д. Горина, О.А. Левкович. – Минск, 1988. – Вып. 2. – С. 107–116.
12. Горностай П.П. Теория и практика психологического консультирования: проблемный поход / П.П. Горностай, С.В. Васьковская – К.: Наукова думка, 1995. – 128 с.
13. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология / М.А.Гулина. – СПб: Речь, 2001. – 352 с.
14. Джордж Р. Консультирование: теория и практика / Р. Джордж, Т. Кристиани. – М: Эксмо, 2002. – 448 с.
15. Дударенко І.С. Психолого-педагогічні умови набуття професійної ідентичності майбутнім психологом-практиком: матеріали VI Костюківських читань [Психологія у ХХІ столітті: перспективи розвитку] / І.С.Дударенко. – К., 2003. – Т.3. – С. 112–116.
16. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: [учебное пособие] / А.Н.Елизаров. – М.: «Ось-89», 2003. – 336 с.
17. Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование: [учебное пособие] / А.Н.Елизаров. – СПб.: Издательство «Питер», 2002. – 656 с.
18. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н.Емельянов. – Л.: ЛГУ, 1985. – 168 с.
19. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.

- 20.Капустин С.А. Границы возможностей психологического консультирования // Вопросы психологии / С.А. Капустин – 1993. - № 5. – С. 50-56.
- 21.Карвасарский Б.Д. Психотерапия / Б.Д. Карвасарский. – М.: Медицина, 1985. – 304 с.
- 22.Киричук О.В. Психологія особистості: багатовекторний аналіз / О.В.Киричук – К.: Ніка-Центр, 2002. – С. 30–36. – (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
- 23.Колесникова Г.И. Психологическое консультирование / Г.И. Колесникова. – Ростов на Дону: Феникс, 2006. – 284 с.
- 24.Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб.: Изд-во С.-Петербур., 2001. – 432 с.
- 25.Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб: 2001. – 464 с.
- 26.Кочюнас Р.Б. Основы психологического консультирования / Р.Б. Кочюнас: [пер. с лит.] – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
- 27.Макаров В.В. Психотерапия нового века / В.В.Макаров. – М.: Академический Проект, 2001. – 496 с.
- 28.Мастеров Б.М. Психологические условия самоизменения человека в практике консультирования / Б.М.Мастеров. - М., 1998. – 128 с.
- 29.Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков. – [2-е изд. стереотипное]. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
- 30.Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй: [пер.с англ. Т.К.Кругловой]. – М.: Независимая фирма "Класс", – 336 с.
- 31.Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
- 32.Обозов Н.Н. Психологическое консультирование / Н.Н.Обозов. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет. Ассоциация лекторов. Центр прикладной психологии,1993. – 240 с.
- 33.Основи практичної психології / Підручник. – 3-тє вид., стереотип. [В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.] – К.: Либідь, 2006. – 536 с.
- 34.Осухова Н.Г. Феномен консультативного взаємодія між ідентифікацією і обособленням / Н.Г. Осухова // Індивідуальне психологічне консультирование і психологія прийняття рішень [Текст] : матеріали Всеросійської науково-практичної конференції, 16-17 жовтня 2009 г. / сост. : Н.Г. Брюхова, Е.А. Подосинникова; отв. ред. Б.В. Кайгородов. – Астрахань : Издательский дом «Астраханский университет», 2009. – 127, [3] с. – Ч. 1. – С. 6-14.
- 35.Панок В.Г. Психологічне консультирование: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
- 36.Психотерапевтическая энциклопедия / [под общей редакцией Б.Д.Карвасарского]. – СПб: Питер Ком, 1999. – 752 с.

37. Слабинский В. Психологическое консультирование / В.Слабинский. – Владивосток, - 2003. – 202 с.
38. Спиваковская А.С. Психотерапия: игра, детство, сім'я / А.С.Спиваковская. – М: ЭКСМО-Пресс, 2000. – Т. 2. – 264 с.
39. Флоренская Т.А. Диалог как метод психологии консультирования: духовно ориентированный подход // Психологический журнал / Т.А.Флоренская. – 1994. – № 5. – Т. 15. – С. 44 – 55.
40. Фурман Б. Психотерапевтическое консультирование: беседа, направленная на решение / Б. Фурман, Т. Ахола. – СПб.: «Речь», 2001. – 160 с.
41. Холодова О. Структура і зміст психологічної допомоги/ О. Холодова // Соціальна психологія. - 2006. - № 3 (17). - С. 17-24.
42. Хомич Г.О. Основы психологического консультирования: Навч. посіб./ Г.О. Хомич, Р.М. Ткач. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
43. Чумиков А. Н. Связи с общественностью: учеб. пособие / А.Н.Чумиков. - М.: Дело, 2001. - 296 с.
44. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / Л.Б.Шнейдер, Г.В.Вольнова, М.Н.Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с. – (Серия "Серебряная сова").
45. Шостром Э. Терапевтическая психология / Э. Шостром, Л. Браммер; [пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова]. – СПб.: Сова; М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 624 с. – (Основы консультирования и психотерапии).
46. Щербіна Л.Ф. Методологія психологічної допомоги // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Л.Ф. Щербіна– 2009.- Вип. 30, т. 4. – С. 342-348.
47. Ялом Ирвин. Теория и практика групповой психотерапии / Ирвин Ялом – СПб.: «Питер», 2001. – 640 с.
48. Яценко Т.С. и др. Активное социально-психологическое обучение: теория, процесс, практика / Т.С.Яценко. – Хмельницкий: НАПВУ, 2002. – 792 с.



## РОЗДІЛ 5. ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНІ НАПРЯМИ ТА ОСНОВНІ ВАРІАНТИ ТЕОРЕТИЧНИХ КОНЦЕПЦІЙ КОНСУЛЬТУВАННЯ

---

### 5.1. ТЕОРІЯ – НЕОБХІДНА ОПОРА ЕФЕКТИВНОЇ ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ КОНСУЛЬТУВАННЯ

*Теорія дає змогу зрозуміти об'єкт пізнання в його внутрішніх зв'язках і цілісності, пояснює багатоманітність наявних фактів і може передбачити нові, ще не відомі, прогнозуючи поведінку систем у майбутньому [22].*

На сьогоднішньому етапі становлення психологічної допомоги особливу значимість має теоретична та практична психологічна підготовка майбутнього фахівця психоконсультативної діяльності. Оскільки практичний психолог у сфері консультативної діяльності взаємодіє з особистістю та її оточенням, психологи-дослідники наголошують на тому, що він повинен володіти знаннями щодо розвитку та поведінки людини в конкретному середовищі, а це означає, що психологічна компетентність фахівця становить базову основу його функціональної грамотності, підготовленості. Складність полягає в тому, що психолог-практик має осмислити взаємозв'язок наукових і соціальних цінностей, що виступає умовою сучасного розвитку практичної психології та науки в цілому. Якщо ж відштовхуватися від загального то, «...науки є фундаментальні, а є й прикладні. І якщо, на перший погляд, для перших метою є пошук істини, яка сама по собі є цінністю, то для інших першочергового значення набуває практичне втілення, і саме тут виникає найбільше моральних проблем. Усе було б так, якби ще не виникала проблема засобів досягнення мети, в даному випадку – методів і способів дослідження, які в умовах експериментальної науки вимагають великої операційної роботи, що припускає маніпулювання об'єктом вивчення – будь то природа чи людина» [22, с. 95].

Як уже зазначалося у попередніх розділах (див. розділи 1, 2), що подібна проблема складності існує і в практичній психології. Цей факт вимагає високого рівня теоретичної готовності фахівця психологічної служби, з метою здійснення ефективного соціально-психологічного впливу в процесі надання психологічної допомоги, в

першу чергу, за рівнем екологічності. Фахівець, який озброєний сильною теоретичною базою набагато швидше осмислює взаємозв'язок наукових і соціальних цінностей у процесі своєї професійної діяльності.

На думку К. Поппера, теорія повинна відповідати двом основним вимогам: а) несуперечливості (не порушувати закон логіки) і фальсифікованості – можливості заперечення; б) можливості дослідної експериментальної перевірки [22].

Така сфера професійної діяльності практичного психолога як психологічне консультування об'єднує в собі не тільки знання теорії та методів психотерапії, а й необхідність досконало знати й інші сфери діяльності практичного психолога та вміти ефективно застосовувати професійні знання в практичній діяльності. Тим паче, що кількість теоретичних підходів у наданні психологічної допомоги з кожним роком зростає. Цей факт, в свою чергу, вимагає постійного самовдосконалення фахівця психологічної служби та соціальної роботи.

Науковці-дослідники зосереджують свою увагу на тому, що ефективний аналіз своєї діяльності психолог-практик може зробити тільки в тому випадку, коли він буде компетентним у таких сферах [9, с. 25-26]:

1. Ріст та розвиток людини – розуміння природи та потреб індивідуума на всіх рівнях розвитку, нормальна та ненормальна людська поведінка, теорія особистості, теорії навчання в контекстах культури.
2. Соціальні та культурні основи – розуміння суспільних змін і тенденцій, людських ролей, соціальних підгруп, суспільних принципів і паттернів поведінки, життєвих стилів.

*Теорія – це найбільш адекватна форма наукового пізнання, система достовірних, глибоких і конкретних знань про дійсність, яка має злагоджену логічну структуру та дає цілісне, синтетичне уявлення про закономірності та суттєві характеристики об'єкта. Теорія, на відміну від гіпотези, є знанням достовірним, істинність якого доведена та перевірена практикою. Вона дає істинне знання та пояснення певної сфери об'єктивної дійсності, дає змогу зрозуміти її загальні, необхідні, суттєві, внутрішні закономірні властивості та зв'язки. Від гіпотези теорія відрізняється позитивною визначеністю своєї істинності. Від інших видів достовірного знання теорія відрізняється своєю точною логічною організацією та своїм об'єктивним змістом, а відповідно і своїми пізнавальними функціями [22].*

3. Допомагаючі взаємовідношення – розуміння філософських основ процесу допомоги, теорії консультування та їх застосування, допомога в самопізнанні та саморозвитку, допомога клієнту в здійсненні змін.
4. Групова динаміка, процес і консультування – теорія й типи груп, опис групової динаміки, напрямів та методів роботи й навиків ведучого групи, включаючи супервізорську практику.
5. Життєвий стиль та розвиток кар'єри – теорія вибору професії, зв'язок між вибором кар'єри та життєвим стилем, інформація про професійну діяльність та освіту, підходи до процесу прийняття рішень з приводу кар'єри, методи дослідження розвитку кар'єри.
6. Оцінка індивідуальності – розвиток структури розуміння індивідуальності, а також методи збору та інтерпретації даних, індивідуальне й групове тестування, підходи в дослідженні різних випадків, вивчення індивідуальних відмінностей, включаючи етнічні, культурні та статеві фактори.
7. Дослідження та оцінка результатів – статистичні методи, побудова дослідження, розвиток досліджень і демонстрація пропозицій.
8. Професійна орієнтація – цілі та наміри професіональних організацій, етичні принципи, правові норми, стандарти підготовки, сертифікація, ліцензування, рольова ідентифікація консультантів та інших фахівців цієї сфери.

Бой і Пайн вказують на такі шість функцій теорії, які допомагають психологу-консультанту в психоконсультативному процесі [6, с.66-67]:

1. Теорія допомагає консультантам знайти внутрішнє єднання та взаємозв'язок різноманітних явищ життя.
2. Теорія заставляє психоконсультантів досліджувати відношення, які могли б опинитися поза увагою.
3. Теорія представляє консультантам орієнтири в їх роботі й допомагає їм оцінити себе як професіоналів.
4. Теорія допомагає фахівцям цієї сфери діяльності сконцентруватися на потрібній інформації та вказує їм, що вони мають шукати.
5. Теорія допомагає консультантам сприяти клієнтам у ефективності змін їхньої поведінки.

6. Теорія допомагає консультантам оцінити як старі, так і нові підходи до психоконсультації. Вони є початковою базою, на якій будуються нові підходи.

Ключовий елемент теорії, його ядро – закон. Закон можна визначити як об'єктивний, суттєвий, необхідний, внутрішній, сталий, повторювальний зв'язок між явищами, процесами. Основна задача наукового дослідження – знайти закони даної предметної галузі, певної сфери дійсності, втілити їх у поняттях, абстракціях, ідеях, принципах, теоріях [22].

Теоретична та системна підготовка консультантів визначає зміст та ефективність їх діяльності. Теорія представляє собою модель або пояснення, яке консультанти застосовують в якості керівництва для побудови гіпотези про характер проблеми та шляхів її можливого вирішення. Професіонали-консультанти при виборі якої-небудь теорії або методів відштовхуються від своєї теоретичної підготовки, світогляду та потреб клієнта. Не кожний теоретичний підхід підходить для кожного консультанта або клієнта, однак теоретична база потрібна для успішної роботи. Системний підхід також необхідний у консультації. Системний підхід передбачає аналіз об'єкта як системи. Система – це уніфікована та впорядкована кількість ідей, принципів і дій. Тобто, система – це ціле, що складається із взаємопов'язаних елементів, які знаходяться у взаємних зв'язках і

*Можна виокремити такі основні властивості системи або системні принципи:*

- багатоконпонентність об'єкта, що називається системою (великі та складні системи включають велику кількість елементів та підсистем);*
- цілісність системи (властивості системи не є механічною сумою властивостей елементів);*
- взаємна залежність кожного елемента від іншого, а також залежність властивостей цих елементів у системі від їх розташування в системі в цілому, функцій та інших параметрів усередині цілого;*
- залежність поведінки системи від поведінки її окремих елементів, їх властивостей та структури;*
- залежність системи від чинників середовища, під впливом яких система виявляє та може змінювати властивості;*
- ієрархія системи, тобто кожна ланка системи, з одного боку являє собою більш обмежену структурну систему, а з іншого – є частиною (компонентом) більш широкої системи;*
- множинність підходів до вивчення кожної системи через принципову складність їх структури та властивостей [22].*

взаємовідносинах та утворюють визначену цілісність [22]. Системний підхід у консультуванні обумовлює спосіб роботи консультанта із клієнтом і його відношення до теорій [6, с. 65].

Так як робота практичного психолога належить до видів діяльностей, в яких професійні та особистісні прояви («Я–функціональне» та «Я–екзистенціальне») стикаються особливо тісно, а професійне зростання неможливе без особистісного. Протиріччя між особистісною та професійною самосвідомістю призводять до порушень особистісної та професійної ідентичності психолога [15].

М. А. Гуліна виокремлює такі загальні характеристики терапевтичного психологічного знання [8, с. 330-331]:

- ✓ нове та специфічне значення аксіологічного (ціннісного) компоненту на рівні із гносеологічним та праксеологічним;
- ✓ новий зміст розуміння як методу пізнання людини; зростаюча роль індивідуального знання психолога про самого себе поряд із загальним і своїм психологічним знанням;
- ✓ розвиток знання про себе самого у людини як основна мета психологічного пізнання; діалогічний характер пізнання;
- ✓ визначення змін системи цінностей у всіх учасників процесу як результат пізнання; превалювання категорії правди у відношенні до категорії істини;
- ✓ відхід від ідеї «нормальності та ненормальності»;
- ✓ зростаюча роль мови, як вербального, невербального та символічного;
- ✓ посилення значимості одиничного знання в системі загального психологічного знання про людину.

Необхідно продовжувати дослідження у сфері теоретичних підходів психоконсультативного процесу тому, що рівень інтегрованості професійного досвіду є критерієм розвитку професійної майстерності в цій галузі діяльності практичної психології.

А це вказує на те, що готовність до того чи іншого виду діяльності – це цілеспрямоване вираження особистості, що передбачає її переконання, погляди, відносини, мотиви, відчуття, вольові та інтелектуальні якості, знання, навички, вміння, установки, налаштованість на певну поведінку (основні аспекти цієї тематики розкриваються в розділі 6). Така готовність досягається в ході морально-політичної, психологічної, професійної та фізичної підготовки, є результатом всебічного розвитку особистості з врахуванням вимог, що пред'явлені особливістю певної діяльності, професії.



## 5.2. ОСНОВНІ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНІ НАПРЯМИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

*«Теорія» в широкому значенні цього поняття – це будь-яке пояснення якого-небудь явища (феномена). Говорячи про теорії взагалі, необхідно пам'ятати, що, по-перше, всі теорії – це різні способи бачення реальності, які не є цією реальністю. По-друге, будь-яка теорія є лише частковим поясненням: фокусуючись на одних аспектах проблемної сфери, вона залишає за межами інші аспекти. Потретє, всі теорії є абстракціями реальності, але абстракціями, які мають фундаментальність в реальній практиці [18].*

**Н. Оліфірович**

### 5.2.1. ПСИХОДИНАМІЧНИЙ НАПРЯМ

До психодинамічного напрямку відносять види психотерапії, які орієнтовані на психоаналітичну теорію: класичний психоаналіз

(З. Фрейд), індивідуальну психологію А. Адлера, аналітичну психологію К. Юнга, вольову терапію

О. Ранка, активну аналітичну терапію В. Штекеля, інтерперсональну психотерапію Фром-Райхманн, характерологічний аналіз К. Хорні, гуманістичний психоаналіз (Е. Фром), еґо-аналіз М. Кляйн, інтерперсональну психотерапію Г. Саллівана тощо. «Психоаналіз – теорія особистості, яка успішно обґрунтувала неадекватність поведінки людей і причини психічних захворювань. Вона представляє значний вплив на інші психологічні теорії та концепції» [23, с. 24].

В основі цього напрямку – праці З. Фрейда. З. Фрейд перший охарактеризував психіку як поле бою між інстинктом, розумом і свідомістю. Термін «психодинамічний» вказує саме на цю постійну боротьбу між різними складовими особистості. Його ідеї зробили революційний вплив не тільки на розвиток самої психології, породивши безліч теорій і гіпотез, наукових відкриттів і методів, але й на літературу, мистецтво, медицину та інші науки, пов'язані з людиною [16]. Тобто, теорія психоаналітичного напрямку відіграла важливу роль не тільки в формуванні сучасних концепцій особистості та методів пси-

*Причини деяких хвороб взагалі лежать за межами медицини та не можуть бути подолані з суто медичних позицій: це неусвідомлені комплекси, що набуті з дитинства, забуті конфлікти...[14].*

**З. Фрейд**

хологічної допомоги, але й у становленні усієї культури ХХст., запропонувавши людству новий світогляд.

Суть психодинамічного напрямку – розгляд особистості в її динамічній конфігурації як результат нескінченного конфлікту всередині неї [5; 6].

Поняття динаміки стосовно особистості передбачає, що поведінка людини не виступає довільною чи випадковою. Передбачений психодинамічним напрямом детермінізм обумовлений підсвідомими психічними процесами. Відповідно, в ньому підкреслюється важливість для вирішення проблеми клієнта. Тобто, усвідомлення клієнтом, інтрапсихічних конфліктів, які є результатом підсвідомої боротьби протиріч, часто неусвідомлених мотивів всередині особистості. З. Фрейд зазначав: «Людина починає хворіти в результаті інтрапсихічного конфлікту між вимогами інстинктивного життя та його опором» [12, с. 140]. Тобто, теорія фундатора психоаналізу пропонувала бачення, згідно з яким людина перебуває у стані неперервного конфлікту, джерела якого знаходяться у сфері неусвідомлених статевих й агресивних спрямувань. Хоча, в З. Фрейда панувало сприйняття людини, як розумної істоти, яка усвідомлює свою поведінку та керує нею.

Основні положення цього напрямку:

- ✓ основну роль у виникненні проблем відіграють інстинктивні імпульси, їх вираження, трансформація, придушення;
- ✓ розвиток проблеми обумовлений боротьбою між внутрішніми імпульсами й захисними механізмами.

У психодинамічному напрямі кінцева мета полягає в усвідомленні підсвідомого. Практикуючий у динамічному напрямі консультант орієнтований на пошук і розкриття у клієнта придушеного змісту й опору. «Він добивається цього за допомогою повільного, скурпульозного пояснення та розгадування історичного значення психічних явищ і непрямих форм, у яких виражаються завуальовані конфлікти, що знаходяться в їх основі» [12, с. 141].

Основні процедури психодинамічного напрямку [12; 24; 25]:

- ✓ конфронтація;
- ✓ прояснення;
- ✓ інтерпретація;
- ✓ пропрацьовування.

Конфронтація – розпізнавання клієнтом специфічних психічних явищ, що підлягають дослідженню.

Прояснення – розташування знайдених явищ у «чіткий фокус» для виділення важливих моментів від незначних.

Інтерпретація – визначення основного змісту та причини події.

Пропрацьовування – повторення, чітко дослідження інтерпретацій та опорів до тих пір, поки представлений матеріал не інтегрується в розумінні клієнта.

У динамічному підході в основному використовуються засоби вербалізації, що включають в себе інтерпретації вільних асоціацій клієнта; аналіз реакцій переносу та опору, аналіз сновидінь і ненавмисних дій (обмовки).

Як зазначають сучасні дослідники, що вплив концептуальних ідей З. Фрейда на теорію та практику психологічної допомоги досить масштабний. Нововведення З. Фрейда увійшли в тому чи іншому вигляді практично до будь-якого напрямку, пов'язаного з наданням психологічної допомоги. Конкретні методи роботи залежать від течії, всередині цього напрямку. Для З. Фрейда основним був метод катартичний; для К. Юнга – метод активної уяви; для К. Хорні – метод спільного аналізу життєвого шляху; для Г. Саллівана – метод психіатричного інтерв'ю.

### **5.2.2. КОГНІТИВНО-ПОВЕДІНКОВИЙ НАПРЯМ**

Історично цей напрям починається з робіт Д. Уотсона, Б. Скіннера. Проблеми клієнтів розглядаються всередині нього як прояв відпрацьованих в онтогенезі неадаптивних форм поведінки, що є результатом відповіді організму на вплив зовнішнього середовища. Відповідно, робиться висновок, що за допомогою цілеспрямованого впливу можна замінити неадекватну модель поведінки на іншу, більш адаптивну (Мейхенбаум, Бандура, Елліс).

Основні положення когнітивно-поведінкового напрямку можуть бути представлені наступним чином:

- ✓ більшість поведінкових проблем – результат проблем у навчанні та вихованні;
- ✓ поведінкові реакції – реакція організму на вплив середовища і, відповідно, виступає результатом взаємодії «організм-середовище»;
- ✓ моделювання поведінки являється навчально-психотерапевтичним процесом, в якому когнітивний аспект є вирішальним.

Таким чином, об'єктом впливу виступає поведінка. Причина проблеми з позиції цього напрямку розкривається у неадаптивній поведінці, що є результатом засвоєння неправильних форм поведінки.

Відповідно основним методом впливу є формування навиків, а основне завдання консультанта полягає в навчанні клієнта новим адаптивним способам поведінки. При цьому акцент робиться не на рефлексії клієнта з приводу дій, а на самих конкретних діях [6; 12; 14].

У процесі консультування фахівець базується на чітких даних про поведінку людини в ситуації, яку він визначає як проблемну. Дана чітке уявлення консультант отримує за допомогою операціоналізації поведінки – перекладі незрозумілих моментів в об'єктивні дії, що спостерігаються. Наступні кроки – виявлення стимулу, що запускає цю небажану поведінкову реакцію; конкретизація цілей; відпрацювання конкретного поведінкового алгоритму в майбутньому. Важливо, щоб ціль визначалася позитивно, через «я хочу», а не «я хотів би». Відповідно, у процесі консультування будуть задіяні три рівні клієнта: когнітивний, емоційний, поведінковий. Припускаючи, що поведінка може змінюватися уже в результаті спостереження за нею. У межах цього напрямку застосовуються:

- ✓ самоконтроль (навчання глибокої релаксації, побудова ієрархії страхів, встановлення взаємозв'язку між об'єктом тривоги з ієрархією страхів на фоні релаксаційних вправ; моделювання поведінки та заохочування за бажану поведінку);
- ✓ самоспостереження (ведення щоденника);
- ✓ складання контрактів;
- ✓ домашнє завдання.

Особливу увагу консультант повинен приділяти тому, щоб робота з вирішення проблеми відбувалася в системі правил клієнта.

Правила клієнта за Хоффманом [12]:

- ✓ правила, що формують ціннісні установки клієнта («Косметика шкідлива для здоров'я»);
- ✓ правила, пов'язані з впливом стимулу («Після розлучення все буде інакше»);
- ✓ поведінкові оцінки («Так як я рудий, всі думають, що я хитрий і не спроможний на відвертість почуттів»);
- ✓ правила, пов'язані з емоційно-афективним досвідом особистості («Я більше не вірю»);
- ✓ правила, пов'язані з впливом реакції («Я буду раніше приходити додому, тільки щоб у неї не псувався настрій»);
- ✓ правила, пов'язані з принципами, що виникають в процесі соціалізації особистості («Чоловік у своєму житті повинен зро-

бити три справи: посадити дерево, виростити сина, побудувати будинок»).

Основа консультативного процесу – активна позиція клієнта. Основне завдання консультанта у будь-якому різновиді когнітивно-поведінкового напрямку – діагностично-навчальна [6; 9; 12].

### **5.2.3. ГУМАНІСТИЧНИЙ НАПРЯМ**

Основа цього напрямку – філософські ідеї екзистенціалізму (М. Хайдеггер, П. Сартр, А. Камю) та феноменології (Е. Гуссерль, П. Рікер). Відповідно, основний акцент ставиться на вивчення проблеми часу, життя та смерті; проблеми свободи, відповідальності та вибору; проблеми спілкування, любові та самотності; проблеми пошуку смислу існування. Індивідуальність розглядається як інтегративне ціле. Людина сприймається як одвічно добра істота, призначенням якої бути вільною. Гуманістичний напрям виник, за загальним визнанням, як альтернативна «третя сила» у психології, така, що протиставила себе як пандермізміві психодинамічної парадигми, так і маніпулятивним тенденціям біхевіоризму.

У психології напрям представлений, у першу чергу, такими іменами як К. Роджерс, А. Маслоу, Г. Олпорт, В. Франкл.

Базовими принципами консультанта в межах гуманістичного напрямку виступають [10; 12; 13; 20; 23]:

- ✓ зустріч консультанта та клієнта є зустріч двох рівноправних людей;
- ✓ вирішення проблеми у клієнта наступає «саме собою» у тому випадку, якщо консультант створює ситуацію безумовного прийняття, що сприяє усвідомленню, вираженню та самоприйняттю клієнтом своїх істинних почуттів;
- ✓ клієнт сам відповідає за вибір свого образу думок і поведінки у житті.

Основні поняття гуманістичного напрямку – «індивідуалізація», «самоактуалізація», «самоактуалізуюча особистість».

У філософії індивідуалізація розуміється як розподіл загального на індивіди, на особливе. Принцип індивідуалізації є основою існування істот як неповторних (Арістотель, Локк, Шопенгауер, Шеллінг, Лейбніц) [12, с. 126]. В основу цієї позиції закладене розуміння індивідуалізації як відповідної основи існування.

У психологічному аспекті індивідуалізація розглядається як процес пошуку людиною душевної гармонії, інтеграції, цілісності,



осмисленості. Усвідомлення цих моментів існування важливе для індивідуальної еволюції суб'єкта, як послідовних якісних змін поведінки на ціннісно-моральному й естетичному рівнях. Передбачається, що саме завдячуючи процесу індивідуалізації особистість реалізує себе як унікальне нероздільне ціле.

Таким чином, індивідуалізація – процес неминучих змін, що виникають в результаті становлення особистості на шляху її екзистенційного розвитку.

Термін «самоактуалізація» розуміється як прагнення людини до більш вищого рівня виявлення та розвитку своїх особистісних можливостей.

Під самоактуалізуючою особистістю прийнято вважати людину, яка вийшла на рівень само актуалізації.

Формування адекватної «Я»-концепції виступає важливою умовою розвитку самосвідомості, а разом із нею й здатності до самоактуалізації.

У роботі «Самоактуалізація» А. Маслоу виокремив вісім способів поведінки, що спрямовують особистість до самоактуалізації, які включають в себе [12]:

- ✓ безкорисне переживання з цілковитою зосередженістю та заглибленням;
- ✓ представлення життя як процесу постійного вибору;
- ✓ наявність Я, яке може самоактуалізуватися;
- ✓ бути чесним, брати на себе відповідальність;
- ✓ бути нонконформістом;
- ✓ реалізовувати свої потенційні можливості;
- ✓ бути відкритим вищим переживанням;
- ✓ виявляти власну психопатологію.

Іншими словами, цілковите прийняття життя у всій її повноті й життя у цьому житті. Як зазначав Пауелл: «Бути у всьому живим – означає бути відкритим до всієї гами людських переживань» [12, с.129]. І в унісон ідеям А. Маслоу він пропонує п'ять кроків, які необхідно зробити, щоб прийти до повноцінного життя: прийняти себе, бути собою, забути себе в любові, вірити, належати.

Таким чином, об'єктом впливу у цьому напрямі виступає становлення особистості. Причина проблеми розуміється як блокування внутрішньоособистісних ресурсів. Основне завдання консультанта полягає у допомозі в самоусвідомленні й особистісному рості, інтеграції адекватного цілісного «Я» та розширенні простору буття.

Один із ефективних методів у цьому напрямку – метод, запропонований Л. Бінсвангером, що носить назву екзистенційного аналізу. Схема якого полягає у дослідженні того, що людина «знає-почуває-бажає», а основна ціль – утвердження свободи людини. Істинне буття людини, на думку Л. Бінсвангера, можна визначити зазирнувши в себе з метою, щоб визначити чи не залежний ні від чого зовнішнього «життєвий план».

У тих же випадках, коли відкритість індивіда зникає, він почуває себе покинутим, а його зовнішній світ звужується, можливості розвитку залишаються за горизонтом бачення і, як результат, виникає невроз. Суть цього аналізу полягає в тому, щоб допомогти невротичку усвідомити себе вільною істотою, здатною до самодетермінації, основою якої виступає філософське посилення про те, що істинне особистісне в людині розкривається тільки тоді, коли вона звільняється від причинних зв'язків з матеріальним світом і соціальним середовищем.

### **5.3 ОСНОВНІ ВАРІАНТИ ТЕОРЕТИЧНИХ КОНЦЕПЦІЙ У КОНСУЛЬТАТИВНІЙ ВЗАЄМОДІЇ**

*Із інтенсивним розвитком могутності цивілізації, коли суспільство зіткнулось із загрозою екологічної катастрофи, виникає потреба в існуванні інтегрального, морального імперативу як сукупності моральних основ буття планетарного суспільства [22].*

**В. Сергієнко**

Як зазначає Н. Оліфірович, що одне з найбільш проблемних питань консультативної психології сьогодення – це створення теорії практики [18]. Останнім часом, як уже зазначалося в попередніх розділах, можна спостерігати велику зацікавленість до методологічних питань надання психологічної допомоги особистості. Цей факт пов'язаний з появою нових психотерапевтичних теоретичних підходів і певним просуванням в описі предметного поля психологічної допомоги. На думку В. Біблера, особливість і вплив постмодерністського мислення полягає саме у визнанні культурного поліфонізму, який відкриває широкомасштабний простір для справжнього діалогу, у відкритості історичного пізнання, у звільненні його від догматизму. За словами автора, на зміну класичній логіці «або/або» приходять діалогіч-

на логіка «та/і», а альтернативні підходи починають розглядатися не як взаємовиключаючі один одного, а як взаємодоповнюючі [3]. Так, А. Айві, М. Айві та Л. Саймек-Даунінг розглядають три варіанти взаємодії психолога в процесі взаємодії з клієнтом у цьому напрямку: прихильність однієї теорії, еkleктизм і узагальнена теорія [1]. Тобто, автори виокремлюють три основні варіанти теоретичних концепцій у наданні психологічної допомоги особистості. На підставі такого інтересу до методологічних аспектів практичної психології створена широка гамма теоретико-методологічного матеріалу: величезна кількість фактичних даних, гіпотез, узагальнень, концепцій і теорій різного рівня. На сьогоднішньому етапі становлення психологічної допомоги «тенденція розвитку допомагаючи професій» спрямована в напрямі до інтеграції наявних теоретичних і практичних даних в єдину цілісну модель, яку могли б використовувати у своїй роботі більшість психологів-практиків [14, с.46].

З цього можна зробити висновок, що сучасні індивідуальні стилі роботи у процесі надання психологічної допомоги активно розвиваються на основі інтегрування технологій різних теоретичних підходів, які на практиці виступають ефективною складовою саме в цей період становлення нашого суспільства. Виникає все більше шкіл надання психологічної допомоги, які опираються на принципи транс-теоретичного й інтегративно-еклектичного підходів. Це говорить про те, що досягнення в наданні психологічної допомоги у теперішній час проявляється не тільки в розробці різного роду концепцій і технологічного інструментарію, а також у пошуку ефективних інтегративно-еклектичних психотерапевтичних парадигм.

На думку Ж. Годфруа: «Найбільші успіхи були досягнуті в результаті зіткнення ідей, впроваджених різними школами» [7]. Якщо ж проаналізувати історію психологічної допомоги (розділ 3), то ми побачимо той факт, що на перших етапах

*Інтеграція – синтез знання, поєднання наук, частіше за все в певних дисциплінах. Це особливо характерно для сучасного етапу, де швидко розвиваються такі синтетичні, загальнонаукові галузі знань, як кібернетика, синергетика тощо, будуються інтегративні картини світу, такі як природнича, загальнонаукова, філософська [22].*

свого «...розвитку «чистота теорії» (прихильність до однієї теорії) була умовою й актуальною необхідністю для психологів, які шукають роботу. Було важливо, щоб консультанти могли ідентифікувати свою діяльність у руслі однієї з менш ніж півдюжини можливих теорій

(психоаналіз, біхевіоризм, клієнт-центрований підхід тощо)» [6, с.67]. У той час не існувало такої великої кількості теоретичних підходів як на сьогоднішньому етапі становлення психологічної допомоги. І в процесі утворення нових теорій – «...когнітивних, біхевіоральних і афективних, сформульованих в 1960-х роках, - ідея прихильності однієї специфічної теорії почала втрачати популярність і значимість» [6, с. 67].

У процесі становлення психологічної допомоги психологи-практики почали розробляти технології навчання щодо навиків роботи з людьми, які були б спільними для всіх теоретичних концепцій, що, в свою чергу, запустило механізм еkleктизму [1; 5; 8]. Наприклад, такі психологи як Дж. Доллард і Н. Міллер зробили спробу з'єднати досягнення поведінкового підходу з фундаментальними досягненнями в класичному психоаналізі З. Фрейда. Крім того, є спроби інтегрувати когнітивні й поведінкові концепції в психотерапії. Пізнавально-навчальний підхід як синтез когнітивного та поведінкового напрямків у психотерапії, з одного боку, визнає важливість інтраперсональних факторів в адаптації, а з іншого – акцентує роль змінних оточення, що впливають на феноменологію та функціонування особистості [21]. Якщо проаналізувати сучасні ефективні теоретичні моделі надання психологічної допомоги, то можна знайти багато прикладів інтегративно-еклектичного напрямку.

Б. Карвасарський виокремлює наступні фактори, які сприяли інтегративному руху в психотерапії (інтеграція медичної та психологічної моделі терапії) [21]:

- 1) поширення численних форм і методів психотерапії, що спричинює труднощі у виборі того чи іншого психотерапевтичного підходу, а також труднощі, які пов'язані з їхнім вивченням та застосуванням в процесі консультативно-терапевтичної практики;
- 2) неадекватність жодного з психотерапевтичних напрямків для всіх категорій пацієнтів (клієнтів);
- 3) пошук спільних базових процесів, характерних для всіх форм психотерапії, та поступове визнання того факту, що різноманітні методи, за своїм змістом, можуть мати більше подібностей, ніж відмінностей;
- 4) приблизно рівна ефективність лікування незалежно від форм психотерапії (у психологічній моделі терапії звертається увага на ефективність психологічної допомоги незалежно від технологій психологічного інструментарію);

- 5) акцент на суттєвій ролі взаємин психотерапевт-пацієнт при будь-яких формах психотерапії (у психологічній моделі – акцент на взаєминах «психолог-клієнт»);
- 6) соціально-економічні процеси в суспільстві, які пред'являють підвищені вимоги до якості, тривалості та ефективності надання психологічної допомоги, у свою чергу, більш згуртовують, ніж роз'єднують психотерапевтів у професійній діяльності.

Ж. Годфруа зазначає, що «серед суперечливих напрямків багато таких, які зазнали поразки в першій половині ХХ століття. Виникнення та розвиток безлічі розбіжностей між різними школами досягли апогею в 50-і роки; потім суперечки стали затихати і до теперішнього часу поступово згасли. Сьогодні науковці об'єднуються з низки важливих питань – відмінності «згладжуються» в процесі поглиблення наших знань» [7].

На нашу думку, ідеальна модель професіонала в калейдоскопі різновидів надання психологічної допомоги паралельно та в «унісон» постійно змінюється в ритм із суспільними перетвореннями в цілому. З цієї причини інтегративно-еклектичний підхід виступає одним з основних «важелів» досягнення достатнього рівня у забезпеченні ефективної психологічної допомоги. Переважна більшість сучасних психологів-консультантів намагаються інтегрувати теоретичні та практичні підходи, а не обмежуватися одним-єдиним.

Так, наприклад, Дж. Котлер і Р. Браун зосереджують увагу на тому, що існуючі теорії не завжди можуть бути для психолога-практика жорстко фіксованою підбіркою підходів; можливо, на думку дослідників, «... до них краще ставитися як до історичних посилянь, а не як до основ, що визначають ефективність клінічної практики [14, с.173]. Ж. Годфруа акцентує свою увагу на тому, що більшість сучасних психологів-практиків виокремлюють у кожній з існуючих теорій і використовують ті концепції, які, на їх думку, «проливають» більше світла на те чи інше явище [7].

Це підтверджує й думка групи авторів-дослідників, які вивчали методи психотерапії таких як Р. Л. Аткинсон, Р. С. Аткинсон, Е. Е. Сміт, Д. Дж. Бем, С. Нолен-Хоексема: «Більшість психотерапевтів не є абсолютними прихильниками якогось одного методу. Швидше за все, їх підхід - еклектичний, що увібрав в себе елементи з багатьох методів, які вони вважають найбільш «приспосованішими» з урахуванням особи даного клієнта та його конкретних симптомів. Хоча теоретична орієнтація представників еклектичного напрямку схиляється до того



чи іншого методу або школі (наприклад, швидше до психоаналізу, ніж до біхевіоризму), вони можуть відкинути уявлення, які вважатимуть не дуже корисними, або запозичити методику в інших шкіл» [2].

С. Богомаз і Н. Комльонок визначають інтегративну еkleктику як відповідний напрям сучасної постмодерністської методології, який надає можливість пізнання складних і суперечливих соціально-психологічних феноменів [4]. Суть інтегративно-еклектичного підходу (за В. Янчуком) полягає в багатоплощинному, полілінійному, багатовекторному аналізі, що створює можливість якісно іншого «інсайтування», який припускає включення в площину аналізу аспектів множинності, діалогічності, діатропічності досліджуваного феномена [28].

Хоча, в наданні допомоги є дослідники, які намагаються розділити інтегративний і еkleктичний підходи. Так, наприклад Б. Карвасарський акцентує увагу на тому, що інтегративна психотерапія на відміну від еkleктичної психотерапії використовує поєднання прийомів різних психотерапевтичних напрямків, припускає насамперед концептуальний синтез різних теоретичних систем психотерапії. Але, при цьому, автор аргументує факт, що в той же час еkleктичний підхід є одним з елементів інтегративної психотерапії, він виступає узагальнюючою складовою конкретних лікувальних методів із різних джерел [21].

В. Козлов та В. Новіков говорять про те, що «...інтегративний підхід дозволяє «вхопити» свідомість в цілісності як активний, відкритий, саморозвиваючий неструктурований простір, який здатний наповнювати реальність сенсом, ставленням і переживанням. Таке розуміння підходить як для онтогенезу, так і філогенезу свідомості, як для особистості, так і для малих та глобальних соціальних спільнот. Підхід дозволяє об'єднати тілесні переживання (відчуття), емоції, почуття, мислення та духовні переживання в цілісність, в єдність системи «Людина», і продемонструвати, за яких умов можливе досягнення нею справжньої цілісності та автентичності. Знімається проблема поділу «душа-тіло» (психосоматична єдність стає очевидною) [7].

Багато авторів сприймають еkleктика як фахівця, який не створює власної психологічної теорії, не приєднується до поглядів якогось одного теоретика, а бере з різних теоретичних напрямків те, що вважає правильним і ефективним в тому чи іншому випадку. У цьому випадку, не потрібно забувати:

- ✓ по-перше, що професіонали бувають різного рівня підготовки і якщо поєднання процедур та технологій різних підходів дають позитивний результат у практичній роботі, то чому таку систему не можна назвати створенням власної теорії на основі інших;
- ✓ по-друге, є різні рівні еклектизму.

Так, наприклад, як говорить Н. Оліфірович: «Узагальнену теорію, або метатеорію, можна розглядати як більш загальний концептуальний підхід, ніж несистематичний еклектизм або прихильність однієї теорії. Узагальнена теорія намагається поєднати й організувати частини теорій в узгодженості та системній побудові (систематичний еклектизм). Консультант може бути відданим одній теоретичній орієнтації й одночасно бути прихильником узагальненої теорії» [18, с.29]. Суть концепції узагальненої теорії полягає в наступному [18]:

1. Розуміння того, що особистісні особливості, характер встановлення контакту в клієнтів можуть бути різними і, можливо, буде потрібно якийсь інший теоретичний підхід .
2. Повага до світогляду або теорії, відмінної від власної.
3. Уміння бачити те, яким чином різні теорії можна пов'язати разом для користі клієнта.

Еклектичний підхід може виявитися дуже небезпечним, якщо психолог-практик недостатньо ознайомлений з усіма нюансами того чи іншого напрямку, особливо в практичній роботі. Як говорить С. Гледдінг, «...іноді незрозумілий підхід слабо підготовлених консультантів саркастично називають «електричним» підходом; такі консультанти намагаються застосовувати будь-який і кожен з доступних методів без розбору» [6, с. 67]. На думку автора, проблема «електричної спрямованості полягає в тому, що консультанти приносять більше шкоди, ніж користі, якщо вони мало або зовсім не розуміють, що означає «допомогти» клієнту [6]. Тобто, такий підхід взагалі є неприпустимим у професійній діяльності фахівців будь-якої моделі психологічної служби.

Іноді, фахівець надання психологічної допомоги використовує в роботі кілька прийомів, які запозичені з інших теорій, але не вважає себе прихильником цих теорій, такий підхід називають формою «технічного еклектизму» [14, с. 174].

М. Мак-Брайд і Д. Мартін пропонують ієрархію еkleктичних прийомів і вказують на важливість міцної теоретичної бази в якості керівництва[6, с. 174-175] (таблиця 5.3.1) .

Таблиця 5.3.1

### Ієрархія еkleктичних прийомів

<i>№</i>	<i>Рівень</i>	<i>Характеристика</i>
1.	Синкретизм	Цей рівень являє собою аморфний, несистемний процес об'єднання несумісних між собою клінічних концептів. Цей підхід зустрічається в умовах, коли початківці консультанти змушені формулювати свої власні теорії консультування без попередньої перевірки їх емпіричних модифікацій на практиці.
2.	Традиційний	Рівень об'єднує впорядковану комбінацію порівнюваних ознак з різних джерел в гармонійне ціле. Він більш продуманий, ніж синкретизм, і теоретично більш опрацьований.
3.	Теоретичний інтеграціоналізм	Цей тип еkleктизму вимагає, щоб консультанти оволоділи щонайменше двома теоріями, з метою зробити яку-небудь комбінацію. Проблеми, які пов'язані з цим підходом, полягають в тому, що він передбачає певний рівень рівності теорій (чого може і не бути) та існування критерію, що дозволяє визначити, які частини кожної теорії залишити або викреслити.
4.	Технічний еkleктизм	Відповідно до цього підходу (А. Лазарус), процедури з різних теорій відбираються та застосовуються на практиці без обов'язкового їх приписування до теорій, якими вони утворені. Тобто, ідея полягає в тому, що в роботі з клієнтами насправді використовуються методики, а не теорії.

С. Гледдінг зосереджує увагу на тому, що технічний еkleктизм подібний з підходом М. Каванах, який пропонує еkleктичний підхід до використання у процесі консультування. Цей підхід вимагає від психологів-практиків наявності таких якостей як:

- ✓ міцних знань і розуміння застосовуваних теорій;
- ✓ базисної узагальнюючої філософії людської поведінки, яка об'єднує розрізнені частини різних теорій в осмислений колаж;
- ✓ гнучких засобів пристосування, підходу до клієнта, а не навпаки [6, с.68 ].

Так, наприклад, якщо брати за основу визначення поняття взаєморозуміння трактування за В. Янчуком, в якому проблема міжосо-

бистісного взаєморозуміння розглядається як процес розділеного поля значень [27]. Тобто, на думку автора, для того, щоб зрозуміти іншу людину, потрібно «...зануритися у внутрішні світи взаємодіючих сторін з метою з'ясування того, як формовані значення синхронізуються... [12]. Це говорить про те, що подібне «занурення» в процесі надання психологічної допомоги «...стає можливим на основі якісної дослідницької методології - діалогічної» [17].

Іноді при роботі з клієнтами, що мають серйозні проблеми, багато психотерапевтів (які мають медичну та психологічну освіту) користуються як психотерапевтичними прийомами, так і лікарською терапією (психотерапевти, які не є лікарями, працюють у співпраці з психіатрами, прописують ліки їх пацієнтам) [2].

Р. Л. Аткинсон, Р. С. Аткинсон, Е. Е. Сміт, Д. Дж. Бем, С. Нолен-Хоексема наводять такий приклад: «Працюючи з індивідами, страждаючими сильною тривожністю, психотерапевт-еклектик може спочатку прописати їм транквілізатори або релаксаційне тренування для зниження тривожності (з таким підходом не погодилися би більшість психоаналітиків, оскільки вони вважають, що тривожність необхідна для мотивації клієнта у процесі дослідження його конфліктів). Щоб допомогти клієнту зрозуміти витoki його проблем, «еклектичний» психотерапевт може обговорити з пацієнтом певні аспекти його історії, але не визнає за необхідне вивчати його дитячі переживання так глибоко, як це зробив би психоаналітик. Такий терапевт може вдаватися до освіти пацієнта, даючи, наприклад, хлопчику-підлітку, який відчуває провину за свої сексуальні імпульси, відомості про секс і репродуктивну діяльність, щоб зняти його занепокоєння, або, пояснити роботу автономної нервової системи стривоженій жінці, щоб запевнити її в тому, що деякі симптоми, такі як серцебиття та тремтіння рук, - не ознака хвороби»[2].

У цьому напрямку інтегративна психотерапія може розвиватися на основі наступних підходів [21]:

- 1) використання еклектичної моделі, що поєднує різні методи психотерапії, виходячи з потреб лікувальної практики;
- 2) інтеграції відповідних наукових дисциплін – медицини, психології, соціології, педагогіки, нейрофізіології, філософії, психолінгвістики тощо;

3) синтезу теоретичних положень різних психотерапевтичних орієнтацій з урахуванням провідної концепції особистості та її розвитку, психопатології та симптомоутворення.

Але, якщо в фахівця немає того чи іншого утворення, то поєднувати ці психотерапевтичні технології (медичної та психологічної терапії) категорично заборонено.

На підставі аналізу теоретико-методологічної літератури можна зробити висновок, що такі поняття як «інтегративна еклектика», «інтегративний підхід», «еклектичний підхід», «інтегративно-еклектичний підхід», «систематичний еклектизм» та інші вимагають уточнення. В одних наукових працях два поняття можуть бути контрастними у своїх значеннях, а в інших ті ж поняття – «синонімічні» або схожими за значенням. Але можна з упевненістю сказати, що становлення інтегративно-еклектичного напрямку в наданні психологічної допомоги являє собою рух у напрямку концептуального синтезу сучасних наукових теорій особистості та їх змін. Синтез та зміни відбуваються й у відповідних цим теоріям психотерапевтичних методах [21; 26].

Опора на інтегративно-еклектичні напрямки професіоналів психологічної допомоги повинна бути підсумком діяльності в тих теоретичних підходах, на яких «споруджується» їх напрямок у роботі з клієнтами (тобто, психолог повинен володіти тими підходами (стилями, ідеями, поглядами), які він інтегрує в процесі надання психологічної допомоги). Застосування цього підходу вимагає від фахівця високого рівня особистісно-професійних якостей і досвіду роботи в різних теоретичних моделях. Більшість успішних психотерапевтів і психологів вважають себе еклектиками у професійній діяльності.

Це пояснюється тим, що в процесі надання психологічної допомоги професіонали намагаються відбирати й адаптувати системи, які, на їх думку, найкраще підходять для конкретного клієнта (для вирішення психологічних проблематичних ситуацій звертаються до різних теорій, використовуючи різні процедури та методи). Такі фахівці ставлять собі за мету – вибрати індивідуальну ефективну стратегію у наданні психологічної допомоги для досягнення оптимального вирішення проблем, з якими стикаються їх клієнти. Тобто, сьогодні, не дивлячись на велику кількість теоретичних підходів у наданні психологічної допомоги особистості, найбільш ефективними та популярними школами є інтегративно-еклектичні напрямки.



## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте реферат на вибір за такими темами:

- ✓ «Психоаналітичні теорії на сучасному етапі становлення психологічної допомоги»;
- ✓ «Інтегративно-еклектичний підхід у консультативній взаємодії»;
- ✓ «Роль системного підходу в теорії психоконсультування та психотерапії»;
- ✓ «Інтерперсональна психотерапія Г. Саллівана»;
- ✓ «Гуманістичний психоаналіз (Е. Фром)»;
- ✓ «Вольова терапія О. Ранка».

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте доповідь з презентацією на вибір:

- ✓ «Метатеорія у консультативній взаємодії»;
- ✓ «За і проти еклектики у наданні психологічної допомоги»;
- ✓ «Зміст провокаційної терапії у наданні психологічної допомоги»;
- ✓ «Технічний еклектизм у психологічному консультуванні»;
- ✓ «Фактори, які сприяли інтегративному руху в психотерапії» (Історичний нарис).

**ЗАВДАННЯ 3.** Зробіть порівняльний аналіз основних варіантів теоретичних концепцій у наданні психологічної допомоги (прихильність одній теорії, еклектика та узагальнена теорія (метатеорія)).

Який варіант Ви б вибрали у своїй майбутній діяльності? Обґрунтуйте Ваш вибір.

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення поняттю «теорія».
2. Розкрийте основні вимоги до теорії за К. Поппером.
3. Охарактеризуйте основні функції теорії психоконсультативної взаємодії.
4. Проаналізуйте основні властивості системи або системні принципи.
5. Розкрийте зміст системного підходу.
6. Охарактеризуйте загальні характеристики терапевтичного психологічного знання.

7. Проаналізуйте психодинамічний напрям у наданні психологічної допомоги.
8. Обґрунтуйте основні положення психодинамічного напрямку.
9. Розкрийте зміст основних процедур психодинамічного напрямку.
10. Охарактеризуйте когнітивно-поведінковий напрям у наданні психологічної допомоги.
11. Обґрунтуйте основні положення когнітивно-поведінкового напрямку.
12. Проаналізуйте гуманістичний напрям у консультативній взаємодії.
13. Розкрийте базові принципи консультанта в межах гуманістичного напрямку.
14. Охарактеризуйте основні варіанти теоретичних концепцій у психологічній допомозі.
15. Розкрийте ієрархію еkleктичних прийомів.
16. Проаналізуйте правила клієнта (за Хоффманом).
17. Охарактеризуйте метод екзистенційного аналізу (за Л. Бінсвангером).
18. Зробіть порівняльний аналіз інтегративної та еkleктичної психотерапії за Б. Карвасарським.
19. Охарактеризуйте суть «електричного підходу» (С. Гледдінг).
20. Розкрийте зміст такого поняття як теоретичний інтеграціоналізм.

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 5.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Це найбільш адекватна форма наукового пізнання, система достовірних, глибоких і конкретних знань про дійсність, яка має злагоджену логічну структуру та дає цілісне, синтетичне уявлення про закономірності та суттєві характеристики об'єкта.
	А <i>теорія</i>
	Б <i>гіпотеза</i>
	В <i>об'єкт</i>
2.	Ріст і розвиток людини -
	А <i>теорія й типи груп, опис групової динаміки, напрямів та методів роботи й навиків ведучого групи, включаючи супервізорську практику</i>
	Б <i>розуміння філософських основ процесу допомоги, теорії консультування та їх застосування, допомога в самопізнанні та саморозвитку, допомога клієнту в здійсненні змін</i>

	В	<i>розуміння суспільних змін і тенденцій, людських ролей, соціальних підгруп, суспільних принципів і паттернів поведінки, життєвих стилів</i>
	Г	<i>розуміння природи та потреб індивідуума на всіх рівнях розвитку, нормальна та ненормальна людська поведінка, теорія особистості, теорії наuczіння в контекстах культури.</i>
<b>3.</b>	Визначення основного змісту та причини події	
	А	<i>конфронтація</i>
	Б	<i>прояснення</i>
	В	<i>інтерпретація</i>
	Г	<i>пропрацювання</i>
<b>4.</b>	Філософські ідеї екзистенціалізму та феноменології є основою	
	А	<i>гуманістичного напрямку</i>
	Б	<i>когнітивного напрямку</i>
	В	<i>поведінкового напрямку</i>
	Г	<i>психодинамічного напрямку</i>
<b>5.</b>	Він пропонує п'ять кроків, які необхідно зробити, щоб прийти до повноцінного життя: прийняти себе, бути собою, забути себе в любові, вірити, належати	
	А	<i>З.Фрейд</i>
	Б	<i>К.Роджерс</i>
	В	<i>С.Максименко</i>
	Г	<i>А.Маслоу</i>
<b>6.</b>	Синтез знання, поєднання наук, частіше за все в певних дисциплінах	
	А	<i>інтеграція</i>
	Б	<i>синергетика</i>
	В	<i>систематизація</i>
	Г	<i>загальнонаукова картина світу</i>
<b>7.</b>	Відповідно до цього підходу (А.Лазарус), процедури з різних теорій відбираються та застосовуються на практиці без обов'язкового їх приписування до теорій, якими вони утворені. Тобто, ідея полягає в тому, що в роботі з клієнтами насправді використовуються методики, а не теорії.	
	А	<i>синкретизм</i>
	Б	<i>теоретичний інтеграціоналізм</i>
	В	<i>традиційний рівень еkleктики</i>
	Г	<i>технічний еkleктизм</i>
<b>8.</b>	«Індивідуалізація», «самоактуалізація», «самоактуалізуюча особистість» є поняттями	
	А	<i>психодинамічного напрямку</i>
	Б	<i>поведінкового напрямку</i>
	В	<i>когнітивного напрямку</i>
	Г	<i>гуманістичного напрямку</i>
<b>9.</b>	Розпізнавання клієнтом специфічних психічних явищ, що підлягають	

	дослідженню
А	<i>конфронтація</i>
Б	<i>прояснення</i>
В	<i>інтерпретація</i>
Г	<i>пропрацювання</i>
<b>10.</b>	<b>Допомагаючі взаємовідношення -</b>
А	<i>теорія й типи груп, опис групової динаміки, напрямів та методів роботи й навиків ведучого групи, включаючи супервізорську практику</i>
Б	<i>розуміння філософських основ процесу допомоги, теорії консультування та їх застосування, допомога в самопізнанні та саморозвитку, допомога клієнту в здійсненні змін</i>
В	<i>розуміння суспільних змін і тенденцій, людських ролей, соціальних підгруп, суспільних принципів і паттернів поведінки, життєвих стилів</i>
Г	<i>розуміння природи та потреб індивідуума на всіх рівнях розвитку, нормальна та ненормальна людська поведінка, теорія особистості, теорії навчання в контекстах культури.</i>

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	Г	В	А	Г	А	Г	Г	Б	Б

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Айви А.Е. Психологическое консультирование и психотерапия: методы, теории и техники: практическое руководство / А.Е.Айви, М.Б.Айви, Л.М.Саймек-Даунинг / Психотерапевтический колледж. – М., 1999. – 487 с.
2. Аткинсон Р.Л. Введение в психологию. Учебник для студентов университетов / Р.Л.Аткинсон, Р.С.Аткинсон, Э.Е.Смит, Д.Дж.Бем, С.Нолен-Хоэксема / М.:Психологическая энциклопедия, 2003 - 672 с.
3. Библер В.С. От наукоучения – к логике культуры: два философских введения в двадцать первый век / В.С.Библер. – М.: Политиздат, 1991.
4. Богомаз С. Изучение психологических детерминант процесса стигматизации у старшеклассников методом интегративной эклектики / С.Богомаз, Н.Комленок // Журнал: Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. - Режим доступа: <http://www.vipstd.ru/nauteh/index.php/--gn12-04/491-a>
5. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко. – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
6. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С.Глэддинг // 4-е изд. – СПб.: 2002. – 736 с.

7. Годфруа Ж. Что такое психология в 2-х томах/ Ж. Годфруа. – Режим доступа: <http://www.alleng.ru/d/psy/psy040.htm>
8. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология / М.А. Гулина. – СПб: Речь, 2001. – 352 с.
9. Джордж Р. Консультирование: теория и практика / Р. Джордж, Т. Кристиани. – М: Эксмо, 2002. – 448 с.
10. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.
11. Козлов В. Интегративный подход в психологической практике/ В.Козлов, В.Новиков // Ярославский педагогический вестник – 2012 – № 1 – Том II (Психолого-педагогические науки) – С. 226-231.
12. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование / Г.И. Колесникова – Ростов на Дону: Феникс, 2006. – 284 с.
13. Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб.: Изд-во С.-Петербур., 2001. – 432 с.
14. Котлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж.Котлер, Р.Браун. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
15. Кочюнас Р.Б. Основы психологического консультирования / Р.Б.Кочюнас: [пер. с лит.] – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
16. Ліфарєва Н. Психологія особистості: Навчальний посібник / Н. Ліфарєва // Дніпропетровський ун-т економіки і права. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 237 с.
17. Митрофанова О.Г. Проблема исследования межкультурного взаимодействия и взаимопонимания: диалогический подход / О.Г.Митрофанова. - Режим доступа: [//http://www.lib.grsu.by/library/data/resources/catalog/151525-348558.pdf](http://www.lib.grsu.by/library/data/resources/catalog/151525-348558.pdf)
18. Олифиревич Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика / Н.И. Олифиревич.—Мн.: Тесей, 2005.— 264 с.
19. Основы практичної психології / Підручник. – 3-тє вид., стереотип. [В.Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.] – К.: Либідь, 2006. – 536 с.
20. Панок В.Г. Психологічне консьлтування: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
21. Психотерапевтическая энциклопедия / Б. Карвасарский. — СПб.: Питер, 2000.
22. Сергієнко В.В. Філософські проблеми наукового пізнання : навчальний посібник. / В. В. Сергієнко – Кременчук : Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського, 2011. – 103 с.
23. Хомич Г.О. Основы психологічного консьлтування: навч. посіб./ Г.О. Хомич, Р.М. Ткач. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
24. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с. – (Серия "Серебряная сова").



25. Шостром Э. Терапевтическая психология / Э. Шостром, Л. Браммер; [пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова]. – СПб.: Сова; М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 624 с.
26. Янчук В. Интегративно-эклектический подход к анализу психологической феноменологии. Словарь-справочник / В. Янчук. – Режим доступа: <http://vocabulary.ru/dictionary/2>
27. Янчук В.А. Введение в современную социальную психологию: учебное пособие для вузов / В.А. Янчук. – Мн.: АСАР, 2005. – 768 с.
28. Янчук В.А. Социокультурно-интердетерминистская диалогическая перспектива изучения культурного фрейминга / В.А. Янчук // Современное состояние и перспективы развития психологии общения: Материалы Международной научно-практической конференции, Гродно, 8-9 октября 2010 г. / ГрГУ им. Я. Купалы; редкол.: Л.М. Даукша (отв. ред) [и др.]. – Гродно, 2010. – с. 381-384.

## РОЗДІЛ 6. ФОРМУВАННЯ ІДЕАЛЬНОЇ МОДЕЛІ ФАХІВЦЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ

### 6.1. ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНІ УТВОРЕННЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

*«...у процесі консультування клієнт грає на психологові, як на музичному інструменті, й при цьому психолог відтворює різноманітні звуки. Вимога до психолога одна – щоб він, як інструмент, був гарно настроєним. Перетворити себе в інструмент – це шлях до професійного росту» [20].*

*С. Петрушин*

Завдання прогнозу успішності психологів-практиків у трудовій діяльності залежить від удосконалення процесу формування готовності до особистісного стилю діяльності фахівця, який характеризувався б особистісною зрілістю, успішністю, вершинністю, гармонійністю, творчістю та майстерністю.

Потрібно досягнути якостей, які б характеризували особистість у вищій мірі продуктивності психолога-консультанта. Щоб іти в ногу з часом, майбутній професіонал цієї

*«Допомогти допомагати собі» означає тільки одне: навчити особистість справлятися зі своїми проблемами, зі своїм життям [6, с.9].*

*С. Васьківська*

сфери має завжди прагнути до збагачення своїх знань, удосконалення власної професійної майстерності. Він мусить відчувати життєвий пульс сьогодення та спрямовувати свою професійну діяльність у русло постійного творчого пошуку. Багато хто відчуває позитивні відчуття один до одного й антипатія, яка отруює життя багатьох, зникає.

За критерієм творчості стилю життя психолог-консультант – це людина індивідуально-творчого стилю життя, який властивий особистостям з виразними особистісними характеристиками, адекватною, іноді навіть високою самооцінкою, людям цілеспрямованим, з розвинутими та різноманітними потребами й інтересами, які здатні приймати нетривіальні рішення, добре адаптуватися в новому середовищі, не втрачаючи своєї самобутності [1].

Тобто, вершинні особистісно-професійні утворення фахівця консультативної взаємодії є основою готовності до особистісного стилю

діяльності щодо надання ефективної психологічної допомоги на сьогоднішній день становлення нашого суспільства.

Аналізуючи змінні ефективного консультанта та консультування за С. Гледінгом можемо побачити складність цього процесу [9, с.75] (див. табл. 6.1.1).

Таблиця 6.1.1

**Змінні ефективного консультанта та консультування**

№	<i>Змінні ефективного консультанта та консультування</i>	<i>Характеристика</i>
1.	Індивідуальні якості	Інтереси, відповідна підготовка та здібності дозволяють консультанту комфортніше почувати себе в процесі роботи. Більшість ефективних консультантів мають соціальні й художні інтереси й отримують задоволення, працюючи з людьми, допомагаючи їм у розв'язанні різних проблем і сприяючи їх розвитку. Ефективні консультанти в цілому характеризуються як душевні, дружелюбні, відкриті, чутливі, терпимі та творчі особистості. Вони постійно займаються своїм психічним здоров'ям і прикладають зусилля, щоб не стати неефективним консультантом.
2.	Освіта	Ефективні консультанти проходять курс навчання за затвердженою програмою підготовки консультантів у вищій школі. Багато також здобувають навички та досвід за спеціальними напрямками консультування.
3.	Знання теорії й системний підхід	Ефективні консультанти знають, що співвідношення між теорією та практикою із особистістю – це співвідношення між «чому» та «як». Вони знають, що немає нічого практичнішого, чим володіння різними теоретичними та системними підходами консультування. Таких психологів-практиків не можна звинувачувати в несистемному та непостійному застосуванні теорій і методів у своїй практиці.
4.	Активна діяльність, яка пов'язана із консультуванням	Ефективні консультанти активно займаються діяльністю, яка пов'язана із консультуванням. Вони усвідомлюють важливість підтримки своєї компетентності на сучасному рівні шляхом участі у програмах безперервного навчання та в супервізуванні. Більш того, вони захищають потреби своїх клієнтів і професії консультування.

Науковці-дослідники стверджують, що професія психолога-практика у різних сферах консультативної діяльності висуває високі вимоги до тих, хто вирішив присвятити їй своє життя (Г. Абрамова, Ю. Альошина, О. Бондаренко, С. Васьківська, Р. Джордж, Т. Крістіані, К. Роджерс, В. Рибалка, Г. Хомич та ін.). Саме тому за час навчання у вищому навчальному закладі студенти повинні не тільки набути необхідні знання з фахових дисциплін, а й розвинути відповідні психологічні якості, сформувані позитивне ставлення до майбутньої професії, від чого в повній мірі буде залежати успішність практичної діяльності (С. Максименко, В. Панок, Н. Чепелева та ін.).

Н. Пророк пропонує досліджувати ці вимоги за такими блоками [22, с.16] (див. табл. 6.1.2):

*Таблиця 6.1.2*

**Вимоги до психолога-практика за Н.Пророк**

№	<i>Характеристика блоку вимог</i>
1.	Включає в себе спрямованість та мотиви професійної діяльності. Це передусім гуманістична спрямованість особистості, специфічна професійна спрямованість і гнучка «Я-концентрація».
2.	Вимоги, які ставляться до соціально-перцептивних якостей людини, до здатності вірно відображувати соціальні об'єкти, зокрема, до психологічної спостережливості.
3.	Вимоги до якостей особистості, що пов'язані з процесом опрацювання та осмислення соціальної інформації. Це вимоги до соціального мислення, його критичності, професійної рефлексії.
4.	Вимоги до якостей, пов'язаних з передачею інформації, з впливом на інших людей, спілкуванням.

Четвертий блок вимог можна досліджувати за такою структурою комплексу психологічних здібностей комунікативного розвитку особистості психолога-практика: здатність до повного та правильного, реального сприйняття об'єкта; здатність до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта; здатність до співпереживання, емпатії, доброти та поваги до людини тощо; здатність до самоаналізу, рефлексії; уміння керувати самим собою та процесом спілкування, бути уважним, уміння слухати тощо.

О. Бондаренко зазначає, що «...професійною вимогою до особи психолога-практика є його здатність бути відкритим до нового особистісного досвіду, здатність до суміщення рольових етичних стандартів з великою екзистенційною «ємністю» власного «Я» і, головне,

здатність до вільного вибору, до вільної дії у межах власного життєвого світу» [3, с.198].

П. Горностаї та С. Васьківська наголошують на такій професійній якості психолога-консультанта як орієнтування у теоретичних підходах для ефективної діяльності у сфері психоконсультування [10].

А. Комбс у своїх дослідженнях виокремив те, що відмінності між ефективним і неефективним психоконсультантом в їх особистісних якостях і переконаннях. Він виокремлює такі якості особистості психоконсультанта як людини, яка заслуговує довіру, дружелюбна, значима та є відкритою [9, с.44].

К. Роджерс на основі особистого досвіду та аналізу досліджень зробив висновок, що теорія та методи психоконсультанта менш значимі чим сприйняття клієнта та встановлення контакту. Він стверджував, що ефективний психоконсультант повинен бути привабливим та дружньо налаштованою особистістю, яка навіює впевненість і довіру. Крім цього, К. Роджерс виокремлював такі якості ефективності психолога-консультанта: конгруентність, позитивне ставлення й емпатію [24; 25].

В ефективному психоконсультуванні існує п'ять рівнів розвитку внутрішньої аргументації консультанта під час розв'язку етичних проблем [9, с.91] (див. табл. 6.1.3).

Дж. Котлер виділяє такі дві якості психолога-консультанта, як цілеспрямованість і надійність [16]. К.Роджерс звертає увагу на таку рису психолога-практика як використання у процесі діяльності прийомів і технік з різних теоретичних підходів [24]. Це вміння виокремлюють й такі дослідники сфери консультування як Р. Браун, Дж. Браун, Д. Крістесен, Дж. Котлер та інші. Прибічники еkleктичного підходу Дж. Котлер, Р. Браун, С. Гледдінг розкривають таке утворення фахівців даної сфери як гнучкість консультанта у процесі діяльності (більш детальніший аналіз цієї проблематики був розглянутий в розділі 5).

Існує декілька способів сприяння прийняттю етично вірних рішень у консультуванні, однак одним із кращих є організація навчання, що має практикуватися під час підготовки майбутніх психоконсультантів. Подібні спецкурси можуть викликати значні зміни у студентів та підвищувати рівень знань етичних питань, питань пов'язаних із ненанесенням шкоди, проблем мультикультуралізму [9].



## Рівні розвитку внутрішньої аргументації консультанта

№	Рівні	Характеристика
1.	Орієнтація на покарання	На цій стадії консультант зосереджує свою увагу на тому, що зовнішні соціальні стандарти є базисом для оцінювання поведінки. Якщо клієнти або консультанти порушують соціальні норми, вони повинні бути покарані.
2.	Інституційна орієнтація	Консультанти, які знаходяться на цій стадії, дотримуються правил організації, де вони працюють. Психологи-консультанти не піддають сумнівам ці правила та будують на них свої рішення.
3.	Соціальна орієнтація	Консультанти будують свої рішення на соціальних стандартах. Якщо виникає питання стосовно того, які потреби, суспільні чи особисті, повинні задовільнятися у першу чергу, то перевагу віддають потребам суспільства.
4.	Індивідуальна орієнтація	Перевагу отримують особисті потреби. Усвідомлюючи потреби суспільства та знаючи вимоги закону, консультанти притримуються того, що вигідніше для індивіда.
5.	Принципова орієнтація	На цій стадії для індивіда першочергові принципи. Етичні рішення будуються на інтеріоризованих етичних стандартах.

Дж. Котлер і Р. Браун визначили основні зміни в особистості, які повинні відбуватися після вибору в неї цієї професії [16, 18-23]:

- ✓ бути консультантом означає прийняти певну низку зобов'язань, які мають відношення як до професії, так і до стилю життя;
- ✓ бути консультантом означає прийняти відповідальність за особистісний ріст і особисте удосконалення;
- ✓ бути консультантом означає допомагати іншим людям, не будучи зацікавленим в тому, щоб вони вибрали якийсь певний напрям дій;
- ✓ бути консультантом означає контролювати свої потреби, бажання та віддавання переваг заради інтересів клієнта;
- ✓ стати консультантом означає навчитися почувати себе комфортно в той час, коли інша людина відчуває дискомфорт;

- ✓ бути консультантом означає, щоб студенти-психологи вміли працювати із абстрактними ідеями та невизначеними обставинами.

П. Горностаї вказує на те, спираючись на дослідження психологів-науковців і власний досвід, що бажано, аби практичний психолог, незалежно від спеціалізації, мав такі якості [10]:

- ✓ доброзичливість і низька агресивність;
- ✓ спрямованість на проблему, тобто на допомогу клієнту (мотивація психологічної допомоги в поєднанні з певною мірою альтруїзму);
- ✓ емпатія;
- ✓ гнучкість мислення;
- ✓ творча інтуїція.

С. Васківська виокремлює такі особистісні властивості, що визначають неабиякий вплив на ефективність проходження психоконсультативного процесу [6, с.36]:

уміння співпереживати та співчувати; викликати довіру щирістю та відкритістю;

- ✓ аутентичність (самодостатність);
- ✓ сила «Я»;
- ✓ відкритість власному досвіду (як не парадоксально звучить, потрібно вміти вчитись навіть у клієнта);
- ✓ толерантність до невизначеності;
- ✓ вміння нести особистісну відповідальність;
- ✓ ставити реалістичні цілі;
- ✓ емпатія та сміливість щодо побудови глибоких стосунків з іншими людьми;
- ✓ особиста зрілість консультанта.

На думку автора, консультант має мати такі професійні якості: непересічні інтелектуальні здібності та розсудливість; оригінальність, винахідливість і різнобічність; вічно юна і невичерпна цікавість; здатність до самостійного навчання; інтерес до людей як особистостей, а не як до матеріалу, яким можна маніпулювати; повага до чужої особистості; розуміння власних особистісних особливостей; почуття гумору; чутливість; терплячість, відсутність зарозумілості; здатність засвоювати терапевтичні позиції, вміння підтримувати добрі й ефективні стосунки з людьми; продуктивність; навички методичної праці; здатність витримувати тиск; усвідомленість і відповідальність; готовність до співробітництва; чесність, самоконтроль, стійкість; прогрес-

сивні уявлення про етичні цінності; широкий культурний світогляд; глибокий інтерес до психології, особливо до клінічних аспектів [6, с. 36–37].

М. Боуен визначає вимоги до психотерапевтичного процесу та до самих психоконсультантів [5, с. 24] (див. табл. 6.1.4).

*Таблиця 6.1.4*

**Вимоги до психотерапевтичного процесу та до самих психоконсультантів за М.Боуеном**

№	Характеристика
1.	Активна взаємодія між клієнтом і терапевтом. Психологи-консультанти мають забезпечувати більше ніж психологічну атмосферу, вони не тільки «активно слухають», але й пропонують також власні інтегруючі враження, які полегшують рух клієнта в нових напрямках.
2.	Емпатія, безумовне позитивне прийняття та конгруентність; ці умови, хоча вони й важливі для створення атмосфери довіри, не являються достатніми для утворення змін в процесі терапії.
3.	Відображення почуттів, які можуть бути чи не бути інтегруючими враженнями, що полегшують реорганізацію переживань клієнта в певну нову свідомість. Це буде залежати від того, чи відчуває психолог-консультант внутрішній світ клієнта, чи поділяє його переживання або тільки слухає клієнта.
4.	Відмінність між підтримуючою зустріччю, мета якої в тому, щоб допомогти клієнту відчути себе краще, та психотерапією, яка сприяє змінам клієнта. У процесі підтримуючої зустрічі єдиним необхідним методом є активне слухання, а в психотерапії консультант пропонує свої власні інтегруючі враження, які слугують каталізаторами процесу, що реалізується клієнтом.

Ж. Вірна вказує на те, що професійну діяльність психолога можна вважати успішною, якщо психолог як особистість володіє: мотивацією досягнення успіху; позитивним уявленням про образ «Я»; когнітивною позицією по відношенню до успіху (неуспіху) [7].

Ефективно працюючі психоконсультанти – це ті люди, які в процесі свого життя успішно інтегрували в собі наукові знання та навички [3]. У психологів-консультантів мають бути такі якості, які сприяють ефективній діяльності [9, с. 58] (див. табл. 6.1.5):

### Якості, які сприяють ефективній діяльності психолога-консультанта

№	Якості	Характеристика
1.	Інтелектуальна лабільність	Бажання та вміння навчатися, а також творче мислення.
2.	Енергійність	Консультанти повинні бути здатні проявляти активність у процесі всієї сесії й бути в стані підтримувати активність у роботі з клієнтами.
3.	Гнучкість	Вміння пристосовувати свої дії, відповідаючи запитам своїх клієнтів.
4.	Здатність до сприяння	Підтримка клієнтів у прийнятті ними рішень, допомога у здобутті надії та впевненості.
5.	Добра воля	Бажання конструктивно працювати в інтересах клієнтів, тактично підтримуючи їх незалежність.
6.	Впевненість у собі	Ця якість охоплює знання себе, включаючи установки, цінності й почуття, а також здатність розрізняти, які фактори і яким вони чинном впливають на них.

Таким чином, можна виділити такі якості, що характеризують сучасного ефективного психолога-консультанта:

- ✓ надійність, чесність, щирість;
- ✓ компетентність;
- ✓ розкутість;
- ✓ дисциплінованість, зосередженість на меті;
- ✓ ентузіазм, терпимість до незрозумілого;
- ✓ толерантність;
- ✓ об'єктивність;
- ✓ готовність до нових ситуацій;
- ✓ ініціативність;
- ✓ високий рівень особистісної зрілості;
- ✓ терплячість, витримка, відкритість, кмітливість, винахідливість;
- ✓ комунікативність;
- ✓ творча гнучкість;
- ✓ здатність подавати теорію мовою практики;
- ✓ здатність успішно працювати з різними стилями управління;
- ✓ етичність;

- ✓ уміння виділити важливу проблему;
- ✓ розширення можливостей самовираження кожної особистості.

Вміла, усвідомлена та цілеспрямована діяльність може бути забезпечена тільки достатньою сформованістю системи умінь регуляції та саморегуляції, які використані для координації арсеналу психічних можливостей у діяльності.

Недостатня сформованість умінь саморегуляції, на нашу думку, є однією з основних причин труднощів і на шляху професійного самовизначення, і при засвоєнні вимог даної професійної діяльності, оволодінні необхідними в ній уміннями та знаннями. Дякуючи розвитку та вдосконаленню в студентів системи саморегуляції, в них формується сукупність умінь саморегуляції, на думку психологів-науковців:

- ✓ ставити завдання та визначати найбільш актуальні з них;
- ✓ аналізувати умови та виділяти найбільш значущі для досягнення поставленої мети;
- ✓ вибирати способи дій та організовувати їх послідовну реалізацію;
- ✓ оцінювати проміжні та кінцеві результати діяльності, підбираючи для цього найбільш ефективні критерії оцінки;
- ✓ виправляти допущені помилки (Н. Пов'якель [21]).

Як і всі формуючі вміння, вміння саморегуляції можуть бути предметом свідомого контролю. Саме на основі усвідомленої психічної саморегуляції та формуються соціально-опосередковані механізми управління індивідуально здобутим арсеналом неопосередкованого та опосередкованого досвіду.

Дослідженнями М. Боришевського встановлено органічну єдність структури саморегуляції як процесу та множинного характеру функцій саморегулювання, що «зумовлюють здатність особистості оптимально використовувати власні внутрішні резерви та реальні можливості навколишнього середовища, забезпечувати адекватність своєї активності прийнятій програмі, вимогам певних правил, норм, принципів та інших ціннісно-орієнтаційних еталонів і на цій основі досягти значущих цілей, домагатися реалізації намічених програм» [4, с.26-27].

У психолога-практика є необхідність розвивати: здатність звернення до власного досвіду для вирішення; специфічних професійних проблем, знання релевантних теорій та їх наукового підґрунтя для за-



лучення при поясненні, орієнтації та прийнятті рішень, володіння стандартизованим репертуаром умінь для оцінки власних навичок, здатність до критичної перевірки процесів діяльності та їх окремих кроків з метою ревізії.

Як стверджує С. Васьківська щодо ознайомлення майбутніх психологів-практиків з консультуванням, «ця сфера діяльності психолога має консолідувати всі знання та спостереження, набуті ним раніше не тільки під час навчання, але й протягом життя. При цьому теоретичні розробки та дослідження мають об'єднатись в інтегральну цілісність із життєвим досвідом. Тільки завдяки такому об'ємному та мобільному оперуванню матеріалом можна зрозуміти сутність психологічних труднощів людини, визначити орієнтири для терапевтичної роботи» [6, с.239].

Підготовка психологів-практиків також має мати елементи відпрацювання роботи щодо розвитку власного досвіду (вміння звертатись до власної психічної реальності для побудови професійного психологічного процесу надання допомоги через стосунки «психолог-клієнт»), застосування релевантних теорій та їх наукового підґрунтя, перевірки процесів діяльності та їх окремих кроків з метою ревізії в умовах реального надання психологічної допомоги.

Психоконсультанти працюють у соціальному середовищі, а також в умовах, які вимагають вирішення проблем. Це вимагає від них розвинутих навичок міжособистісних взаємовідношень та креативності. На думку Д. Богоявленської, особистість психолога-професіонала має відзначатися двома параметрами: досконалим володінням теоретичними знаннями як способами роботи та здатністю до швидкої адаптації. «Професіоналізм – це не наявність мертвого багажу, а відчуття нового, бачення своєї справи в системі сучасної дійсності... не точне дотримання рецептури, а здатність до розвитку галузі знань, тобто творче ставлення до діяльності» [2, с. 56]. Психолог повинен постійно задавати собі питання типу: що він робить насправді, чи адекватні його дії в тому чи іншому випадку, чи зміг він зрозуміти, з яким випадком має справу, чи врахував він концепцію клієнта, чи не використовує психологічну допомогу в етично невиправданих цілях, як переконатися, що вибрана ним стратегія психологічної допомоги вірна та ефективна тощо [26, с. 310].

Таким чином, практичний психолог у різноманітних сферах консультування – фахівець, діяльність якого спрямована на надання психологічної допомоги людині, сім'ї або групі осіб, що потрапили у

складну життєву ситуацію, шляхом діагностування, корекції, розвитку, регуляції, консультування, терапії, психологічної просвіти.

## 6.2. ПРАКТИЧНА ГОТОВНІСТЬ ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА ДО КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

*Неможливо описати різнобарвність методів і методик, що використовуються в психологічній практиці; їх арсенал безперервно видозмінюється та поповнюється. Цей факт є причиною постійного самовдосконалення психолога-практика в професійній діяльності.*

Професійні уміння, необхідні для продуктивної діяльності практичного психолога, охоплюють великий арсенал його дій щодо виконання професійних функцій [18]. Йому необхідно вміти:

- ✓ об'єктивно та всебічно аналізувати реальні умови та фактори, цілі й задачі праці та життя клієнта;
- ✓ планувати й ефективно здійснювати соціально-психологічну роботу у відповідності з науковими рекомендаціями, законами та інтересами людини, групи, суспільства;
- ✓ систематично вивчати й об'єктивно оцінювати в першу чергу, ті заходи, які відіграють визначну роль в досягненні поставленої цілі.

*Враховуючи, що психологічні теорії та схеми є частковими і в певних випадках неадекватними, щоб зрозуміти, з яким саме випадком має справу психолог, дуже важко, навіть якщо подібне розуміння є, воно – всього лише гіпотеза й інтерпретація, беручи до уваги все це, можна стверджувати, що дії психолога повинні бути дуже обережними та постійно коректуватися, виходячи з результатів психологічної допомоги та поступового прояснення самого випадку. В зв'язку з цим формулу дії психолога можна визначити так: максимум рефлексії та культури мислення, максимум обережності, максимум відальності [26, с.309-310].*

**В. Розін**

При цьому, дуже важливо здобувати уміння все більш високого рівня. Базовими компонентами для розвитку умінь є навички. Їх сукупність представляє собою основу, тобто сформовану, стійку здатність психолога виконати прийоми, дії операції професійної діяльності. До переліку важливих навичок можна віднести здатність регулювати свою мисленнєву діяльність та психологічний ресурс, здійснювати весь комплекс діяльнісних елементів, які утворюють цілісну

технологію продуктивної професійної праці психолога. Психологічні якості практичного психолога представляють собою сукупність активних елементів психологічного ресурсу, кожен із яких проявляється в його діяльності. Вони охоплюють особливості професійного мислення та свідомості, рефлексії та самооцінки, цілепокладання та мотиваційної сфери, взаємозв'язків, стосунків і практичних дій. Найбільш значимими психологічними якостями практичного психолога є аналітико-конструктивний склад мислення та самостійність суджень; чуйність і проникливість; емоційно-вольова стабільність і витримка; стійкість до стресів і уміння адаптуватися до різноманітних умов і факторів виконання обов'язків як в єдиному контексті праці та життя клієнта, так і при проведенні самостійних цільових заходів; емпатія та рефлексія; загальна психофізіологічна активність [13; 14; 15].

Якщо діяльність суб'єкта праці характеризується високим професіоналізмом, то вважається, що у нього високий акмеологічний рівень.

Практика є основною складовою професійної діяльності психолога-консультанта.

Основними положеннями, на нашу думку, які є найбільш важливими на даний момент щодо продуктивного закріплення психологічних теоретичних знань у професійній практиці такі:

- ✓ професійна практика обумовлюється специфічною для неї комбінацією переконань, знань і навиків;
- ✓ професійне знання може мати не тільки науковий характер: накопичення емпіричного досвіду в процесі розвитку ряду категорій областей знань може значно випереджати концептуалізацію цього досвіду;
- ✓ процес здобуття будь-якого знання має спіралеобразний характер і складається із взаємопов'язаних між собою процесів – досвіду, збору інформації, концептуалізації, тестування (вертифікації), конкретизації та комунікації;
- ✓ критерієм рівня розвитку професіоналізму в конкретній галузі є рівень інтегрованості професійного досвіду;
- ✓ у створенні системної теорії професійної діяльності теоретики та практики можуть використовувати різні теорії, гіпотези, поняття, конструкти, моделі та аналогії, якщо:
  - 1) дотримується відповідність розробок загальним професійним цінностям;

2) усвідомлюються границі конкретних теорії, гіпотези, поняття, конструктору та моделі, які використовуються або створюються, а також усвідомлюється природа метафор або аналогій, що використовуються.

Основні завдання психологічної практичної діяльності такі [27]:

- ✓ безперервне поглиблення та закріплення теоретичних знань психологів-практиків;
- ✓ формування та закріплення основних професійно-психологічних умінь, навичок, досвіду у відповідності до стандартів вищої психологічної освіти та кваліфікаційної характеристики фахівця;
- ✓ розвиток психологічної свідомості та професійнозначущих утворень особистості у психологів-консультантів;
- ✓ розвиток загальнолюдської, психологічної та професійної культури;
- ✓ вироблення основ володіння психологічними технологіями та психологічними техніками психоконсультативної роботи;
- ✓ навчання методами вивчення й аналізу психологічного досвіду, застосування його у професійній діяльності;
- ✓ формування творчого мислення, індивідуального стилю професійної діяльності, дослідницького підходу до неї;
- ✓ професійна орієнтація та професійне виховання, розвиток і закріплення інтересу до практичної діяльності та до роботи із клієнтами;
- ✓ вироблення умінь здійснювати особистісний, індивідуальний і диференційований підходи до клієнта;
- ✓ розвиток потреб у психологічній самоосвіті та у постійному самовдосконаленні;
- ✓ здійснення професійної діагностики щодо приналежності до вибраної професії;
- ✓ вивчення сучасного стану психоконсультативної роботи у різних психоконсультативних підходах, передового та нетрадиційного досвіду.

Якщо в процесі теоретичного навчання соціально-гуманітарні, психолого-педагогічні та фахові дисципліни вивчаються окремо, то під час практичної діяльності знання з цих дисциплін спрямовуються на розв'язання конкретних практичних завдань, тобто набувають практичного змісту.

На основі досліджень таких дослідників психології як О. Киричук, С. Максименко, В. Роменець, В. Рибалка можна виокремити такі основні складові творчого потенціалу особистості, здатної розвинути та передати цей потенціал: задатки, нахили, що проявляються у підвищеній чутливості, а також в динамічності психічних процесів; інтереси, їхня спрямованість, частота та систематичність прояву, домінування пізнавальних процесів; цікавість прагнення до створення нового, здатність до пошуку та розв'язання проблем; швидкість засвоєння нової інформації; прояви загального інтелекту; емоційне забарвлення окремих процесів, вплив почуттів на оцінювання, вибір, надання переваги; наполегливість, цілеспрямованість, рішучість, працелюбність, систематичність, сміливість; нахил до творчості – уміння комбінувати, аналізувати, змінювати, перебудовувати; наявність інтуїції та прогностичності; швидке оволодіння уміннями та навиками, прийомами та майстерністю; схильність до формування власних стратегій і тактик при розв'язанні загальних і спеціальних нових проблем та завдань, пошуку виходів із складних, нестандартних чи навіть екстремальних ситуацій.

Викладач є основною фігурою у становленні психолога-консультанта, йому належить стратегічна роль у розвитку особистості студента у процесі професійної підготовки. Основний зміст діяльності викладача складається з виконання декількох функцій: навчальної, виховної, організаційної та дослідницької. Вони сприймаються в єдності, хоча у багатьох педагогів одні домінують над іншими. Найбільш специфічним для викладача є поєднання викладацької, наукової та особистої практики в певній сфері психологічної допомоги. Викладач-методист вносить суттєвий внесок у справу практичної підготовки студентів тому, що, в більшості випадків він є координатором (керівником) практики. Саме він займається відбором навчальних завдань, перевіркою студентських робіт і бере активну участь у багатьох видах роботи психолога-практиканта, що відбуваються на місці проходження практики. Здебільшого його діяльність оцінюється без урахування великого обсягу роботи поза навчальним розкладом, зв'язаного із налагодженням міжособистісних стосунків студентів та співробітників закладів, в яких студенти проходять практику, а також між студентами та викладачами.

Про необхідність перебудови мислення викладацьких кадрів, формування їх творчості, професійної компетентності, спроможності на науковій основі будувати та розвивати освітній процес, а також застосовувати більш ефективні форми та методи у своїй діяльності наголошують такі дослідники як І. Зязюн, Н. Побірченко, В. Панок та інші.



Загальноосвітня підготовка студентів з використанням аналізу психологічних ситуацій і розв'язання практичних задач, в основі яких лежать певні суперечності реального консультативного процесу, сприяє формуванню психологічного мислення майбутніх психологів, здатності до організації творчого практичного процесу під час проходження психологічної практики. Практична підготовка вимагає від студентів значних зусиль із вироблення для них нового почуття відповідальності за свої власні дії та благополуччя інших людей через надання послуг в галузях психологічної допомоги. Тобто, практична підготовка, зазвичай базується на припущеннях та сподіваннях, що студент є дорослим свідомим слухачем, здатним і готовим взяти на себе відповідальність за проходження процесу надання психологічної допомоги особистості. Для більшості майбутніх фахівців це є новою вимогою, до якої вони, можливо, ще не готові, тому цей процес практичної підготовки має починатися з обговорення із викладачем-методистом, при складанні плану та продовжується надалі у вигляді спільного розв'язання питань щодо навчальних завдань студентом і супервізором.

### **6.3. СУПЕРВІЗІЯ ТА КОТЕРАПІЯ ЯК НЕВІД'ЄМНІ КОМПОНЕНТИ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА**

*«Супервізія та психотерапія представляють паралельні процеси, вони пов'язані між собою в єдину систему. Цей зв'язок забезпечується завдячуючи формуванню в супервізії та психотерапії позитивного переносу, частиною якого є підсвідома ідентифікація та копіювання» [17, с. 5].*

**С. Кулаков**

Супервізування є невід'ємним компонентом у професійній діяльності психологів-консультантів. Супервізування – це інтерактивний, оціночний процес, в якому більш професійно компетентний фахівець контролює роботу менш досвідченого колеги, з метою підвищення його можливостей у психоконсультативній діяльності. Воно є корисною практикою, яка комбінує дидактичну та практичну підготовку в контексті розвиваючих відношень.

На думку С. Гледдінга, супервізування дає можливість здобуття теоретичного та практичного досвіду, який не можна отримати ніякими іншими способами [9, с. 72]. Тобто, супервізія – один із най-

більш ефективних методів професійного росту фахівців психологічної допомоги, який відображає один із найважливіших аспектів діяльності психолога-практика. Крім цього, коли студенти здобувають освіту практичного психолога та починають власну психоконсультативну та психотерапевтичну практику, їм обов'язково потрібно проходити супервізію. Це має бути стандартною процедурою. Так як майбутній практичний психолог ще не закінчив навчання та не отримав відповідної кваліфікації, то необхідно, щоб хто-небудь ніс відповідальність за те, щоб процес надання психологічної допомоги (наприклад, у процесі проходження студентом того чи іншого виду психологічної практики) проходив на професійному рівні.

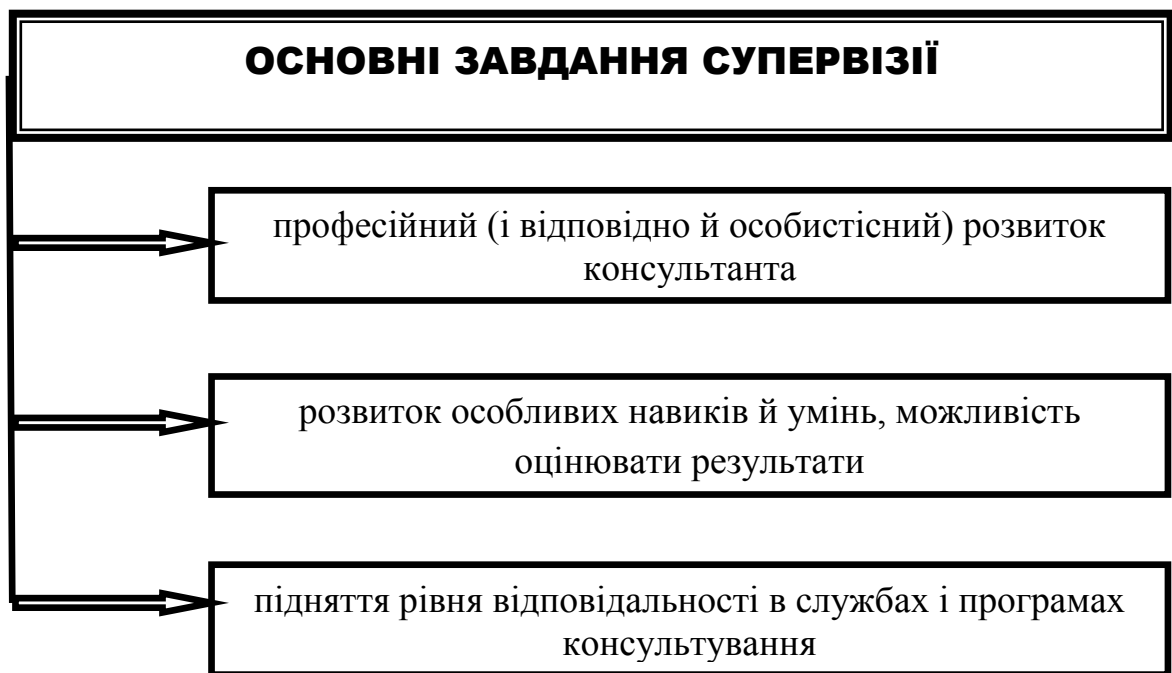
На думку С. Кулакова, супервізія у консультуванні має три основних завдання (мал. 6.3.1) [17, с. 7-8].

Процеси, які проходить майбутній фахівець психологічної служби при навчанні своїй професії, можна умовно розподілити на послідовні стадії розвитку, що призводять до індивідуалізації та формування професійної ідентичності. На кожній стадії психологу-початківцю властиві певна тривога, відповідні складнощі у взаємостосунках із клієнтами та своїми супервізорами. Так як всі проблеми, притаманні тій чи іншій стадії в нормі представляють процес професійного росту, то кваліфіковані дії супервізора можуть в багатьох випадках полегшити процес «професійного дорослішання».

Щоб бути ефективним, супервізування повинно проходити на рівні, який відповідає рівню професійного розвитку консультанта. Для починаючих консультантів (студентів-психологів), які мають значний розрив між знаннями в теорії та практичними навиками, більш продуктивним буде такий підхід, при якому супервізори виступають у структурованій ролі вчителя. У цьому випадку супервізори можуть займати більш авторитарну, дидактичну, підтримуючу позицію. Але якщо вони працюють з більш підготовленими майбутніми фахівцями цього профілю, хто має досвід практичної роботи, то супервізори можуть виступати в ролі опонентів чи порадників [9].

Не існує єдиної теоретичної моделі супервізування, але для всіх моделей щодо їх ефективності існують такі основні вимоги [9, с. 73]:

- ✓ необхідно виявити рівень розвитку майбутнього психолога-консультанта та скласти перелік реалістичних цілей;
- ✓ існує значущий зв'язок між репутацією супервізора (наприклад, його кредит довіри) та діяльністю майбутнього фахівця.



*Малюнок 6.3.1 Основні завдання супервізії*

Таким чином, супервізія допомагає консультанту (як основному фактору в консультуванні) зрозуміти себе та процес консультування, а також досконало оволодіти знаннями та навиками, які необхідні для виконання професійних завдань.

На думку О. Гавалешко та О. Самборської, у процесі навчання студент набуває теоретичних знань, не маючи можливості в повній мірі випробувати себе на практиці. І лише у процесі практичної професійної діяльності відбувається перебудова декларованих понять у професійну реальність, яку можна опанувати за допомогою котерапевтичних методів. Професійна діяльність психолога вибудовується на професійному та особистісному досвіді, тому для оволодіння даною професією, окрім засвоєння певних когнітивних схем, умінь, систем предметних значень потрібні глибокі перетворення смислових структур, структур суб'єктивного досвіду, тобто перетворення самої людини у професіонала [8].

У межах цієї моделі один із терапевтів працює, переважно, зі змістовною складовою проблеми клієнта, приймає участь у створенні групового феномену спільних переживань із клієнтом. Котерапевт в цей час займається структурно-лінгвістичним аналізом дискурсу клієнта та першого терапевта. Він визначає смислові, несвідомі характеристики проблеми клієнта та формує більшою мірою семіотичний простір сеансу. Після того, як «структурний» терапевт підготував інтерпретації, він

включається в спільну роботу з клієнтом, а «розуміючий» котерапевт, навпаки, займає позицію аналітика та спостерігача. Таких змін позицій протягом сеансу може бути декілька, а завершується сеанс переходом котерапевтів в автентичну позицію взаємодії з клієнтом і спільним обговоренням з ним результатів терапевтичної роботи.

Відмінності котерапевтичної форми роботи та індивідуальної психотерапії можуть бути виражені в описі низки додаткових можливостей котерапії. До них відносяться:

- ✓ отримання супервізорського зворотного зв'язку терапевтами через взаємну рефлексію своєї роботи;
- ✓ одночасне поєднання декількох стратегій і стилів терапевтичної діяльності, що досягається через розмежування функцій консультування;
- ✓ прискорення розвитку феномену переносу за рахунок гетерогенності терапевтичної пари.

В режимі котерапії слід враховувати протипоказання до спільної котерапевтичної діяльності консультантів. І. Ялом рекомендує не створювати котерапевтичну діаду з іншим котерапевтом у випадку, якщо не відчуваєш себе з ним невимушено, якщо до котерапевта не відчуваєш особливої симпатії або маєш радикально відмінні погляди на цілі та завдання психотерапії [28].

І. Ялом систематизує умови, що сприяють спільному консультуванню. Серед таких умов як найбільш важливі він відзначає: зрілість обох психотерапевтів і їх психологічна сумісність; наявність комфортних стосунків у присутності один одного; єдина професійна мова [28].

Метод котерапевтичної роботи може бути використаний в якості дидактичного методу при засвоєнні студентами навиків практичного консультування. Викладач на практичних заняттях створює котерапевтичну пару з будь-яким студентом, оскільки на етапі навчання студент самостійно навряд чи може ефективно вирішувати психологічні проблеми інших.

Перед початком роботи в режимі котерапії студентів обов'язково необхідно ознайомити з етичними нормами. До етичних норм котерапії відносять виконання таких вимог:

А. Безпосередньо на котерапевтичному сеансі консультанти повинні орієнтуватись на саму терапевтичну діяльність, а не на з'ясування стосунків один з одним.

В. Котерапевти повинні дотримуватись комунікативних прав особистості та вибудовувати стосунки один з одним за принципом не-владної взаємодії.

С. Консультанти, які спільно практикують повинні бути відкриті взаємному аналізу та бути щирими в стосунках один з одним протягом всього періоду співробітництва.

Дотримання цих вимог дозволяє конструктивно вирішувати деякі аспекти конкурентних стосунків між консультантами та робить ситуацію конкуренції менш напруженою [19]. Актуальність вивчення режиму котерапії полягає ще і в потужних дидактичних можливостях цього методу. Принаймні навчаючись консультуванню в форматі котерапії, студенти набувають ряд спеціальних навичок і вмінь. А саме: по-перше, виникає специфічне вміння тримати паузу в процесі роботи, без нервозності, метушні або інших видів зміщеної активності, що властиве терапевтам початківцям під час мовчання клієнта; по-друге, студенти конструктивніше працюють в режимі конфронтації з клієнтом і головне, перестають боятись цього режиму; по-третє, збільшується кількість інтерпретацій за матеріалом, отриманим у ході психотерапевтичної практики, який пов'язаний з проблемою клієнта. і нарешті, студенти в котерапевтичній парі починають приділяти більше уваги клієнту, ніж аутогрумінгу та самореабілітації, що розповсюджене на початкових етапах навчання психотерапії в умовах індивідуальної роботи студент-клієнт [19; 27].

У процесі котерапевтичної роботи у студентів розвивається також ряд додаткових особистісних якостей, таких як колегіальність, співробітництво, соціальна рефлексія тощо. Що стосується професійно важливих якостей психотерапевта, то при котерапевтичній формі консультування вони формуються швидше. Це дозволяє говорити, що котерапевтичний формат психологічної допомоги при груповій роботі покращує якість навчання навичкам психотерапії [12].

Котерапія особливо цінна для терапевтів-початківців. Це і засіб отримання навичок консультування, і засіб розвитку професійно важливих особистісних якостей. Проте, як і будь-який інший метод, котерапія має ряд обмежень, які накладають певні вимоги на реалізацію процесу спільної взаємодії. Особливо сприятливі умови для котерапії, як форми навчання, існують в навчальних психотерапевтичних групах. При цьому в таких групах обов'язково повинен бути авторитетний ведучий терапевт, який має досвід роботи котерапевтом, доброзичлива атмосфера та можливість утворювати котерапевтичні пари за бажанням, а не приму-



сово. Дотримання всіх вищезазначених умов та вимог створює передумови для ефективної роботи в режимі котрепії та дозволяє закріпити за нею статус одного з методів набуття професійного досвіду. Ця форма роботи дозволяє учасникам об'ємно та цілісно уявити собі перспективи власного професійного шляху, реальніше визначити своє місце в професії.

Таким чином, супевізія та котрепії дозволяють фахівцям акцентувати увагу на цілях і напрямках своєї роботи, формувати системні підходи до стратегії та тактики процесу надання психологічної допомоги, планувати і прогнозувати ефекти терапії та втручань, а також усвідомлювати свої помилки й коректувати індивідуальні плани корекції поведінки клієнта та надання йому психологічної допомоги.

#### **6.4. ОСОБИСТІСНО-АКМЕОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ГОТОВНОСТІ ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА ДО КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

*Бачення практичним психологом стратегії досягнення вершин професіоналізму та слідування логіці просування до них полягає в проходженні відповідних етапів, кожен із яких означає взяття наступного бар'єру в досягненні професійної компетентності. Ці етапи характеризуються такими рівнями професіоналізму, як здатність успішно виконувати професійну діяльність; підготовленість до стабільної продуктивної праці; професійна майстерність в реалізації функцій та обов'язків; творче оволодіння дослідницько-інноваційним стилем професійної діяльності.*

У контексті розкриття цього підрозділу була проаналізована література з питань професійної підготовки шкільних психологів до консультативної діяльності із особистістю, що дозволило виділити три основних компоненти готовності фахівця [27]:

- ✓ наявність особистісної підготовки, яка б дозволила уникнути непрофесіоналізму: стійкі мотиви вибору професії, сформована спрямованість на діяльність у різних видах надання психологічної допомоги (О. Бондаренко, Л. Карамушка); об'єктивна самооцінка професійно значущих якостей особистості, наявність умінь організації самовиховання, самовдосконалення; стан упевненості в собі, як психолога (С. Васьківська, Н. Чепелева); установка на активні

та цілеспрямовані дії, налаштування на визначену поведінку в умовах розв'язання професійних завдань (П. Горностай, В. Панок, В. Рибалка); стан задоволеності вибором професії, практичною діяльністю, спілкуванням з учасниками психотерапевтичної взаємодії (М. Гуліна, З. Кісарчук, Н. Пов'якель) психологічна стійкість: витримка, самоконтроль, відсутність страху перед клієнтами, емоційної напруги та інше (З. Кісарчук, Н. Пророк);

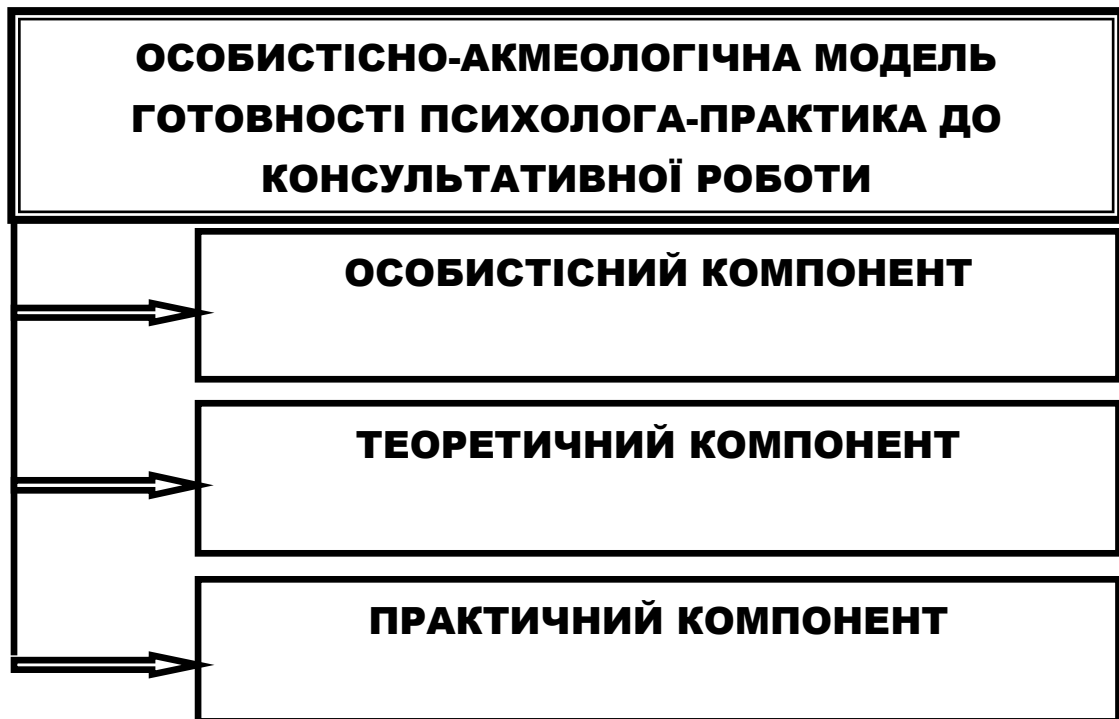
- ✓ знання теоретичних засад консультативної роботи: стадії консультування й основні теоретичні підходи (О. Бондаренко, С. Гледінг, М. Гуліна та інші), різновиди консультування (Г. Абрамова, Ю. Альошина, С. Гледінг, Р. Немов); екзистенційні та особистісні проблеми особистості (О. Бондаренко); засади професійної орієнтації особистості (Г. Балл, В. Рибалка); особистісний підхід як психолого-педагогічний принцип організації профільної та професійної підготовки психолога-практика (В. Рибалка); принцип гуманізації в професійній підготовці особистості (Г. Балл); принцип суспільно-особистісного прагматизму та партнерства в професійній підготовці психологів-практиків до праці в умовах ринку (Н. Побірченко);
- ✓ володіння конкретними методами та методиками консультування: напрямки у практиці консультування; навички певного теоретичного підходу та у відповідному напрямку; навички у консультуванні (О. Бондаренко, С. Васьківська, Р. Кочюнас, Р. Немов та інші).

На основі нашого дослідження, можна константувати те, що такі компоненти як особистісний, теоретичний і практичний тісно взаємодіють між собою в становленні фахівця та є основою концептуальної моделі особистісно-акмеологічної готовності до консультативної роботи (рис. 6.4.1).

Тобто, концептуальна модель особистісно-акмеологічної готовності психолога-практика має будуватися на основі трьох взаємопов'язаних між собою компонентів (особистісного, теоретичного та практичного) високого рівня розвитку.

Особистісний компонент готовності психолога-практика до консультативної роботи включає в себе: адекватні соціально-психологічні настанови особистості в мотиваційній сфері щодо досягнення успіху, високий рівень розвитку професійного «Я» та особистісної зрілості (мотивації досягнення успіху, ставлення до свого «Я», почуття громадянського обов'язку, здатності до психологічної близь-

кості з іншою людиною), адекватний рівень суб'єктивного контролю, самооцінки та самоповаги, високий рівень комунікативних й організаторських схильностей та розумових здібностей, емоційної стійкості та впевненості у собі, розвинуту емпатію, самостійність (незалежність суджень).



*Рисунок 6.4.1* **Взаємодія компонентів готовності психолога-практика**

Високий рівень сформованості теоретичного компоненту готовності – це досконале володіння сукупністю психологічних та спеціальних знань щодо консультативної роботи (основні теоретичні підходи та технології консультування, принцип гуманізації у загальноосвітній та професійній підготовці, закономірності й способи досягнення вершин професіоналізму та творчості, знання екзистенційних та особистісних проблем особистості, стратегій діяльності психологічної служби в різних видах надання психологічної допомоги).

Сформованість практичного компоненту готовності полягає у високому рівні прояву професійних умінь і навичок, тобто дій, які забезпечують успіх консультативної роботи (навички консультативної бесіди з клієнтом, психодіагностики проблемної особистості, уміння ефективною консультативною взаємодією з особистістю; володіння сучасними технологіями консультування; навички організації та прове-

дення різних видів психологічного тренінгу як важливого етапу пост-консультативного супроводу).

Співставлення реально сформованих якостей психолога із показниками ідеальної моделі дозволяє визначити рівень його професійної компетенції та виробити стратегію просування до вершин професіоналізму, щодо оптимальної практичної діяльності. Стрижневим компонентом готовності майбутнього психолога щодо консультативної взаємодії є особистісний. Тому проблема забезпечення особистісного компоненту готовності майбутніх психологів у процесі навчальної діяльності є важливою складовою професійної підготовки фахівців.

Таким чином, дана модель включає в себе високий, особистісно-акмеологічний рівень розвитку особистісного, теоретичного та практичного компонентів. На основі показників компонентів запропонованої моделі готовності майбутніх психологів до консультативної роботи можна дослідити особистісно-акмеологічну модель фахівця психологічної служби.

Використання «ідеальної моделі діяльності психолога-практика» (В. Рибалка), тобто особистісно-акмеологічної, як найбільш повного системного опису професійної компетентності дозволяє не тільки виділити її бажані компоненти, але й визначити ті з них, які перешкоджають ефективній діяльності. Такі перешкоджаючі варіанти відіграють важливу роль психологічних ускладнень, бар'єрів. Тому, що повна структура професійної діяльності психолога-практика включає мотиваційно-орієнтовну ланку, цілісний ансамбль професійних дій діагностичного, розвиваючого, терапевтичного, корекційного та консультативного характеру, а також аналітичний контрольно-оціночний елемент [23].

На основі особистісно-акмеологічної моделі можна досліджувати акмеологічні інваріанти професіоналізму. Інваріанти професіоналізму акмеологічні – це основні властивості, якості та уміння професіонала, які забезпечують високу ефективність і стабільність діяльності незалежно до її змісту та специфіки[1].

У відповідності із відмінними властивостями, акмеологічні інваріанти професіоналізму бувають загальними та специфічними [1; 11, с. 61-62] (див. табл. 6.4.1).

У професіоналів високого рівня незалежно від виду й специфіки професійної діяльності, як свідчать наукові результати, ці інваріанти

розвинуті сильніше, чим в інших фахівців, які виконують ту ж саму діяльність.

Таблиця 6.4.1

### Акмеологічні інваріанти професіоналізму

№	Інваріанти	Характеристика
1.	Загальні	Практично повністю не залежать від професійної специфіки діяльності такі інваріанти як: сила особистості; розвинута антиципація, яка проявляється в умінні точно, «далеко» та надійно прогнозувати розвиток ситуацій, що виникають в процесі виконання діяльності; високий рівень саморегуляції, який проявляється в умінні керувати своїм станом, високою працездатністю, стресостійкістю, постійною готовністю до екстремальних дій, здатності мобілізувати свої ресурси в необхідний момент; уміння приймати рішення, в тому числі – сміливість в прийнятті рішень, надійність рішень, їх своєчасність і точність, нестандартність і ефективність; креативність, яка проявляється не тільки у високому творчому потенціалі, але й у спеціальних уміннях нестандартно, але ефективно розв'язувати задачі; висока й адекватна мотивація досягнень.
2.	Специфічні	Специфічні, чи особливі, тобто у визначеній мірі відображають специфіку конкретного виду професійної діяльності.

Рівні професійної компетенції є еталонами для оцінювання готовності майбутніх психологів-практиків та дозволяють відслідковувати еволюцію професійного росту, виявляти її тенденції та надавати професійній діяльності оптимальний характер у відповідності з її призначенням і власною стратегією досягнення. Тому, що особистісна готовність є стрижневим компонентом конкретної діяльності та праці в цілому. Якраз вона виступає визначальним фактором у досягненні бажаних результатів.

Розроблена особистісно-акмеологічна модель формування готовності майбутнього практичного психолога до консультативної роботи полягає в тому, що психолог відповідає своєму соціальному призначенню, якщо відповідає вимогам професії, гармонійно розвиває свої інтелектуальні, емоційно-вольові здібності, формується як цілісний феномен – індивід, особистість, суб'єкт праці та творча індивідуальність. Концепція особистісно-акмеологічного підходу дає цілісне уявлення про готовність психолога в системі вищої школи. В її ме-



жах, по-перше, сконструйована концептуальна модель особистісно-акмеологічної готовності психолога, яка відображає систему його вузівської підготовки та самовдосконалення. Модель включає особистісний, теоретичний та практичний компоненти. Це дозволяє реалізувати принципи особистісно-акмеологічного підходу.

Тобто, представлена особистісно-акмеологічна модель слугує якісним фундаментом для побудови програми та методики формування готовності до консультативної роботи в процесі вузівської підготовки. Тому, що основою особистісно-акмеологічного підходу являється теоретико-методологічне положення про суб'єктну позицію фахівця на всіх етапах професіоналізації.

При такому підході становлення психолога на етапі вузівської освіти є процесом розвитку та саморозвитку його як особистості та як професіонала. Ключове місце в ньому займає система психолого-акмеологічного забезпечення. Особистісна та професійна готовність психолога інтегрує всі компоненти освітнього процесу та надає йому багатоплановий системний характер, детермінований єдиною метою – всебічною підготовкою майбутнього спеціаліста як особистості та суб'єкта діяльності. Рівень сформованості цих компонентів і взаємозв'язку між ними визначають рівень готовності психолога та його творчої самореалізації в професійній діяльності.

В особистісному та акмеологічному підходах робиться акцент на здібності особистості ставити собі завдання, реалізовувати їх, розв'язувати життєві та професійні проблеми з установкою на отримання високих результатів. При цьому акмеологічні технології мають ціннісно-цільовий, тобто гуманітарний характер і відповідають принципу оптимізації особистісних і професійних ресурсів. Отже, можливо об'єднати їх у спеціальний особистісно-акмеологічний підхід [27].

Особистісно-акмеологічний підхід у нашому дослідженні має здійснюватися через сукупність принципів: вершинної орієнтації, системно-функціональний, рефлексивно-акмеологічний, комплексності у розумінні вивчення та формування готовності до консультативної роботи, особистісної зрілості майбутніх фахівців сфери консультування.

1. Принцип вершинної орієнтації у формуванні готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності, який передбачає оптимальну «вершинність», тобто найсприятливіший, кращий за певними категоріями в конкретній ситуації. Під критерієм оптимальності слід розуміти порівняння варіантів можливих рішень і вибір найкращого з них. Критерій «вершинності» полягає у спрямованості на формування високого

рівня особистісно-професійного, теоретичного та практичного компонентів готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності.

2. Системно-функціональний принцип базується на вивченні процесів становлення творчого потенціалу людини, які призводять до успіху в професійній діяльності (із врахуванням її культурологічних, соціологічних, генетичних та інших детермінант) та щодо досягнення в своєму розвитку оптимального рівня творчої майстерності та визначеного рівня суспільного визнання.

3. Рефлексивно-акмеологічний принцип полягає в тому, що для професіонала в сфері практичної психології, з метою досягнення успіху творчої діяльності та її акме-форм важливо не тільки засвоєння всіх видів рефлексії, але й розвиток їх оптимальної взаємодії. Даний принцип забезпечує побудову акмеограми як орієнтира для комплексного формування готовності психолога-практика до консультативної роботи.

4. Принцип комплексності у розумінні вивчення та формування готовності до консультативної роботи. Цей принцип передбачає підпорядкування особистісно-професійного, теоретичного та практичного компонентів готовності психолога-консультанта єдиній меті – формуванню цілісної особистості практичного психолога, що забезпечує успішність консультативної роботи.

5. Принцип особистісної зрілості майбутніх фахівців сфери консультування. Критерій «особистісна зрілість» полягає у належній мотивації досягнень, ставленні до свого «Я», почуття громадянського обов'язку, наявності життєвих установок, здатності до психологічної близькості з іншою людиною. Саме розвиненість цих аспектів особистісної зрілості впливає на формування особистісно-професійного, теоретичного та практичного компонентів готовності майбутнього психолога до консультування.

Реалізація вказаних принципів в єдиному особистісно-акмеологічному підході передбачає створення цілісної концептуальної моделі, в якій вони взаємопов'язані та взаємозалежні

Ідеї цілісності, єдності особистісного та професійного розвитку людини є основою розробленої концепції, де фактором розвитку є внутрішнє середовище особистості, її активність, потреба в самореалізації. Об'єктом професійного розвитку й формою реалізації творчого потенціалу майбутнього психолога-практика в професійній праці є інтегральні характеристики його особистості: спрямованість, компетентність, емоційна та поведінкова гнучкість. Виділені інтегральні характеристики особистості професіонала є психологічною основою, яка необхідна в

особистіно-творчому стилі діяльності. Кожна інтегральна характеристика представляє собою визначене поєднання, або комбінацію значимих особистісних якостей, суттєвих для успішної діяльності в межах професії психолога-практика в різних видах надання психологічної допомоги. Фундаментальною умовою розвитку інтегральних характеристик особистості професіонала-психолога є усвідомлення ним необхідності змін, перетворення свого внутрішнього світу та пошук нових можливостей саме існування в праці, тобто підвищення рівня професійної самосвідомості [27].

Таким чином, особистісно-акмеологічний підхід забезпечує реалізацію багаторівневого процесу результативної психологічної допомоги клієнтам на основі втілення оптимальних (вершинних) рівнів особистісного потенціалу та особистісної зрілості психолога у суб'єкт-суб'єктній взаємодії.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Проаналізуйте концептуальну модель психолога-практика до консультативної діяльності та подумайте, над якими особистісними утвореннями вам потрібно попрацювати.

**ЗАВДАННЯ 2.** Постарайтеся скласти акмеограму психолога-практика на основі концептуальної готовності до консультування.

## **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНРОЛЮ**

1. Охарактеризуйте завдання прогнозу успішності психолога-практика у трудовій діяльності.

2. Розкрийте основні змінні ефективного консультанта і консультування за С. Гледдінгом.

3. Дайте характеристику основним блокам вимог до психолога-практика за Н. Пророк.

4. Проаналізуйте п'ять рівнів розвитку внутрішньої аргументації консультанта під час розв'язку етичних проблем.

5. Охарактеризуйте вимоги до психотерапевтичного процесу та до самих психоконсультантів за М. Боуеном.

6. Які ви знаєте якості психолога-практика, що сприяють ефективній діяльності? Розкрийте їх.

7. Розкрийте сукупність умінь саморегуляції психолога (за Н. Пов'якель).

8. Охарактеризуйте основні положення, які є найбільш важливими щодо продуктивного закріплення психологічних теоретичних знань у професійній діяльності психолога-практика.

9. Дайте характеристику основним завданням психологічної практичної діяльності.

10. Розкрийте роль викладача-наставника в професійному становленні психолога-консультанта.

11. Дайте визначення супервізії як невід'ємному компоненту в професійній діяльності психологів-консультантів.

12. Розкрийте зміст основних завдань супервізії.

13. Охарактеризуйте значення котерапії у підготовці психологів-практиків.

14. Проаналізуйте компоненти концептуальної особистісно-акмеологічної готовності психологів-практиків до консультативної взаємодії.

15. Зробіть порівняльний аналіз особистісного, теоретичного й особистісного компонентів готовності психолога-консультанта.

16. Охарактеризуйте акмеологічні інваріанти готовності психолога-практика до психотерапевтичних стосунків.

## ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 6.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	На цій стадії консультант зосереджує свою увагу на тому, що зовнішні соціальні стандарти є базисом для оцінювання поведінки. Якщо клієнти або консультанти порушують соціальні норми, вони повинні бути покарані
	А <i>орієнтація на покарання</i>
	Б <i>інституційна орієнтація</i>
	В <i>соціальна орієнтація</i>
Г <i>принципова орієнтація</i>	
2.	Індивідуальні якості як змінна ефективного консультанта та консультування
	А <i>Ефективні консультанти проходять курс навчання за затвердженою програмою підготовки консультантів у вищій школі. Багато також здобувають навички та досвід за спеціальними напрямами консультування.</i>
	Б <i>Інтереси, відповідна підготовка та здібності дозволяють консультанту комфортніше почувати себе в процесі роботи. Більшість ефективних консультантів мають соціальні й художні інтереси й</i>

	отримують задоволення, працюючи з людьми, допомагаючи їм у розв'язанні різних проблем і сприяючи їх розвитку. Ефективні консультанти в цілому характеризуються як душевні, дружелюбні, відкриті, чутливі, терпимі та творчі особистості. Вони постійно займаються своїм психічним здоров'ям і прикладають зусилля, щоб не стати неефективним консультантом.
В	Ефективні консультанти знають, що співвідношення між теорією та практикою із особистістю – це співвідношення між «чому» та «як». Вони знають, що немає нічого практичнішого, чим володіння різними теоретичними та системними підходами консультування. Таких психологів-практиків не можна звинувачувати в несистемному та непостійному застосуванні теорій і методів у своїй практиці.
Г	Ефективні консультанти активно займаються діяльністю, яка пов'язана із консультуванням. Вони усвідомлюють важливість підтримки своєї компетентності на сучасному рівні шляхом участі у програмах безперервного навчання та в супервізуванні. Більш того, вони захищають потреби своїх клієнтів і професії консультування.
<b>3.</b>	Уміння пристосовувати свої дії, відповідаючи запитам своїх клієнтів
А	гнучкість
Б	добра воля
В	здатність до сприяння
Г	впевненість у собі
<b>4.</b>	Це інтерактивний, оціночний процес, в якому більш професійно компетентний фахівець контролює роботу менш досвідченого колеги, з метою підвищення його можливостей у психоконсультативній діяльності.
А	психодіагностика
Б	психологічна просвіта
В	супервізування
Г	котерапія
<b>5.</b>	Консультанти, які знаходяться на цій стадії, дотримуються правил організації, де вони працюють. Психологи-консультанти не піддають сумнівам ці правила та будують на них свої рішення
А	орієнтація на покарання
Б	інституційна орієнтація
В	соціальна орієнтація
Г	принципова орієнтація
<b>6.</b>	Безумовне позитивне прийняття та конгруентність
А	активна взаємодія між клієнтом і терапевтом
Б	емпатія
В	відображення почуттів
Г	підтримуюча зустріч
<b>7.</b>	Добра воля як якість психолога-консультанта
А	бажання та вміння навчатися, а також творче мислення
Б	консультанти повинні бути здатні проявляти активність у процесі



		<i>всієї сесії й бути в стані підтримувати активність у роботі з клієнтами</i>
	В	<i>ця якість охоплює знання себе, включаючи установки, цінності й почуття, а також здатність розрізняти, які фактори і яким вони чином впливають на них</i>
	Г	<i>бажання конструктивно працювати в інтересах клієнтів, тактично підтримуючи їх незалежність.</i>
<b>8.</b>		Психологи-консультанти мають забезпечувати більше ніж психологічну атмосферу, вони не тільки «активно слухають», але й пропонують також власні інтегруючі враження, які полегшують рух клієнта в нових напрямках.
	А	<i>активна взаємодія між клієнтом і терапевтом</i>
	Б	<i>емпатія</i>
	В	<i>відображення почуттів</i>
	Г	<i>підтримуюча зустріч</i>
<b>9.</b>		Освіта як змінна ефективного консультанта та консультування
	А	<i>Ефективні консультанти проходять курс навчання за затвердженою програмою підготовки консультантів у вищій школі. Багато також здобувають навики та досвід за спеціальними напрямами консультування.</i>
	Б	<i>Інтереси, відповідна підготовка та здібності дозволяють консультанту комфортніше почувати себе в процесі роботи. Більшість ефективних консультантів мають соціальні й художні інтереси й отримують задоволення, працюючи з людьми, допомагаючи їм у розв'язанні різних проблем і сприяючи їх розвитку. Ефективні консультанти в цілому характеризуються як душевні, дружжелюбні, відкриті, чутливі, терпимі та творчі особистості. Вони постійно займаються своїм психічним здоров'ям і прикладають зусилля, щоб не стати неефективним консультантом.</i>
	В	<i>Ефективні консультанти знають, що співвідношення між теорією та практикою із особистістю – це співвідношення між «чому» та «як». Вони знають, що немає нічого практичнішого, чим володіння різними теоретичними та системними підходами консультування. Таких психологів-практиків не можна звинувачувати в несистемному та непостійному застосуванні теорій і методів у своїй практиці.</i>
	Г	<i>Ефективні консультанти активно займаються діяльністю, яка пов'язана із консультуванням. Вони усвідомлюють важливість підтримки своєї компетентності на сучасному рівні шляхом участі у програмах безперервного навчання та в супервізуванні. Більш того, вони захищають потреби своїх клієнтів і професії консультування.</i>
<b>10.</b>		На цій стадії для індивіда першочергові принципи. Етичні рішення будуються на інтеріоризованих етичних стандартах
	А	<i>орієнтація на покарання</i>
	Б	<i>інституційна орієнтація</i>

В	соціальна орієнтація
Г	принципова орієнтація

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Г</b>

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Акмеология: методология, методы и технологии: материалы научной сессии, посвященной 75-летию члена-корреспондента РАО, Президента МААН Н.В. Кузьминой / [под общей редакцией вице-президента МААН, заслуженного деятеля науки РФ, доктора психологических наук, профессора. А.А. Деркача]. – М.: РАГС, 1998. – 230 с.
2. Богоявленская Д.Б. Пути к творчеству / Д.Б. Богоявленская– М.: Знание, 1981. – 96 с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко– Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
4. Боришевський М.Й. Психологічні механізми розвитку особистості // Педагогіка і психологія / М.Й. Боришевський– 1996. – № 3. – С. 26–32.
5. Боуэн М. Духовность и личностно-центрированный подход // Вопросы психологи / М. Боуэн – 1992. – № 3–4. – С. 24–33.
6. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник / С.В. Васьківська – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
7. Вірна Ж.П. Професійна і особистісна успішність психолога / Ж.П. Вірна– К.: Ніка-Центр, 2002. – С. 46–48. – (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
8. Гавалешко О. Котерапія в підготовці майбутніх психологів / О. Гавалешко, О.Самборська. – Чернівці: Рута, 2004. – Вип. 221. – С. 22-29. (Науковий вісник Чернівецького університету: Педагогіка та психологія; – Вип. 221).
9. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
10. Горностай П.П. Теория и практика психологического консультирования: проблемный подход / П.П. Горностай, С.В. Васьковская – К.: Наукова думка, 1995. – 128 с.
11. Деркач А.А. Акмеология: Уч. пособ. / А.А.Деркач, В.Г. Зазыкин. – СПб: Питер, 2003. – 256 с.
12. Зварич І.М. Психоконсультування старшокласників, схильних до правопорушень: навч.-метод. посібник / І. М. Зварич, В.Г.Панок, Я.В.Чаплак та ін. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
13. Кісарчук З.Г. Проблема професійної підготовки психологів-консультантів та психотерапевтів / З.Г. Кісарчук. – К.: Ніка-Центр, 2002. – С. 176–177. –

- (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
14. Кісарчук З.Г. Психологічне консультування як вид психологічної допомоги / З.Г. Кісарчук: матеріали всеукраїнського конгресу з практичної психології. – Херсон, 1994. – С. 229–230. – (Тези доповідей та повідомлень).
  15. Кісарчук З.Г. Теоретико-методологічні проблеми діяльності практикуючого психолога // Практична психологія: теорія, методи, технології / З.Г. Кісарчук – К.: Ніка-Центр, 1977. – С. 18-27.
  16. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб.: 2001. – 464 с.
  17. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии / С.А. Кулаков – СПб.: Речь, 2002. – 236 с.
  18. Основи практичної психології / Підручник. – 3-тє вид., стереотип. [В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.] – К.: Либідь, 2006. – 536 с.
  19. Панок В.Г. Психологічне консультування: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
  20. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования / С.В.Петрушин. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 143 с.
  21. Пов'якель Н.І. Творчі складові професійної компетентності мислення практичного психолога: особливості прояву та генезис / Психологія у ХХІ столітті: перспективи розвитку. Матеріали VI Костюківських читань / Н.І.Пов'якель – К., 2003. – Т. 3. – С. 52–56.
  22. Пророк Н.В. Практичний психолог: професійно важливі якості // Психологія. / Н.В. Пророк. – Донецьк, 2002. – № 1. – С. 16–17.
  23. Рибалка В.В. Методологічні питання наукової психології (Досвід особистісно центрованої систематизації категоріально-поняттєвого апарату): Навчально-методичний посібник / В.В.Рибалка – К.: Ніка-Центр, 2003.—204 с.
  24. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / К. Роджерс. – М.: ЭКСМО-ПРЕС, 1999. – 421 с.
  25. Роджерс К. Взгляд на психотерапию: Становление человека. / К. Роджерс - Москва, 1994. – 480 с.
  26. Розин В.М. Психологическая практика, культура, наука / В.М.Розин // Режим доступа: <http://iph.ras.ru/page49020358.htm>
  27. Чаплак Я.В. Формування готовності майбутніх практичних психологів до консультативної роботи із старшокласниками / Я.В.Чаплак // Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 – “Педагогічна та вікова психологія”. Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України, Київ, 2006. – 202 с.
  28. Ялом Ирвин. Теория и практика групповой психотерапии / И. Ялом – СПб.: «Питер», 2001. – 640 с.

## РОЗДІЛ 7. СПІЛКУВАННЯ ЯК СПОСІБ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ В НАДАННІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

### 7.1. СПІЛКУВАННЯ ЯК НАЙБІЛЬШ ТРАДИЦІЙНИЙ КОНТЕКСТ І СПОСІБ УТВОРЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА ВПЛИВУ

*Щоб бути співрозмовником, потрібно іще багато чого, окрім простого вимовляння слів...*

Перш ніж перейти до психологічного впливу в наданні психологічної допомоги та структури консультативної взаємодії, потрібно проаналізувати таке поняття як спілкування. Воно виступає як найбільш традиційний контекст і спосіб міжособистісної взаємодії та впливу в цілому. Крім цього, спілкування є основним важелем у здійсненні психологічного впливу в процесі надання психологічної до-

*Існує багато ситуацій, в яких одна людина впливає на поведінку іншої, її думки, почуття. Форма, глибина та рівень такого впливу дуже різноманітні, відрізняються і можливості в протидії такому впливу [19]*

**О. Сидоренко**

*Уже сама основа спілкування – мова – сама по собі є сильним інструментом впливу [18].*

**Р. Блакар**

помоги як такої. Як було зазначено в «Розділі 1», будь-який вид психологічної допомоги реалізується за допомогою процесу спілкування та взаємодії. Спілкування – самий «звичний» спосіб встановлювати стосунки з іншими

людьми [18]. У більшості випадків, починаючи розмову про психологічний вплив, припускають наявність деяких особливих способів, методів і прийомів, які використовуються з метою його досягнення. Кожен індивідуум постійно в процесі спілкування здійснює певний вплив на свого партнера, впливаючи на його поведінку, стан, вчинки, думки, почуття, уявлення, стосунки тощо [1; 7]. Спілкування — увесь спектр зв'язків і взаємодій людей у процесі духовного та матеріального виробництва, спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи [16].

Діловим спілкуванням називають процес взаємодії людей, які виконують спільні обов'язки чи включені в одну й ту ж саму діяльність. Основними його складовими, компонентами, сторонами, або аспектами, що забезпечують продуктивність є взаємні – інформування, сприйняття та взаємодія, що визначаються психічними особливостями партнерів [1; 7].

Безумовно, як форми, так і ступінь, види, ефективність такого впливу сильно варіюють у залежності від багатьох ситуативних факторів і характеристик суб'єкта – ініціатора та об'єкта – адресата спілкування та впливу. Тобто, саме спілкування є найбільш традиційним контекстом і способом як установ-

*О. О. Леонтєв зазначає, що діяльність людини завжди соціальна, незалежно від того, здійснюється вона безпосередньо в колективній формі чи в формі індивідуальної творчої активності[9].*

лення міжособистісних стосунків, так і здійснення впливу [1]. Кожна людина володіє вмінням впливу на інших: ми домовляємося про зустрічі, узгоджуємо плани, просимо та надаємо допомогу [19]. Будучи явищем складним і багатовимірним, спілкування включає в себе індивідуальне та суспільне, об'єктивне та суб'єктивне спілкування. Виокремлюють також пряме та опосередковане, міжперсональне та рольове, міжособистісне та масове, довірливе та конфліктне, закінчене та незакінчене, короткотривале та довготривале, особисте та ділове спілкування [18]. Існують закономірності та спеціальні техніки в дослідженні видів спілкування, які побудовані на реальному та успішному досвіді [19]. На думку М. Душкіної, для того, щоб перейти до розкриття проблеми психологічного впливу потрібно розглянути сутність і структуру міжособистісного спілкування [7]. Щоб розглядати спілкування в традиціях вітчизняної психологічної науки як один із видів діяльності, взаємодії, потрібно спочатку звернутися до поняття діяльності та спільної діяльності [9].

Як зазначає В. Москаленко: «У вітчизняній психології питання зв'язку спілкування та взаємодіяльності є дискусійним. Частина авторів ототожнюють спілкування та взаємодіяльність, інтерпретуючи і те, і інше як комунікацію у вузькому значенні (тобто як обмін інформацією), інші розглядають відношення між взаємодією та спілкуванням як відношення форми деякого процесу та його змісту. Інколи говорять про взаємопов'язане, але все ж таки самостійне існування спілкування як комунікації та взаємодії як інтеракції» [15, с. 173]. Г. Андрєєва, виходячи з того, що спілкування в широкому розумінні



слова включає комунікацію у вузькому значенні (як обмін інформацією) розглядає взаємодію як іншу – порівняно з комунікативною – сторону спілкування. Відповідаючи на запитання про те, яка ж така «інша» сторона спілкування розкривається поняттям «взаємодія», вона підкреслює, що ця сторона фіксує не тільки обмін інформацією, але й організацію сумісних дій, що дозволяє індивідам реалізувати загальну для них діяльність [1; 15]. На думку В. Москаленко, таке вирішення поняття виключає відрив взаємодії від комунікації, а також виключає їх ототожнення: комунікація зорганізується в ході сумісної діяльності з приводу неї, і саме в цьому процесі людям необхідно обмінюватись і інформацією, і самою діяльністю, тобто розробляти форми та норми сумісних дій. Такий погляд на визначення «взаємодії» як сторони спілкування, є поширеним у вітчизняній соціальній психології [15, с. 173]. Саме діяльність та діяльність спілкування, виступаючи в якості активної форми взаємодії індивідуума із соціумом, допомагає йому самостійно досягати мети, вирішувати проблеми та задовольняти власні потреби [18; 7].

Спільна діяльність у психології розглядається, перш за все, як організована система активності взаємодіючих індивідів, спрямована на створення об'єктів культури – і матеріальної, і нематеріальної. Спільна діяльність, і ділове спілкування мають багатоцільовий характер, що обумовлено внутрішніми та зовнішніми зв'язками. Той факт, що акти індивідуальної діяльності є умовою існування та відтворення як самого індивіда, так і процесів групової активності взагалі, свідчить про взаємопроникнення та взаємозбагачення [1; 7; 12; 17].

*Спільна діяльність у соціальній психології — це організована система активності людей, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об'єктів матеріальної та духовної культури [17]*

На думку М. Душкіної, проблема та категорія спілкування, безумовно, є однією з основних в психологічній науці. В останні роки саме вивчення проблеми спілкування стало одним із провідних напрямів, наприклад в соціальній психології. Універсальний характер цієї проблеми стає зрозумілим зразу ж таки, при спробі дати визначення спілкуванню, скажімо, як процесу взаємодії двох і більше суб'єктів, спрямованого на: взаємне пізнання; встановлення та розвиток взаємостосунків; здійснення взаємовпливу на стан, погляди, поведінку; взаємна регуляція спільної діяльності [7].

Ефективність спілкування багато в чому залежить від того, наскільки повноцінно та різносторонньо можуть пізнати одне одного суб'єкти, що спілкуються між собою. У процесі комунікативного пізнання в індивідів формується система уявлень і знань про зовнішні та внутрішні властивості та якості партнерів, і їх ставлення до світу, до людей, до самого себе та про їх соціальний статус [7; 19].

У спілкуванні як процесі послідовних, взаємозалежних поведінкових актів відбуваються такі дії [7]:

- 1) отримання та прийом інформації;
- 2) інтерпретація інформації;
- 3) взаємне сприйняття;
- 4) взаємне розуміння;
- 5) взаємна оцінка;
- 6) співпереживання одне одному;
- 7) формування симпатій та антипатій;
- 8) вирішення виникаючих протиріч;
- 9) здійснення спільної діяльності;
- 10) регулювання характеру: взаєностосунків, переконань, поглядів;
- 11) психологічний вплив.

*Більшість вітчизняних авторів розглядають взаємодію (інтерацію) в соціально-психологічному плані як аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної мети (М. Корнєв, А. Коваленко) [15]*

Прийнятий у вітчизняній психології діяльнісний підхід здійснює вплив і на аналіз процесів спілкування [9; 10; 15]. Насправді, спілкування, перш за все, представляється видом активності суб'єкта, яку можна розуміти як діяльність. Утвореннями внутрішньої активності є її мотиваційна, цільова, інструментальна основи, які мають різноманітні зв'язки. При цьому, мотиваційні основи активності звернені як до інтерпретацій суб'єктності людини як діяча, представленого «індивідуальним Я», «Я іншого в мені», «Загальним Я» і «не Я», так і до потреб. Цільові основи активності орієнтовані зовні, передбачаючи результат діяльності та, на відміну від мотивів, завжди усвідомлені. Інструментальні основи активності суб'єкта розглядаються як його подання, внутрішні утворення дій, що здійснюються у зовнішньому плані (В. Петровський) [18]. У відповідності із зовнішніми проявами активності та зворотними впливами середовища вони створюють систему, діяльність ж представляє собою єдність внутрішніх і зовнішніх проявів активності. Тому принциповим стає питання про

зв'язки спілкування з діяльністю. Одним із методологічних принципів розкриття їх взаємозв'язку є концепція єдності спілкування (Г. Андрєєва) [1]. Іншим стає розгляд спілкування як суб'єкт-суб'єктної взаємодії (Б. Ломов) [12] чи зв'язків між суб'єкт-об'єктними та суб'єкт-суб'єктними взаємодіями (А. Брушлінський, В. Полікарпов) [3].

Отже, у сучасному розумінні спілкування виступає як особлива самотійна форма активності суб'єкта, де продуктом, результатом процесу спілкування стає не тільки предмет, чи об'єкт, а й міжособистісні стосунки [7]. Зрозуміло, що паралельно виникає та розвивається ціла система суб'єкт-суб'єктних взаємостосунків, а сам процес спілкування детермінується його предметом, наприклад предметом обговорень, дискусій, протиріч тощо. Обмін ж діяльностями чи спільна діяльність, розуміється як ситуація, в якій міжособистісне спілкування відповідає єдиній меті, яка полягає у вирішенні конкретного завдання (В. Знаков) [8]. А це, в свою чергу, вказує на те, що спілкування виступає в ракурсі традиційного контексту та способу міжособистісної взаємодії та впливу. При цьому, в процесі спілкування здійснюється не лише один обмін діяльностями, але також й ідеями, почуттями, переживаннями, уявленнями. Тобто, мовленнєва діяльність і взагалі спілкування як діяльність, зокрема, є таким самим видом діяльності, як продуктивна та пізнавальна діяльність, вона має в психологічному відношенні таку саму принципову організацію. Так само може розглядатися як з точки зору об'єктивного результату та соціальної організації. Мовленнєва діяльність може трактуватися не тільки в плані психології спілкування, а й як соціальна взаємодія [23].

## 7.2. КЛАСИФІКАЦІЇ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

*Співрозмовник майже завжди відчуває наше ставлення: зверхнє чи на рівних, з повагою чи зневажливе.*

При вивченні структури спілкування виокремлюються зазвичай три рівні (класифікація Б. Ломова):

- 1) макрорівень – спілкування як значимий бік образу життя індивіда [12]. Тобто, спілкування являє собою складну сітку взаємозв'язків індивіда з іншими людьми та соціальними групами й розглядається як важливий аспект способу життя особи (процес спілкування вивчається в інтервалах часу, що порівнюються, зістав-

ляються з тривалістю людського життя; при цьому акцент робиться на аналізі психічного розвитку індивіда) [16];

- 2) мезарівень – спілкування як змінна система цілеспрямованих контактів чи ситуацій взаємодії [12]. Тобто, спілкування розглядається як сукупність цілеспрямованих, логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії, які змінюються та в яких опиняються люди в процесі життєдіяльності на конкретних часових відрізках свого життя (акцент робиться на змістових компонентах ситуацій спілкування — «у зв'язку з чим» і

*Під структурою (від лат. *structura* — розташування, порядок) об'єкта розуміють порядок стійких зв'язків між елементами об'єкта дослідження, котрі забезпечують цілісність цього феномену, тотожність самому собі в процесі зовнішніх і внутрішніх змін. З тієї самої причини, з якої важко дати вичерпне визначення спілкуванню, так само важко визначити структуру спілкування. Водночас формалізація будь-якого явища, у тому числі й спілкування, виявлення в ньому стійких зв'язків між структурними компонентами, дає змогу глибше його зрозуміти й проаналізувати [16].*

«з якою метою»; навколо цього предмета спілкування розкривається динаміка спілкування, аналізуються вербальні й невербальні засоби, етапи спілкування) [16];

- 3) мікрорівень – спілкування як сукупність елементарних його одиниць, пов'язаних актів чи транзакцій [12]. Тобто, увага зосереджується на аналізі елементарних одиниць спілкування як взаємодії поведінкових актів (взаємодія охоплює дію одного партнера та протидію іншого, наприклад «питання — відповідь», «повідомлення інформації — ставлення до неї» тощо) [16].

При цьому під функціями спілкування розуміються різноманітні завдання, які воно вирішує в процесі соціального буття людини. Однією із загальноприйнятих класифікацій спілкування є класифікація, яка побудована на виокремленні в спілкуванні трьох взаємопов'язаних сторін та функцій (Г. Андрєєва, Б. Ломов) [1; 12]:

- 1) інформаційної сторони – з інформаційно-комунікативною функцією, що полягає в обміні інформацією між комунікаторами засобами вербальної та невербальної знакових систем. Тобто, комунікативний чинник спілкування, який передбачає обмін інформацією між індивідами;
- 2) інтерактивної сторони – з регулятивно-комунікативною функцією, що полягає в регуляції поведінки та організації спільної

діяльності суб'єктів. Інтерактивний чинник, який полягає в організації взаємодії між учасниками спілкування, тобто, в обміні не лише знаннями, ідеями, а й діями;

- 3) перцептивної сторони – з афективно-комунікативною функцією, пов'язаної з регуляцією емоційної сфери особистості. Тобто, перцептивний чинник, який вибудовується в процесі сприймання й пізнання партнерами один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Ця класифікація побудована на основі трьох функцій, виокремлених Б. Ломовим: інформаційно-комунікативна (полягає в будь-якому обміні інформацією), регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки та регуляція спільної діяльності у процесі взаємодії) і афективно-комунікативну (регуляція емоційної сфери людини). Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації, її реалізація має кілька рівнів: на першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт; другий рівень передбачає передавання інформації та прийняття рішень (тут спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.); третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування, спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів). Інша функція — регуляційно-комунікативна — полягає в регуляції поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не лише власної поведінки, а й поведінки інших людей, і реагує на їхні дії, тобто відбувається процес взаємного налагодження дій. За таких умов виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюються взаємна стимуляція й корекція поведінки. Цю функцію виконують такі феномени, як імітація, навіювання тощо. Третя функція — афективно-комунікативна — характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється ставлення індивіда до навколишнього середовища, в тому числі й соціального [12; 15; 16].

Б. Паригін розглядає структуру спілкування як взаємозв'язок двох аспектів — змістового й формального, тобто комунікацію та взаємодію зі своїми змістом і формою. О. Бодальов у структурі спілкування виокремлює гностичний (пізнавальний), афективний (емоційний) і праксичний (діяльний) компоненти [16].

А. Реан описує чотирьохелементну модель, в якій спілкування утворюють когнітивно-інформаційний (прийом і передавання інфор-



мації), регулятивно-поведінковий (загострює увагу на особливостях поведінки суб'єктів, на взаємній регуляції їхніх дій), афективно-емпатійний (описує спілкування як процес обміну й регуляції на емоційному рівні) та соціально-перцептивний компоненти (процес взаємного сприйняття, розуміння й розпізнання суб'єктів) [16].

Виділяють і такі класифікаційні схеми спілкування, де додатково виокремлюються наступні сфери [8]:

- організація спільної діяльності;
- пізнання людьми одне одного;
- формування та розвиток міжособистісних стосунків.

Потрібно зазначити, що в психології існують й інші підходи до вивчення проблеми спілкування: інформаційний (орієнтований на передачу та прийом інформації, де об'єктом виступає обмін повідомлень між учасниками комунікації), інтеракційний (орієнтований на взаємодію та пояснюючий способи управління ситуаціями соціальної присутності за допомогою засобів поведінки, які включають наступні моделі: лінгвістичну, соціального навичку, рівноваги, соціальної взаємодії, системну модель А. Кендона тощо), реляційний Р. Бедвістелла, Г. Бейтсона (орієнтований на взаємозв'язок і взаємовідношень, основна позиція якого полягає в представленні існування природи взаємовідношень у процесі спілкування в реальному часі та просторі, на основі нього виникли три елемента реляційної теорії комунікацій: кібернетика та теорія загальних систем, теорія логічних типів, біологічні дослідження екосистем) та інші [7].

### **7.3. СКЛАДОВІ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ ЗА М. ДУШКІНОЮ**

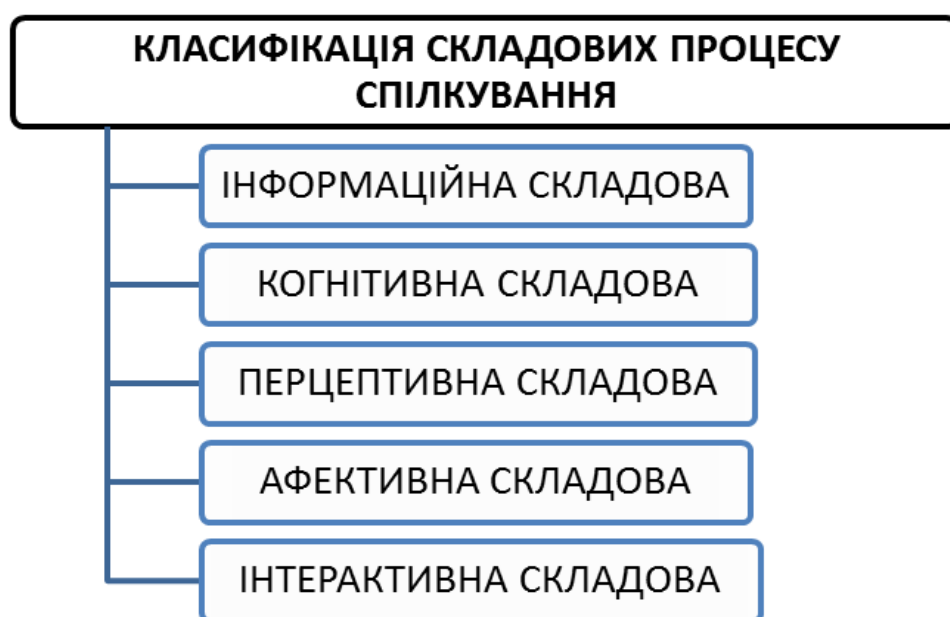
*...спілкування допомагає особистості, розвиваючи її самосвідомість, формуючи «Я-концепцію», збагачуючи її уявлення про себе та відношення до себе, засвоювати один із наступних просторів: номінантний, часовий, соціальний, тендерний, ціннісно-орієнтований [7].*

**М. Душкіна**

На думку М. Душкіної, тут потрібно зазначити, що в попередньо описаних та інших відомих класифікаціях є певні неточності, які не дозволяють вважати їх оптимальними та представляти як взірець. На думку автора, в них опущені два різновиди невербальних знакових

підсистем, а саме екстралінгвістична та такесична [7]. Це ті підсистеми, які, будучи не надто великими, у певних ситуаціях можуть відігравати важливу роль і заслуговують виокремлення в окремі групи. Крім того, на нашу думку, ці підсистеми можуть відігравати неабияку роль в оцінці та побудові консультативної взаємодії. Також, за твердженням М. Душкіної, потрібно віднести до самостійних різновидів когнітивний та афективний аспекти. Вона представляє свою систему видів спілкування, створену на основі існуючих. Автор аргументує це тим, що процес міжособистісного сприймання нерозривно пов'язаний з процесом міжособистісного пізнання, але не є тотожним йому, задіюючи інші механізми та будучи, як будь-який пізнавальний процес відображення, менш універсальним, ніж пізнавальні психічні процеси в цілому. Відповідно, виокремлюються й самостійні когнітивно-комунікативна та афективно-комунікативна функції. Когнітивний та афективний аспекти тісно пов'язані з усіма іншими, а когнітивно-комунікативна функція, тісно поєднана з інформаційною та перцептивною, представляє собою окрему функцію, пов'язану з міжособистісним пізнанням в процесі спілкування та спрямовану на когнітивну сферу особистості [7].

На основі такої аргументації М. Душкіна пропонує свою класифікацію складових процесу спілкування: інформаційну, когнітивну, перцептивну, афективну та інтерактивну (Мал. 7.3.1)



*Малюнок 7.3.1* **Класифікація складових процесу спілкування за М. Душкіною**

**Інформаційна складова, або аспект спілкування** – орієнтований на когнітивну сферу особистості, що виконує інформаційно-комунікативну функцію, пов'язану із взаємним інформуванням суб'єктів засобами відповідних знакових систем [7]. **Інформаційно-комунікативна функція** – це різні форми, засоби обміну та передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення досвіду, накопичення знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей [11]. Комунікація може відбутися, коли інформація прийнята, зрозуміла та осмислена. Тому в комунікативному процесі поєднано діяльність, спілкування й пізнання. Обмін інформацією передбачає також психологічний вплив одного партнера на поведінку іншого з метою її змінення. А це можливо тільки тоді, коли партнери «спілкуються однією мовою». Тому дуже важливими для успішної комунікації є інші, нижче наведені функції спілкування [11; 16]. Виокремлюють вербальну та невербальну знакові системи [1; 15; 16; 17; 18].

#### 1. **Вербальна система** – словесна, мовленнєва, мовна.

Вербальна комунікація використовує знакову систему мови як найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії та взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації [23].

Виокремилися такі види мови [23]:

- ✓ внутрішня;
- ✓ зовнішня;
- ✓ діалогічна або розмовна;
- ✓ монологічна, літературна;
- ✓ письмова;
- ✓ штучні її різновиди (азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, комп'ютерні мови тощо).

#### 2. **Невербальна система**, яка поділяється на підсистеми:

**2.1 Кінесика** – кінетична підсистема – експресивні рухи (міміка, жестикуляція, поза, хода, рухи тіла) [7].

М. Глаголев розкриває паралінгвістичну кінесіку як особливу частину «кінесичної» поведінки людини та розглядає її як певну частину мовної комунікації, яка властива лише людині. Цю частину кінесіки людини у її відношенні до мовної комунікації в межах паралінгвістичної функції та на відміну від біологічної кінесіки, пов'язаної з фізичними та іншими функціями, він називає паракінесікою. В паракінесіці М. Глаголев виокремлює три плани [6, с. 65]:

- пластичний рух тіла як сукупність незалежних від мовної інформації цілеспрямованих переміщень і поз - інтеркінесичний інспіратор (загальний план кінесіки);
- жест – основний кінетичний актуалізатор (центральний план кінесіки);
- міміка як сукупність жестів обличчя – інтракінесичний коментатор мовної інформації (приватний план кінесіки).

Є. Верещагін і В. Костомаров говорять про невербальні мови, під якими вони мають на увазі а) соматичну або жестову мову та б) мову повсякденної поведінки. Перша з них – соматична мова – включає в себе:

1) жести – значущі рухи тіла, що виконуються свідомо та з розрахунку на спостерігача;

2) міміку – значущі рухи особи;

3) пози – значущі положення людського тіла, що зберігаються протягом певного часу (короткого або тривалого); статичний аналог жестів;

4) вирази обличчя – значущі фіксовані положення лицевих м'язів; статичний аналог міміки;

*Кінесика – сукупність рухів тіла (жестів, міміки), які використовуються в процесі людського спілкування (за виключенням рухів мовленнєвого апарату)[22]. Вивчає паралінгвістика. Кінесика вивчає відображення поведінки людини в її невербальних проявах, до яких відноситься міміка (рухи м'язів обличчя), пантоміміка (рухи всього тіла), «вокальна міміка» (інтонація, тембр, ритм, вібрато голосу), просторовий малюнок (зона, територія, власність та переміщення), експресія (виразність, сила прояву почуттів, переживань), яка може бути вирішальною в інтерпретації висловлювань. Невербальні прояви, як довільні, так і мимовільні спочатку були спрямованою реакцією в ситуаціях захисту (неприйняття, відторгнення), нападу (присвоєння тощо), зосередження (очікування, ритуали, перехідні стани), у довербальний період еволюції людини були самостійним засобом комунікації, а у вербальному періоді закріпилися в якості напівсвідомого виразного засобу, зберігши функції попередніх етапів [18].*

5) різноманітні симптоми душевних рухів і станів, зокрема, зміни кольору обличчя людини [5, с. 197-198].

Явища 1) – 4) об'єднуються, на думку авторів, такою важливою рисою, як навмисність, довільність, а явище 5) відмічене мимовільністю. Іншими словами, саме довільні рухи та положення тіла становлять кінесичну поведінку людини[5].

А. Слащук за доцільне виділити основні ознаки кінеми, як одиниці кінетики [20, с. 122]:

1) зміна або фіксоване положення тіла або його частин, доступні для візуального сприйняття адресатом; дану ознаку можна позначити як «архісема» для всіх проявів рухової активності людини;

2) виконання руху для передачі комунікативно значимої інформації;

3) довільність виконання,

тобто можливість контролюваного виконання або стримування руху;

4) відтворюваність, тобто повторюваність у різних ситуаціях при передачі аналогічного значення;

5) притаманність більшості представникам єдиної культурної спільноти.

Таким чином, з огляду на виокремлені вище ознаки, А. Слащук вважає, що доцільно буде вилучити зі складу кінесики наступні прояви рухової активності людини [20, с. 122]:

1) утилітарні дії, націлені на досягнення практичної (некомунікативної) мети;

2) рефлексорні рухи;

3) рухи і стани, характерні для хворобливого стану людини;

4) прояви емоційного стану людини, що має іншу, відмінну від рухової, природу (зміна температури тіла, кольору шкіри, серцебиття і т.д.).

Таким чином, виокремлені А. Слащуком ознаки кінем та сформульовані на базі цих ознак визначення дають змогу зробити висновок,

*Одиницею кінесики є комунікативний рух, який у паралінгвістиці отримав назву «кінема» [20, с.122]. Термін вперше був запропонований американським антропологом Р. Бердвістелом, який визначав кінеми як комплекси кінів («найдрібніших, неподільних, найменш помітних рухів»), за допомогою яких відбувається реальне спілкування людей [24]. Як впливає з даного визначення, кінема має рухову природу та бере участь у якості компонента в міжособовій комунікації разом з вербальною частиною. А отже кінемою може бути будь-який завершений (який має певну структуру, спосіб виконання, стійке значення) мімічний або жестовий рух [20, с. 122].*



що кінема є комунікативно значимою одиницею спілкування, а кінесика є сукупністю таких кінем.

**2.2 Проксеміка** – візуально-кінетична підсистема – просторова близькість до партнера («взаєморозміщення», динаміка розміщення, дистанція) [7]. Тобто, проксеміка — це просторові стосунки людей у процесах спілкування. Спілкування завжди просторово організоване. Американський антрополог Б. Холл увів термін «проксеміка», що означає «близькість». Вчені виокремлюють чотири дистанції між учасниками акту спілкування [16]:

- інтимна (від 0 до 45 см) – спілкування з дітьми, дружиною, коханими, найближчими друзями;
- особиста (від 45 до 120 см) – спілкування під час зустрічей, на вечірках, у кулуарах конференцій тощо;
- соціальна (суспільна) (від 120 до 400 см) – міжособистісне спілкування з малознайомими людьми;
- громадська (відкрита) (від 400 до 750 см) – виступ лектора перед аудиторією.

Тобто, важливе значення для перебігу комунікації має простір, у межах якого перебувають її учасники. Перебіг комунікації залежить від простору навколо людини (індивідуальний простір комунікації). Цей простір свідомо або неусвідомлено охороняється кожним учасником спілкування.

**2.3 Такесика** – тактильно-кінетична підсистема – динамічні дотики до партнера (дотики, потискання, обійми, поплескування, пощипування, поцілунки тощо) [7]. Починаючи з раннього віку фізичний контакт у вигляді дотиків, погладжуваль, поцілунків, поплескувань є важливим фактором розвитку особистості. Особлива галузь психології невербальної поведінки, що займається вивченням цих аспектів, отримала назву такесика (від грец. «доторкнутися») [14]. Сучасні психологи розглядають систему дотиків в якості фактора формування першого досвіду спілкування дитини, припускаючи, що завдяки їй складається картина світу, яка має певну емоційну модальність. Такесичному контакту, котрий передує візуальному, відводиться роль фундаментального засобу, який визначає на довгі роки життя людини її ставлення до світу. Ця форма контакту, на думку англійського психолога М. Аргайла, є основою соціальної поведінки, оскільки багато форм комунікацій приводять до тактильних проявів, як, наприклад, під час догляду за хворим, у сексуальних і агресивних ситуаціях [14].

**2.4 Паралінгвістика** – аудіально-акустична підсистема – звукові характеристики мовлення, які не пов'язані зі смисловим значенням слів (інтонація, ритм, пауза, динаміка, тембр, темп). Паралінгвістичні явища представляють собою побічний продукт комунікації та, на відміну від власне мовних висловлювань, в більшості випадків не будуються на свідомих висловлюваннях, однак вони сприймаються та інтерпретуються учасниками спілкування. Розрізняють обов'язкові та факультативні паралінгвістичні явища: до перших відносяться забарвлення голосу, темп мовлення, манера письма і т.д., до інших – звуки типу кашлю, ридань, а також жестовий супровід мови. Будучи підсвідомими, ці явища можуть свідомо імітуватися (з метою виразити те чи інше, наприклад, душевний стан чи – у випадку письмової комунікації – імітувати чужий почерк). Акторська імітація паралінгвістичних феноменів може бути реалістичною чи стилізованою (таке вчення про виразність жестів, міміки, розроблене в театрі Сходу) [9; 17; 22].

*Паралінгвістика – напрям в науці, який виник на рубежі лінгвістики, психології, етнографії, медицини та культурної антропології на початку 50-х рр. ХХ ст. у США. Його представники Дж.Треггер, Г.Сміт, І.Хокет, Т.Себеок та інші. Паралінгвістика вивчає явища, які супроводжують мовне спілкування людей та несуть при цьому інформацію, що тлумачить (тембр голосу, інтонації, кашель, жести, манера розмовляти тощо). Із різноманітних аспектів знакової теорії паралінгвістики ближче всього знаходиться до прагматики, що вивчає реакцію людини, яка сприймає знакове висловлювання. Предмет паралінгвістики у теперішній час тільки формується, тому його важко чітко та конкретно співвіднести з предметами інших суміжних наук. Існують різноманітні розуміння сфер, які досліджує паралінгвістика: у вузькому значенні вона включає звукові явища, що супроводжують звукове висловлювання; в більш широкому – різноманітні (не обов'язково звукові) супровід усного людського спілкування; і при самому широкому підході (коли мова не пов'язується із відповідною інстанцією) паралінгвістика охоплює взагалі різноманітні явища, що супроводжують мовну діяльність – звукову, графічну, кінетичну і т.д. В останньому випадку в паралінгвістику включається і паракінесика – явище, що супроводжує жестову комунікацію. До паралінгвістики відносяться також особливості письма, що свідчать про графічні навички особистості, про його душевний та фізичний стан [22].*

При вивченні паралінгвістичних явищ потрібно в'яснити, наскільки вони умовні або, навпаки, природні; наскільки вони орієнтовані на особистість, яка їх сприймає або є повністю мимовільним са-

мовираженням людини, яка говорить; наскільки вони самостійні від власне мовних висловлювань, які ними супроводжуються, – тобто, наскільки вони організовані в систему та наскільки ця система піддається існуючим методам дослідження чи вимагає нових методів. Припускається, що паралінгвістичні явища не утворюють самостійно системи та їх системний розгляд можливий лише в більш широкому контексті, коли вони виступають як елементи мовного супроводу.

Що ж до методів дослідження паралінгвістики, то тут відчутні серйозні труднощі, так як апарат лінгвістики недостатній для цих цілей, а спеціальний апарат до цього часу в ефективному варіанті побудувати не вдалося. Важливість розвитку паралінгвістики усвідомлена в зв'язку з потребами практики відповідних наук, суміжних з мовознавством. Крім цього, роль паралінгвістичних технологій у наданні психологічної допомоги є досить суттєвою.

Наприклад, при викладанні іноземної мови виявилось, що вивчення власної мови недостатньо для повного розуміння носіїв іноземної мови, яку вивчаєш через наявність таких паралінгвістичних явищ, що обумовлені національною чи культурною специфікою (манера виражати емоції, жестикулювати, вступати в людські контакти). У сфері міжнародного спілкування знехтування паралінгвістичними елементами може призвести до непорозумінь (один і той же жест може мати різну інтерпретацію) тощо) [22].

Г. Колшанський, О. Леонт'єв, Т. Ніколаєва, Б. Успенський вказують, що паралінгвістика, це розділ мовознавства вивчаючий звукові засоби, що супроводжують мовлення, але не відносяться до мови, особливості гучності, некодифіковані зміни мелодики, розподіл пауз, звуки – заповнювачі пауз. Поняття паралінгвістики було введено в кінці 40-х рр. ХХст. американським лінгвістом

*Розрізняють три види паралінгвістичних засобів [22]:*

- *фонаційні – темп, тембр, гучність мови, заповнювачі пауз, мелодика мови, діалектні, соціальні чи ідіолективні (індивідуальні) особливості артикуляції звуків;*
- *кінетичні - жести, поза, міміка людини, яка висловлюється;*
- *графічні – особливості почерку, графічні доповнення до букв, заміники букв.*

А. Хіллом, в радянській науці явище паралінгвістики було предметом вивчення ще в 30-х рр. («Екстранормальна фонетика» Н. В. Юшманов) [10].

**2.5 Екстралінгвістика** – акустична підсистема – акустичні характеристики, які не мають відношення до мовлення (зітхання, схлипування, покашлювання, посмішка, сміх, плач) [7]. Паралінгвістична та екстралінгвістична системи знаків виконують функцію «...фасцинації, тобто збільшують семантично значущу інформацію

*Екстралінгвістика — розділ мовознавства, що вивчає сукупність зовнішньолінгвістичних (екстралінгвістичних) чинників. Ці чинники (соціальні, суспільно-історичні, культурні, етнічні, географічні та деякі ін.) пов'язані з розвитком і функціонуванням мови як засобу мислення й спілкування. Вони впливають на функціонування мов і їхні взаємозв'язки.*

**Ф. Сосюр**

тільки не за допомогою мовних включень, а, так би мовити, «навколотовними» прийомами» (В. Москаленко) [15, с. 213].

Так, наприклад, М. Василик зосереджує увагу на таких видах невербальної інформації, що передаються особливостями звукоутворення: емоційну, естетичну, індивідуально-особистісну, біофізичну, соціально-групову, психологічну, просторову, медичну, інформацію про фізичні перешкоди. Тобто, автор виділяє види невербальної комунікації на основі пара- і екстралінгвістичних особливостей [4] (таблиця 7.3.1).

*Таблиця 7.3.1.*

**Види невербальної інформації, що передаються особливостями звукоутворення за М. Василюком**

№	Вид невербальної інформації	Характеристика
1.	Емоційна інформація	Сприйняття емоційної інформації залежить від рівня вираженості емоції в голосі та її представлення. Дослідження показали велику надійність сприйняття таких емоцій, як гнів і страх, у порівнянні з емоціями радості. Для характеристики емоційної імпресивності, тобто здатності людини до сприйняття емоційної інформації, використовується поняття «емоційний слух». Якщо фактичний мовний слух забезпечує здатність людини сприймати вербальний смисловий зміст мовлення, то емоційний слух – це здатність до визначення емоційного стану людини, яка висловлюється за звуком її голосу. Рівень розвинутості емоційного слуху корелює з емпатією.

Продовження табл. 7.3.1

2.	Естетична інформація	<p>Словесні визначення естетичної інформації мовлення та голосу носять оціночний характер: подобається – не подобається, приємний – неприємний, ніжний – грубий тощо.</p> <p>Важливою особливістю естетичної інформації є образність та метафоричність, використання не тільки акустичних визначень (дзвінкий – глухий, високий – низький), але й зорових (світлий – темний), тактильних (теплий – холодний) і навіть смакових (солодкий). Слухачі здатні наділити голос навіть моральними категоріями, наприклад, назвавши його «багородним». На основі досліджень естетичної інформації можна стверджувати, що люди, які її сприймають приписують володарям «гарного» мовлення не тільки виражені інтелектуальні якості та позитивні особистісні властивості (доброзичливість, великодушність, почуття власної гідності тощо), але й ділові якості (компетентність, надійність, енергійність), а також гарний стан здоров'я.</p> <p>Емоційно-естетичні характеристики мовлення особливо необхідні для представників мовленнєвих професій, так як багаточисельна аудиторія радіо та телебачення не тільки дає критичну оцінку виступаючим, але й формує під його впливом певні естетичні оцінки власного мовлення.</p>
3.	Індивідуально-особистісна акустична інформація	<p>Індивідуально-особистісна акустична інформація є специфічною характеристикою кожної людини. Неповторність голосу людини визначається притаманними тільки їй особливостями тембру, висоти, інтонації, фонетики.</p>
4.	Біофізична інформація	<p>Біофізична інформація характеризує статеві, вікові відмінності людей, а також певні конституційні відмінності (ріст, вага).</p> <p>На відміну від індивідуально-особистісної інформації вона інтерпретується як приналежність людини до певної типологічної групи.</p>
5.	Медична інформація	<p>Медична інформація відображає стан здоров'я та характеризується термінами «хворий», «хворобливий» голос.</p> <p>Вони вказують як на порушення роботи голосового апарату, так і на загальні хворобливі стани організму людини.</p>



Продовження табл. 7.3.1

6.	Інформація про перешкоди, які супроводжують процес мовлення	Інформація про перешкоди, які супроводжують процес мовлення, також може бути дуже важливою для людини, яка слухає (сприймає інформацію). Індиферентні, не пов'язані з людиною, яка висловлюється (говорить) перешкоди, можуть бути результатом, наприклад, електроакустичних шумів у телефонній лінії, а шуми в приміщенні, звідки ведеться розмова, можуть нести відповідну інформацію про особистість, яка говорить (місцезнаходження, присутність інших людей тощо). Цей вид інформації має особливе значення в криміналістиці.
7.	Просторова інформація	Просторова інформація – це інформація про просторове розміщення людини, яка говорить стосовно людини, яка слухає (справа – зліва, попереду – позаду і т.п.).
8.	Соціально-психологічна інформація	Соціально-психологічна інформація відображає національні та ієрархічно-статусні невербальні акустичні особливості людини, яка говорить. Національність проявляється в акценті, інтонації мовлення. Не менш важливу інформацію несе діалект.
9.	Психологічна інформація	Психологічна інформація охоплює широке коло особистісних характеристик. Спроби діагностувати за голосом такі особливості людини, як воля, темперамент, комунікабельність, інтелект, нещирість тощо, застосовувались багато разів. Хоча отримані результати, в більшості випадків, «різнобарвні» внаслідок складності процесу сприйняття та розуміння людини людиною.

**2.6 Візуалістика** – оптична підсистема – візуальний контакт (тривалість, напрям руху, тривалість паузи, частота поглядів) [7]. «Контакт очей» є специфічною знаковою системою, яка використовується в комунікативному процесі. В сучасних психологічних дослідженнях вивчається частота обміну поглядами, «тривалість» їх, зміна статички та динаміки погляду, уникання його тощо [15].

**2.7 Ольфакторика** – нюхова підсистема – запахи та аромати (природні та штучні) [7]. Запахи мають досить велике значення у міжособистісному спілкуванні, оскільки впливають на загальне враження про людину. Вони впливають на наше повсякденне життя, незалежно від того, усвідомлюємо ми це чи ні. Неприємний запах може відштовхувати сильніше, ніж слово. Тому ольфакторика є досить важливим елементом спілкування між людьми.

**Когнітивна складова, або аспект спілкування** – орієнтований на когнітивну сферу особистості, який виконує когнітивно-комунікативну функцію, пов'язану з процесами міжособистісного пізнання на основі міжособистісного сприйняття суб'єктів [7].

**Перцептивна складова, або аспект спілкування** – орієнтований на когнітивну та афективну сферу особистості, який виконує перцептивно-комунікативну функцію, пов'язану з процесами міжособистісного сприйняття суб'єктів [7].

Перцептивно-комунікативна функція – виявляється в сприйнятті та пізнанні партнерами в процесі комунікації один одного та встановленні на цій основі взаєморозуміння [11].

**Афективна складова, або аспект спілкування** – орієнтований на афективну сферу особистості, що виконує афективно-комунікативну функцію, пов'язану з регуляцією психоемоційних станів та емоційно-вольовими процесами суб'єктів [7].

**Інтерактивна складова, або аспект спілкування** – орієнтований на оціночно-вольову або поведінкову сферу особистості, який виконує регулятивно-комунікативну функцію, пов'язану з регуляцією поведінки та організацією спільної діяльності [7]. Регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція – передбачає не лише обмін інформацією, пізнання суб'єктами комунікації один одного, а й взаємодію між ними, регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності [11]. Це відбувається через переконання, навіювання, наслідування, обмін діями та ін. Визначають два види взаємодії: а) співробітництво (кооперація); б) суперництво або конкуренція [11].

Обґрунтовуючи свою класифікацію, М. Душкіна зазначає, що спілкування допомагає особистості, розвиваючи її самосвідомість, формуючи «Я-концепцію», збагачуючи її уявлення про себе та відношення до себе, засвоювати один із наступних просторів: номінантний, часовий, соціальний, тендерний, ціннісно-орієнтований. На думку автора, можна об'єднати функції пізнання, формування міжособистісних стосунків та афективно-комунікативну функцію. І включити їх всіх в більш глобальну та багатомірну перцептивну функцію спілкування [7].

За допомогою цієї класифікації досить зручно висвітлювати поняття соціально-психологічного впливу. Крім цього, ми можемо аналізувати ефективність та доцільність тієї чи іншої технології психотерапевтичного впливу в різновидах надання психологічної допомоги.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте доповідь на тему (на вибір): «Особливості людської комунікації», «Інтерація та регулятивна функція спілкування», «Перцепція та афективно-когнітивна сфера спілкування» та «Механізми взаєморозуміння та міжособистісного пізнання».

**ЗАВДАННЯ 2.** Ознайомтеся з такими підходами до вивчення проблеми спілкування як:

- *інформаційний* (орієнтований на передачу та прийом інформації, де об'єктом виступає обмін повідомлень між учасниками комунікації);
- *інтераційний* (орієнтований на взаємодію та пояснюючий способи управління ситуаціями соціальної присутності за допомогою засобів поведінки, які влючають наступні моделі: лінгвістичну, соціального навику, рівноваги, соціальної взаємодії, системну модель А. Кендона тощо);
- *реляційний* Р. Бедвістелла, Г. Бейтсона (орієнтований на взаємозв'язок і взаємовідношень, основна позиція якого полягає в представленні існування природи взаємовідношень у процесі спілкування в реальному часі та просторі, на основі нього виникли три елемента реляційної теорії комунікацій: кібернетика та теорія загальних систем, теорія логічних типів, біологічні дослідження екосистем).

**ЗАВДАННЯ 3.** Підготуйте доповідь з презентацією на вибір: «Методи візуальної психодіагностики в процесі консультативної взаємодії», «Аналіз видів невербальної інформації у процесі міжособистісної взаємодії».

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення процесу спілкування.
2. Які Ви знаєте види спілкування?
3. Дайте визначення поняттю «ділове спілкування».
4. Розкрийте зміст поняття «спільна діяльність».
5. Охарактеризуйте три рівні структури спілкування за Б.Ломовим.
6. У чому полягає суть інформаційно-комунікативної функції спілкування?
7. Розкрийте зміст афективно-комунікативної функції спілкування.

8. Проаналізуйте регуляційно-комунікативну функцію спілкування.
9. Охарактеризуйте чотирьохелементну модель спілкування А. Реана.
10. Розкрийте основні складові процесу спілкування за М. Душкіною.
11. Проаналізуйте зміст інформаційної складової за М. Душкіною.
12. Охарактеризуйте вербальну знакову систему інформаційної складової.
13. Розкрийте зміст таких понять як: кінесика, паракінесика, пластичний рух, жест, міміка, вирази обличчя, пози, різноманітні симптоми душевних рухів і станів.
14. Проаналізуйте проксеміку як візуально-кінетичну підсистему невербальної знакової системи інформаційної складової спілкування.
15. Які основні дистанції між учасниками акту спілкування Ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
16. Проаналізуйте такі поняття як: такесика, паралінгвістика, екстра лінгвістика, візуалістика, ольфакторика.
17. Розкрийте зміст невербальної знакової системи інформаційної складової спілкування.
18. Які компоненти в структурі спілкування виокремлює О. Бодалев?
19. Як розглядає структуру спілкування Б. Паригін?
20. Які Ви знаєте види паралінгвістичних засобів?
21. Охарактеризуйте види невербальної інформації, що передаються особливостями звукоутвореннями за М. Василюком.
22. Розкрийте зміст таких складових процесу спілкування за М. Душкіною: когнітивної, перцептивної, афективної, та інтерактивної.

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 7.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Орієнтована на когнітивну сферу особистості, що виконує інформаційно-комунікативну функцію, пов'язану із взаємним інформуванням суб'єктів засобами відповідних знакових систем
	А <i>когнітивна складова</i>
	Б <i>інформаційна складова</i>
	В <i>інтерактивна складова</i>
Г <i>перцептивна складова</i>	
2.	Аудіально-акустична підсистема – звукові характеристики мовлення,

	які не пов'язані зі смисловим значенням слів (інтонація, ритм, пауза, динаміка, тембр, темп).
	А <i>ольфакторика</i>
	Б <i>візуалістика</i>
	В <i>екстралінгвістика</i>
	Г <i>паралінгвістика</i>
3.	Компонент спілкування, який загострює увагу на особливостях поведінки суб'єктів, на взаємній регуляції їхніх дій
	А <i>когнітивно-інформаційний</i>
	Б <i>регулятивно-поведінковий</i>
	В <i>афективно-емпатійний</i>
	Г <i>соціально-перцептивний</i>
4.	Компонент спілкування, який розглядається як процес взаємного сприйняття, розуміння та розпізнавання суб'єктів
	А <i>когнітивно-інформаційний</i>
	Б <i>регулятивно-поведінковий</i>
	В <i>афективно-емпатійний</i>
	Г <i>соціально-перцептивний</i>
5.	Тактильно-кінетична підсистема – динамічні дотики до партнера (дотики, потискання, обійми, поплескування, пощипування, поцілунки тощо)
	А <i>такесика</i>
	Б <i>візуалістика</i>
	В <i>екстралінгвістика</i>
	Г <i>паралінгвістика</i>
6.	Кінетична підсистема – експресивні рухи (міміка, жестикуляція, поза, хода, рухи тіла)
	А <i>такесика</i>
	Б <i>кінесика</i>
	В <i>екстралінгвістика</i>
	Г <i>проксеміка</i>
7.	Нюхова підсистема – запахи та аромати (природні та штучні)
	А <i>ольфакторика</i>
	Б <i>візуалістика</i>
	В <i>екстралінгвістика</i>
	Г <i>паралінгвістика</i>
8.	Орієнтована на оціночно-вольову або поведінкову сферу особистості, який виконує регулятивно-комунікативну функцію, пов'язану з регуляцією поведінки та організацією спільної діяльності
	А <i>когнітивна складова</i>
	Б <i>інформаційна складова</i>
	В <i>інтерактивна складова</i>
	Г <i>перцептивна складова</i>
9.	Візуально-кінетична підсистема – просторова близькість до партнера



	(«взаєморозміщення», динаміка розміщення, дистанція)
А	<i>такесика</i>
Б	<i>кінесика</i>
В	<i>екстралінгвістика</i>
Г	<i>проксеміка</i>
<b>10.</b>	Орієнтована на когнітивну сферу особистості, який виконує когнітивно-комунікативну функцію, пов'язану з процесами міжособистісного пізнання на основі міжособистісного сприйняття суб'єктів
А	<i>когнітивна складова</i>
Б	<i>інформаційна складова</i>
В	<i>інтерактивна складова</i>
Г	<i>перцептивна складова</i>

### КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Б</b>	<b>Г</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>	<b>А</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник / Г.М.Андреева. М.: Аспект Пресс, 2001. – 384 с.
2. Брунер Дж. Психология познания / Дж.Брунер. – М.: Прогресс, 1977. - 413с.
3. Брушлинский А.В. Мышление и общение (2-е доработанное издание. / А.В.Брушлинский, В.А.Поликарпов. – Самара: Самар. Домпечати, 1999. – 128 с.
4. Василик М.А. Пара- и экстралингвистические особенности невербальной коммуникации / М.А.Василик // Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/2008/07/21/osobennosti\\_neverbalnoj\\_kommunikacii.html](http://www.elitarium.ru/2008/07/21/osobennosti_neverbalnoj_kommunikacii.html)
5. Верещагин Е. М. Язык и культура. Лингвострановедение в преподавании русского языка как иностранного / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. – М. : Рус. яз., 1983. – Изд. 3-е. – 269 с., с. 197-198.
6. Глаголев Н. В. Ситуация – фраза – жест / Н. В. Глаголев // Лингвистика и методика в высшей школе. – М. : МГПИИЯ, 1977. – Вып. VII. – С. 62 – 76.
7. Душкина М.Р. Психология влияния / М.Р.Душкина – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
8. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / В.В.Знаков. – М., 1998 – 232 с.
9. Леонтьев А. А. Паралингвистика / А.А.Леонтьев. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/>
10. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики / А.Н.Леонтьев. – М., 1972. – С. 271
11. Лесько О.Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська та ін. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.

12. Ломов Б. Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Б.Ф.Ломов. – М., 1976. – С. 130.
13. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці / С.Д.Максименко. - К.: Наукова думка. - 1998 - 226 с.
14. Махній М. Такесика: етнічна специфіка тактильної поведінки / М.Махній // Режим доступу: [http://makhnii.blogspot.com/2010/10/blog-post\\_9830.html](http://makhnii.blogspot.com/2010/10/blog-post_9830.html)
15. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. посібник / В.В.Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
16. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: підручник: у 2 кн. Кн 1: Соціальна психологія особистості і спілкування / Л.Е. Орбан-Лембрик - К: Либідь, 2004. – 576 с.
17. Психологический словарь /Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1999 – 494 с.
18. Психология влияния (Серия «Хрестоматия по психологии»)/ Сост. А.В.Морозов – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
19. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004. – 256 с.
20. Слащук А. А. Розуміння кінесики та її структурної одиниці в контексті невербальної комунікації/ А.А.Слащук // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка № 16 (227), Ч. II, 2011. – С. 120-125.
21. Трофімов Ю.Л. Інженерна психологія: підручник / Ю.Л. Трофімов. – К.: Либідь, 2002. – 264 с.
22. Философская энциклопедия. – Режим доступа: [http://dic.academic.ru/contents.nsf/enc\\_philosophy/](http://dic.academic.ru/contents.nsf/enc_philosophy/)
23. Філоненко М. Психологія спілкування / Навчальний посібник/ М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
24. Birdwhistell R. Kinesics and Context: Essayson Body Motion Communication / R. Birdwhistell. – Philadelphia : University of Pensilvania Press, 1970. – 338 p.

## РОЗДІЛ 8. ПОНЯТТЯ ВПЛИВУ В НАДАННІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

---

### 8.1. ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ

*Проблема психологічного впливу виступає одночасно в теоретичному та прикладному ракурсах. У ній органічно пов'язані запити суспільної практики та самої психологічної науки. Способи психологічного впливу є способами управління та самоуправління психічними явищами [16].*

**В. Куліков**

Перш ніж перейти до визначення впливу в наданні психологічної допомоги постараємося охарактеризувати соціально-психологічний вплив у цілому. В поглядах стародавніх філософів наявні висловлювання з приводу спілкування людей, способів впливу одне на одного: переконання, захисту від небажаних впливів тощо (Аристотель, Сократ, Конфуцій та ін.). Значний вклад у розуміння процесів впливу людей один на одного зробили Т. Гоббс, Р. Декарт, Д. Дідро, Ш. Монтеск'є, Ж.-Ж. Руссо та інші. У 20-30 роках минулого століття дослідження психологічного впливу характеризувалося практичною спрямованістю. Досліджувалася практична значимість психологічного впливу в регуляції поведінки та діяльності людей (Л. Виготський), у вихованні (А. Макаренко, Н. Левітов та ін.), у масових комунікаціях (Ф. Барановський, С. Вальгард та ін.). На думку В.Кулікова, більше уваги приділялося умовам ефективного застосування способів і прийомів психологічного впливу [16] у процесі практичної діяльності, ніж визначенні понятійного апарату.

Значущість проблеми взаємодії висвітлюється у працях багатьох вітчизняних (Г. Андрєєва, О. Бодальов, А. Деркач, Є. Доценко, Г. Ковальов, О. Ковальов, В. Куліков, Б. Ломов, С. Максименко, В. Москаленко, В. М'ясіщев, В. Ольшанський, К. Платонов, В. Рибалка) і зарубіжних дослідників (Р. Бейлз, Т. Клаус, Р. Кратчфілд, Дж. Морено, Т. Парсонс та інші). Однак, не дивлячись на значний інтерес з боку дослідників до цієї проблеми та відповідні успіхи в цій сфері, проблема психологічного впливу, залишаючись однією з основних, є найменш розробленою проблемою в науковій психології. Різним аспектам проблеми впливу присвячені

дослідження Є. Доценка, Г. Ковальова, І. Манохи, О. Сидоренко, В. Татенка, Ф. Зімбардо, Д. Майерса, С. Мілграма, Р. Чалдіні та ін. У сучасній соціальній психології впливу при дослідженні його особистісного аспекту увага приділяється переважно питанням лідерства (О. Веліканова, Ю. Ємельянов, О. Кравченко, В. Бінгем, Е. Богардус, Р. Стогділ, Ф. Фідлер, С. Шенк та ін.), тактикам впливу та маніпуляції (Д. Басс, Б. Гурін, Б. Трейсі, Д. Страттон та ін.).

Передумови та умови для застосування психологічного впливу з метою вирішення професійних завдань є в багатьох видах професійної (трудової) діяльності, що викликає підвищений інтерес до цієї проблематики. У зв'язку із цим існують багато напрямів робіт у контексті психологічного впливу [10]: вивчення ролі психо-

*На нашу думку, вивчення професійного впливу включає не тільки психокорекційну та психотерапевтичну діяльність. Ракурс професійного впливу вибудовується в усіх стратегіях професійної діяльності таких фахівців, як психолог, практичний психолог, лікар-психолог, лікар-психотерапевт тощо.*

логічних механізмів, на яких базуються поведінкові прояви; аналіз факторів впливу, здатних викликати відповідний психологічний ефект; вивчення професійного впливу (дослідження особливостей впливу в різних сферах суспільної практики: (управлінні, освіті, рекламі, пропаганді, вихованні); вивчення специфіки впливу в особливих обставинах (у злочинних ситуаціях та у військових діях).

Спонування людини до конкретної діяльності – це, перш за все, спонування до видозмін (формування, зміни, трансформація, корекція) її потребово-мотиваційної сфери. У дослідженнях В. Татенка феномен впливу розглянуто з онтологічної точки зору та визначено стосовно істинно людської форми існування як спосіб суб'єктно-вчинкового діяння на іншого, як особливу дію, що породжує подію буття [28]. Автор підкреслює принципову важливість події впливу для його адресата, який саме у впливі може одержати можливість знайти свою автентичність чи можливість буття-собою. На практиці для досягнення цієї мети використовуються різноманітні види, засоби, способи, методи, форми психологічного впливу. При цьому, як показує вивчення практики застосування психологічного впливу в професійній діяльності, фахівець, у більшості випадків, як правило, використовує цей психологічний арсенал інтуїтивно, виходячи з особистісного досвіду застосування психологічного впливу на різноманітні категорії людей [1; 2; 31]. Так, О. Кириченко зазначає, що по-

няття «психологічний вплив» вимагає уточнення. З цього приводу, на думку автора, потрібно розробити визначення психологічного впливу тому, що така плутанина в понятійному апараті створює великі перешкоди для дослідження цієї проблеми [13]. Таким чином, нерозробленість проблеми на теоретичному рівні, з одного боку, і гостра потреба практики, з іншого боку, обумовлює необхідність всебічного дослідження цієї проблеми. Перш за все, О. Кириченко вказує на те, що потрібно відокремити поняття «вплив», «психологічний вплив», «міжособистісний вплив» і «акмеологічний вплив», встановивши між ними відповідну, науково-обґрунтовану ієрархію [13]. *На нашу думку, обов'язково до цього переліку потрібно включити визначення таких понять як «соціальний вплив» та «соціально-психологічний вплив».* Змістовно найширшим із перерахованих є поняття впливу, під яким розуміється взаємодія двох і більше систем, при якому функціонування однієї системи стає причиною певних змін у структурі (просторово-часових характеристиках), у стані хоча б однієї із двох взаємодіючих систем [15, с. 4-5].

Ознакою виокремлення категорії «впливу», на думку Г. Ковальова, є причинно-наслідковий зв'язок систем. При цьому розрізняють наступні види впливу: космічний, механічний, фізичний, хімічний, біологічний, екологічний, соціальний, кримінальний, педагогічний, ідеологічний, юридичний, медичний, комерційний, естетичний, політичний, психологічний тощо [15; 21; 31]. Опираючись на це робоче визначення впливу, О. Кириченко зазначає, що причиною такої класифікації може бути все, що нас оточує у повсякденному житті: окремі люди, групи людей і суспільство в цілому, природа (тваринний і рослинний світи), предмети, різноманітні випромінювання тощо, тобто, все те, що в тій чи іншій мірі здійснює на нас вплив, викликаючи зміни в нашій життєвій активності [13]. На думку багатьох науковців-дослідників, ми живемо у світі постійного впливу [3; 20; 23; 34; 36].

Дещо вужчим поняттям є поняття психологічного впливу – вид впливу, що здійснюється у відношенні суб'єкта (індивідуального чи групового) та викликає причинно-наслідкові зміни в його психіці й опосередковано – в його поведінці [12, с. 13]. Психологічний вплив опирається на такі чотири аспекти: *операціональний* (засоби впливу), *інтенціональний* (мета впливу), *результативний* (його результат) і *статусно-рольовий* (відповідність статусних позицій) (Г. Балл, М. Бургін) [3; 13; 25; 31]. Показано, що ті трансформації, що відбу-



ваються внаслідок дії психологічного впливу, можуть бути різними як за глибиною, так і за стійкістю (короткотривалі, довготривалі). За *першим критерієм* розрізняють парціальні зміни, тобто зміни окремої психологічної властивості, так і їх комплекси. За *іншим критерієм* зміни можуть бути короткотривалими та довготривалими.

Більшість дослідників, у відповідності до традицій діяльнісної методології, акцентують увагу на діяльнісному аспекті у визначенні психологічного впливу. За переконанням В. Кулікова, психологічний вплив за своєю сутністю є «проникнення» однієї особистості (або групи осіб) в психіку іншої особистості (або групи осіб) [16]. Метою та результатом цього «проникнення» є зміна, перебудова індивідуальних або групових психічних явищ (поглядів, відносин, мотивів, установок, станів тощо) [19, с.13].

За результатами аналізу вітчизняної та закордонної літератури, М. Поліщук зазначає, що психологічний вплив спричиняє конкретні зміни у психологічній структурі особистості, а також свідомості груп людей і суспільній свідомості загалом, зачіпаючи наступні сфери: *потребово-мотиваційну* (знання, переконання, ціннісні орієнтації, потреби, бажання); *інтелектуально-пізнавальну* (відчуття, сприйняття, уявлення, уява, пам'ять і мислення); *емоційно-вольову* (емоції, почуття, настрої, вольові процеси); *комунікативно-поведінкову* (характер і особливості спілкування, взаємодії, взаємовідносин, міжособистісного сприйняття). Це означає, що психологічний вплив тільки тоді дає найбільший реальний ефект, коли враховуються властиві цим конкретним сферам особливості функціонування індивідуальної, групової та суспільної свідомості [25].

Психологічний вплив у межах взаємодії людини з людиною (особистості з особистістю) у спілкуванні розуміється як міжособистісний психологічний вплив, який є невід'ємним атрибутом нашого повсякденного життя. Розрізняють спрямований (прямий) і неспрямований (непрямий) вплив. У першому випадку суб'єкт ставить перед собою завдання досягти певного результату від об'єкта впливу, що проявляється зазвичай у переконанні й навіюванні, а в другому — подібне завдання не ставиться, однак ефект впливу виникає, проявляючись передусім у дії зараження та наслідування. Деякі науковці психологічний вплив і міжособистісний психологічний вплив визначають як одне ціле, пояснюючи це тим, що ці два поняття є досить залежними та взаємодоповнюючими [18]. Навіть факт присутності інших людей при виконанні суб'єктом будь-яких дій (діяльності) створює величез-

ний психологічний вплив на особистість суб'єкта, призводячи до інтенсифікації його індивідуальної активності й падіння її якості [36, с.22]. При цьому особистість суб'єкта міжособистісного психологічного впливу виступає в якості інструментарію створення впливу на іншу людину. Однак для професійної діяльності необхідний не просто спонтанний міжособистісний психологічний вплив, а цілеспрямований, високоефективний міжособистісний психологічний вплив [13], що гарантує досягнення професійного результату. Тобто, міжособистісний психологічний вплив – це структурна одиниця, компонент взаємодії. За своїм змістом міжособистісний психологічний вплив представляє проникнення однієї особистості (чи групи особистостей) в психіку іншої (чи групи особистостей). Метою чи результатами цього проникнення є зміни, перебудова індивідуальних чи групових психічних явищ (поглядів, переконань, стосунків, мотивів, установок, станів тощо). Психологічний вплив – це спрямування інформації від однієї людини до іншої з метою змін психологічних характеристик, поведінки та інших особливостей партнера у процесі спілкування. Інформація, що транслюється, може бути як у вербальній, так і невербальній формі. У більшості випадків психологічний вплив зводиться до взаємного обміну інформацією, впливу та взаємовпливу, до взаємодії. Таким чином, психологічний вплив здійснюється переважно за допомогою мовлення та невербальних засобів однією особистістю чи групою на психіку іншої особистості чи групи, що впливає з певних мотивів і переслідує певну мету [27, с. 61-62]. Але особистість не в сліпу відображає вплив інших людей, хоча таке відображення інколи має місце. В. Куліков зазначає, що особистість чи група приймають тільки ті зовнішні впливи, які не протистоять стійким поглядам і переконанням, потребам й інтересам, ціннісним орієнтаціям й іншим явищам суспільної психіки. Приймається те, що не розходиться з вимогами соціального оточення, що прийняте та поділяється об'єктом психологічного впливу. Те, що цілком протилежне особливостям об'єкта зовнішніх впливів і вимогам його мікро- та макросередовища, заперечується як неприйнятне чи шкідливе [16].

Міжособистісний психологічний вплив може досягнути бажаних результатів тоді, коли суб'єкт впливу володіє набором спеціальних, професійних умінь. Серед них В. Куліков називає: уміння визначати та формулювати конкретні цілі й завдання впливу, які враховують вимоги суспільства чи аудиторії; вміння швидко розбиратися в тих

людях, на яких повинен спрямовуватися вплив, розуміти їх психологічні особливості та стан; уміння вибирати найбільш ефективні способи та прийоми психологічного впливу, враховуючи при цьому мету та особливості того, на кого він спрямований [16].

Психологічний вплив (міжособистісний психологічний вплив) – це прерогатива цивілізованих людських стосунків. О. Сидоренко зазначає, що психологічний вплив на стан, думки, почуття та дії іншої людини здійснюється з допомогою виключно психологічних засобів, із наданням їй права та часу відповідати на цей вплив. На її думку, психологічно конструктивний вплив повинен відповідати трьом критеріям: а) він не руйнує особистості людей, які в ньому беруть участь, та їх стосунків; б) він психологічно коректний (грамотний, безпомилковий); в) він задовольняє потреби двох сторін [29].

Розгляд будь-якого явища передбачає перш за все його класифікацію, основами для якої у випадку соціально-психологічного впливу можуть стати різноманітні аспекти. Поняття структури соціально-психологічного впливу чітко представлено в теорії комунікації, як уже зазначалося в попередньому розділі.

В якості основ для класифікації психологічного впливу, як зазначає М. Душкіна, можуть виступати наступні ознаки взаємодії [10]:

- 1) **стратегії взаємодії:** *маніпулятивна* – підсвідоме стимулювання в обхід внутрішнього контролю; *імперативна* – підтримка вже існуючих когнітивних структур (тобто, ця стратегія не зачіпає глибинні структури особистості, а підтримує наявні когнітивні структури особистості, ефективно діє в екстремальних ситуаціях); *розвиваюча* – орієнтація на зміни особистості в процесі діалогу (ця стратегія, на відміну від двох попередніх, орієнтована на довготривалий ефект, на зміну особистості та здійснюється в процесі довготривалого діалогічного контакту з людиною);
- 2) **результат взаємодії та тип реакції:** *підкорення* – як бажання заслужити схвалення людини, що впливає; *ідентифікація* – бажання бути схожим на людину, яка впливає; *інтерналізація* – як засвоєння цінностей особистості, яка впливає (тільки в цьому випадку реципієнт як партнер із взаємодії розглядається тими, хто здійснює вплив і тут мають місце суб'єкт-суб'єктні відношення);
- 3) **контактність впливу:** *контактний* – коли є наявний безпосередній контакт між сторонами взаємодії; *дистантний* – коли безпосередній контакт відсутній;

- 4) **відкритість взаємодії:** *відкритий* – коли факт наявності впливу не маскується, або на ньому фіксується увага; *прихований* – коли факт і джерело впливу приховуються, замовчуються;
- 5) **безпосередність впливу:** *прямий* – коли людина, яка здійснює вплив, діє на індивіда відкрито й безпосередньо (наприклад, регулювання поведінки за допомогою реклами); *непрямий* – коли вплив не орієнтований на конкретних людей у певний проміжок часу, але торкається певної ситуації (зміна поведінкового стереотипу можлива як результат змін, наприклад, економічної ситуації, в якій люди здійснювали свою діяльність);
- 6) **довільність впливу:** *довільний (навмисний)* – цей вид впливу здійснюється для чогось і має телеологічну зумовленість; *мимовільний (ненавмисний)* – коли завчасно його можливі результати не плануються (мимовільний вплив може виникнути, наприклад, на основі з неадекватним використанням кольорів у рекламі, жестів, які по різному трактуються в різноманітних культурах, у зв'язку з неадекватним усвідомленням об'єктом впливу інтенції партнера взаємодії, коли інформування сприймається як інший комунікативний намір (як спроба вплинути на самооцінку тощо)). Тобто, мимовільний вплив здійснюється і в ситуації, коли одна людина просто сприймає присутність іншої людини («...людина щодня зустрічається з іншими людьми в транспорті, на вулиці, спортивному майданчику, не задумуючись над тим, хто саме знаходиться поряд з нею однак кожен індивід пам'ятає про існування інших» [19, с.15];
- 7) **тривалість впливу (короткотривалість, довготривалість);**
- 8) **вплив потенціалу трудового поста** (дане поняття ввів Є. Клімов [14]. Під впливом потенціалу трудового поста мається на увазі спектр психологічних завдань та прийомів впливу, які їх реалізують. Ці завдання та прийоми мають бути доступними для фахівців тієї чи іншої конкретної професійної діяльності, відповідно певних об'єктивних передумов нормативних, організаційних та етичних основ професійної діяльності [12]: цілі та уявлення про результат, предмет праці, система службових обов'язків (трудова функція), система прав працівника, виробниче середовище (предметні, інформаційні, соціальні умови праці).

Таким чином, важливими параметрами, за якими можна відрізнити вплив, є його характер – суб'єкт-суб'єктний чи суб'єкт-об'єктний, характер впливу в часі та час взаємодії – короткотривалий

чи довготривалий, і рівень відображення інформації – свідомий чи підсвідомий. При цьому процес психологічного впливу може здійснюватися як з боку індивіда чи групи, так і з боку соціальних інститутів. Зрозуміло, що в залежності від агента, який впливає, характер впливу буде мати визначену специфіку, що залежить від засобів, які застосовуються [10; 12; 14].

На ефективність міжособистісного впливу впливає особистий вплив. Як зазначає В. Погольша у результатах свого наукового дослідження [24]: 1) особистий вплив представляє собою складний психологічний феномен, який виступає, з одного боку, як різнопланова й різнорівнева здатність, а з іншого боку, як якісний творчий процес; 2) в основі здібності особистого впливу знаходиться симптомокомплекс особистих рис, таких як: упевненість в собі, адаптивність, активна позиція у взаємодії, легкість і навички спілкування, соціальний інтелект в цілому; 3) «особистий магнетизм» і «надособистісний вплив» представляють вищий рівень здатності особистого впливу і характеризуються розвинутою самосвідомістю, мотиваційно-вольовою системою та творчим підходом до процесу взаємодії; 4) особистий вплив багатоплановий, в одних людей він проявляється як гармонійний, врівноважений, альтруїстично спрямований, в інших – як емоційно нестійкий, фрустраційний, імпульсивний, орієнтований на досягнення, в третіх – як максимально емпатійний, інтимно-довірливий вплив; 5) жіночий і чоловічий впливи мають свої особливості, а при сильному прояві рис обох статей в людині спостерігається тенденція до андрогінності; 6) у кожній професії спостерігається своя частота прояву різних типів впливу, залежно від особливостей професійної діяльності.

О. Сидоренко визначає психологічний вплив як вплив на психічний стан, почуття й думки людей з допомогою виключно психологічних засобів [29]. Т. Кабаченко вважає вплив психологічним, коли він має *зовнішнє до адресата виникнення* і, відображаючись ним, змінює *психологічні регулятори активності людини*, як зовнішньо-, так внутрішньо орієнтованої [12]. Як зазначає В. Москаленко, соціальний вплив – це сторона побудови світу. На думку вченої, особливості структури впливу «...визначаються соціально-психологічною реальністю, що виявляється через ефект соціальності, різноманітність якого залежить від того, в яких групах явищ здійснюється вплив. Цими групами явищ можуть бути, по-перше, мінливі психічні групові утворення, що виникають як відображення в певних соціальних си-



туаціях конкретно-історичних умов суспільства (соціальний настрій, соціальна думка, революційність мас, соціальний патріотизм, соціальний оптимізм чи песимізм та ін.). По-друге, це стійкі явища масової психіки, що утворюються тільки в масах людей у результаті їх взаємодії через механізми психічного зараження, наслідування, навіювання (чутки, плітки, мода, паніка та ін.). По-третє, це стійкі психічні утворення, які характеризують соціальний характер груп (великих – нація, клас; малих – виробнича бригада, шкільний колектив). По-четверте, до певного типу соціально-психологічної реальності належить також соціальність поведінки особистості в ситуації групи» [19, с. 9].

На основі психологічної літератури В. Москаленко зауважує, що соціальний вплив визначається дослідниками цього феномена як вплив на психіку людини, тому це поняття можна ототожнювати з поняттям «соціально-психологічний вплив» [19, с. 13]. На думку О. Кириченка, вміле, виважене, грамотне використання арсеналу видів, засобів і методів психологічного впливу в професійних цілях, на основі розуміння сутності психологічного впливу, механізмів його дії, факторів, що впливають на ефективність застосування психологічного впливу, його структури, а також сформованих умінь і навичок використання технології його застосування на практиці повинно значно підвищити ефективність професійної діяльності. Такий вид психологічного впливу, за визначенням автора, є невід’ємною частиною професіоналізму та називається акмеологічним впливом. Саме рівень акмеологічного впливу необхідний для реалізації високоефективної професійної діяльності [13].

Як зазначає В. Маркін, акмеологічний вплив (та акмеологічні технології) наближений до психологічного лише тільки з формального погляду. Вони мають принципові відмінності, пов’язані з їх спрямованістю, сутнісним ціннісним кодом [18]. Тому, найбільш інтегративним, на думку О. Кириченка, у наведеному переліку понять є поняття акмеологічного впливу. Акмеологічний вплив – це комплексне поняття, що включає в себе всі типи високоефективного, цілеспрямованого психологічного впливу фахівця системи «людина-людина», який виступає в якості суб’єкта професійної діяльності, на інших людей в професійних цілях в межах інтерсуб’єктної взаємодії, на основі глибоких знань теорії, методології та сформованих умінь і навичок застосування сучасних психологічних технологій психологічного впливу на практиці. Це вищий рівень майстерності у застосуванні психоло-

гічного арсеналу психологічного впливу для вирішення професійних завдань у межах системи «людина-людина» [13]. Тому важливим моментом у процесі підготовки фахівців типу «людина-людина» у системі вищої освіти є поєднання принципів класичної (інтегративності, цілісності, різнобічності, вершинності, розвитку, історизму, гуманізму) і синергетичної (інтегративності, самоорганізації, ідеологізації) акмеології.

Отже, проблема впливу людини на людину є центральною для дослідження спілкування. Цей вплив залежить від того, які інтереси, цінності та установки стоять за бажанням людини досягти того чи іншого результату спілкування. Це визначає, діє людина виключно у власних інтересах, використовуючи інших лише як засіб досягнення мети, чи прагне взаємодіяти із ними на рівноправних партнерських умовах. Як бачимо, не дивлячись на активну розробку різних аспектів психології впливу, цілісність і єдність у ній відсутні, не існує й узагальненої концепції психологічного впливу. Саме тому теоретична значимість і практична цінність досліджень різного рівня й спрямованості у даному напрямку досить висока.

Проаналізувавши теоретико-методологічну літературу з проблеми визначення змісту понять «психологічний вплив», «соціальний вплив», «соціально-психологічний вплив» тощо, стають очевидними розбіжності у їх трактуванні різними вченими. З одного боку, це створює враження хаотичності у розумінні цих понять, з іншого, – вказує на їх багатовимірність і прогресивний розвиток соціальних суспільно орієнтованих практик, де застосовуються методи та технології соціально-психологічного впливу, що становить основний критерій їх ефективності. Зауважимо, як було зазначено в попередніх розділах, що будь-яка ефективна соціальна практика (якою є і практика соціально-психологічного впливу) рухається в такт суспільних змін настільки швидко, що людина не встигає проаналізувати й усвідомити рівень екологічності цих практик. Такий аналіз вимагає комплексного дослідження різними галузями науки – проблему треба вирішувати на міждисциплінарному рівні, проводячи ґрунтовний системний аналіз. Екологічність технологій соціально-психологічного впливу залежить від багатьох факторів. І саме дослідження поняття «соціально-психологічного впливу» за шкалою «екологічність-неекологічність» є нагальною потребою сучасного суспільства. На сучасному етапі визначення понятійного апарату соціально-психологічного впливу науковці пропонують уточнювати

його на основі «ідеальної моделі», тобто, на базі акмеологічного впливу. Саме такий вплив можна вважати екологічним з погляду результатів його дії на людину.

## 8.2. УТОЧНЕННЯ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ

*Будь-які технології психотерапевтичного впливу побудовані на основі технологій соціально-психологічного впливу.*

У цьому підрозділі постараємося визначитися з уточненням понять, які ми будемо використовувати надалі: об'єкт і суб'єкт впливу, засоби, прийоми, методи, технології, фактори та види соціально-психологічного впливу. Цю термінологію психологи-практики досить широко використовують і в процесі надання психологічної допомоги особистості

Суттєвим моментом, на думку М. Душкіної, є наявність в об'єкта можливості відповісти на певний психологічний вплив як такий з використанням виключно психологічних засобів і часового інтервалу для відпрацювання плану та реалізації відповідних дій. Цілеспрямованість не являється обов'язковою умовою та характеристикою соціально-психологічного впливу. Результатом, чи продуктом, процесу впливу стають зміни характеру та ступінь значимості, спрямованості, вираження проявів активності об'єкта психологічного впливу. При цьому, як зазначає автор, об'єкт впливу починає виступати та може розглядатися в якості суб'єкта зворотної реакції, що виражається в діяльності, змінах стану, поведінки, стосунків, уявлень, думок, почуттів, переживань учинків тощо [10]. *Цей процес досить чітко ми можемо спостерігати у групових формах взаємодії психоконсультавання та психотерапії.*

Протистояння соціально-психологічному впливові є опір об'єкта впливу, що виражається в протидії його спроб суб'єкта впливу, щодо утворення зміни регуляторів його активності та параметрів діяльності. Суб'єкт впливу, чи його джерело, один із партнерів спілкування, який ініціює вплив і застосовує спробу впливу на об'єкт, – ініціатор [10]. Суб'єктом соціально-психологічного впливу може виступати індивід, група, інформаційний ресурс, засоби масової інформації, ситуація тощо [19].

Першочерговий об'єкт впливу, чи його реципієнт, один із партнерів спілкування, на якого спрямована перша спроба впливу, засто-

сована його джерелом, – адресат [10]. У ролі об'єкту впливу, його адресата може також виступати як індивідуум, так і група осіб [12].

У процесі спілкування спрямованість і характер психологічного впливу можуть бути змінені, коли в залежності від стадії чи етапу цього процесу змінюються позиції суб'єкта й об'єкта, характер стосунків між ними, а також стратегія, вид, форми та методи застосованого впливу. Одним із критеріїв наявності соціально-психологічного впливу може бути цілеспрямований процес відповідних технологій психологічного ефекту [10; 12]. Такі технології, що представляють собою сукупність засобів впливу на психіку, позначаються як психотехнології [19]. *Це є основний інструментарій усіх видів надання психологічної допомоги. Хоча у професійній діяльності психолога-практика набагато ширша база різновидів психотехнологічного інструментарію, який характеризується високим рівнем екологічності.*

Отже, базове поняття, яке означає сукупність засобів, з допомогою яких і досягається продуктивність психологічного впливу, - це поняття технології впливу. Під технологією впливу розуміють ефективний алгоритм розв'язання задач психологічного характеру, який сприяє досягненню соціального результату.

М. Душкіна та Т. Кабаченко наводять загальні розповсюджені психотехнології [10; 12]: 1) кооптація лідерів – шляхом підключення неформального лідера до співпраці з формальною структурою; 2) партиципація авторитетів – як імітація підключення авторитетних персон до прийняття рішення для мінімізації їх опозиційної діяльності; 3) імітація критики – як стимуляція самокритики представниками системи управління для розрядки психоемоційного та соціального напруження; 4) каналізація настрою – з метою зниження рівня психоемоційної напруги в соціумі шляхом: перефокусування уваги на іншого суб'єкта, формування потрібного образу цього суб'єкта, посилення активності соціальної групи, провокування дій групи у відношенні суб'єкта, доведення діяльності групи до логічного закінчення. *Вищезазначені психотехнології є основними важелями у наданні психологічної допомоги в суспільній, організаційній та груповій моделі психологічною служби.*

Таким чином, як зазначає М. Душкіна, що психотехнології, або технології психологічного впливу, розробляються у відповідь на соціальний запит чи існуючу актуальну потребу суспільства. Спосіб реалізації визначається специфікою потреб, особливостями адресної групи – об'єкта потенційного впливу, а також часовим ресурсом і

арсеналом існуючих в розпорядженні суб'єкта впливу засобів. Результатом застосування психотехнології повинен стати відповідний соціальний ефект. Будь-яка технологія може бути реалізована шляхом проведення конкретних засобів, поетапних дій, які цілеспрямовано, планомірно та послідовно здійснюються протягом відповідного часового інтервалу.

М. Душкіна та Т. Кабаченко пропонує класифікацію додаткових цілей психологічного впливу, що здійснюються на об'єкт: створення певних психосоціальних установок, формування необхідних образів, створення відповідного уявлення, нагнітання чи послаблення емоційної напруженості, посилення чи послаблення активності, ініціювання відповідного психоемоційного стану, зосередження чи відволікання уваги [10; 12]. *Цю структуру додаткових цілей психологічного впливу психологи-практики застосовують у використанні тих чи інших технологій консультативної взаємодії, в залежності від психотерапевтичної моделі.* Завдання психологічного впливу, які послідовно вирішуються, ставляться у відповідності наступних характеристик об'єкта впливу [10]: психічних процесів, мотивів і потреб, психосоціальних установок, психоемоційних і психосоматичних станів, психологічних феноменів тощо.

Способи досягнення тактичних цілей і вирішення підзавдань на кожному з цих етапів процесу психологічного впливу прив'язані до конкретної задачі та можуть бути названі як методи психологічного впливу. Тобто, термін «метод впливу» прив'язаний до певної психологічної задачі [12].

Наступною характеристикою, від якої залежить розв'язання конкретної задачі певного етапу психологічного впливу, є умови його здійснення. Тактика розв'язання задачі, як зазначає М. Душкіна, може бути різноманітною в залежності від певних умов [10]: співвідношення реальних і бажаних характеристик об'єкта, специфіки характеристик особистості об'єкта впливу, типу стосунків між суб'єктами взаємодії, стану суб'єкта, у відношенні якого вирішується певне завдання. Таким чином, процес упровадження в життя відповідного методу впливу можна назвати як застосування прийомів психологічного впливу [12].

Фактори, за допомогою яких може здійснюватися той чи інший психологічний вплив, виокремлювалися різними авторами за різноманітними основами. Як правило, це дві, рідше три групи факторів, або засобів впливу, в які завжди входять вербальні та невер-



бальні [9; 10; 15; 18]. Найбільш пропрацьована класифікація представлена Т. Кабаченко. До факторів, які сприяють продуктивності психологічного впливу в певних умовах за допомогою застосування методів при використанні відповідних прийомів, відносяться наступні групи факторів [12]:

- ✓ фактори зовнішнього впливу, які спрямовані на наступні аналізатори: зорові, слухові, нюхові, температурні, тактильні;
- ✓ фактори вербального впливу, що породжують певні особливості сприйняття: лінгвістичні, паралінгвістичні;
- ✓ фактори невербального впливу: мімічні, такесичні, акустичні, кінестетичні, проксемічні, оптичні, ольфакторні;
- ✓ фактори, що регулюють рівень задоволення потреб і мотивів об'єкту впливу;
- ✓ фактори, що сприяють включенню об'єкта впливу в спеціально організовану діяльність.

Говорячи про засоби психологічного впливу, М. Душкіна виділяє п'ять основних груп факторів впливу, що позначаються як засоби: вербальні, невербальні, а також засоби, які спрямовані на стимулювання різних модальностей, регулювання мотиваційно-потребової сфери, включення до спільної діяльності [10]. Таким чином, алгоритмізована система засобів впливу складає прийом, а сукупність прийомів утворює метод. Ефективний алгоритм впливу, тобто поєднання, послідовність і ритм застосування засобів, прийомів і методів психологічного впливу для вирішення певного завдання представляє собою психотехнологію. Отже, вибір алгоритму отримання необхідного результату, а також подальша оцінка продуктивності психологічного впливу та задоволеності досягнутого ефекту може відбуватися на основі адекватності використаних засобів, методів і технологій впливу [10].

У майбутньому характер психологічного впливу може суттєво змінитися. Останнім часом багато дослідників [37; 38] посилаються на відому формулу А. Меграбяна про відносне значення вербальних, невербальних і паралінгвістичних сигналів. А. Меграбян провів між цими сигналами таку диференціацію на основі першої зустрічі – при першій зустрічі з людиною ми довіряємо: на 7% вербальним сигналам (словам); на 38% паралінгвістичним сигналам (тому, як вона висловлюється); на 55% невербальним сигналам (позі, жестах, міміці, погляду і т.п.) [29].

### 8.3. ЗАСОБИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ

*Усі процедури та техніки надання психологічної допомоги особистості чи групі спрямовані на застосування відповідних засобів соціально-психологічного впливу в залежності від теоретичної моделі.*

#### 8.3.1. ВПЛИВ ЗА ДОПОМОГОЮ СТИМУЛЮВАННЯ СЕНСОРНОЇ СИСТЕМИ ОБ'ЄКТА

Як відчуття, так як і сприймання, знаходяться на першому плані здійснюваного соціально-психологічного впливу. На відміну від відчуття у сприйманні формується образ цілісного предмету засобом відображення всієї сукупності його властивостей. Однією із важливих особливостей невербального впливу є полісенсорна природа, коли вплив здійснюється через різні сенсорні системи – слух, зір, хемо- і терморцепцію, а також шкірно-тактильне відчуття [10]. *Тобто, будь-які технології соціально-психологічного впливу, в першу чергу, орієнтовані на стимулювання тих чи інших аналізаторів. Так, наприклад, технології аудіовізуальної стимуляції дозволяють контролювати психоемоційний стан без медикаментозного втручання, без впливу інших установок, навіювань і без формування залежності.*

Основою психологічного впливу, що здійснюється за допомогою такесичного компонента спілкування як взаємодії та інтеракції, часто виступає саме гештальт. На думку М. Душкіної, засоби психологічного впливу, які орієнтовані на стимулювання різноманітних аналізаторів – зорового, слухового, нюхового, а також комплексно діючих на декілька аналізаторів, поділяються на декілька груп [10]: візуальні стимулятори, аудіальні стимулятори, ольфакторні стимулятори, терморитмальні стимулятори, тактильні стимулятори та полімодальні, що об'єднують в собі всі вищезазначені стимулятори.

**Візуальні стимули.** Ці стимулятори діють на зоровий аналізатор. У нашому суспільстві візуальні стимули відіграють неабияку роль в процесі соціально-психологічного впливу. Стимулятори візуалізації здобувають символічне значення не тільки завдяки людському досвіду, але й включеності їх у певний культурний контекст.

Результати досліджень візуальних стимуляторів представлені у багатьох наукових працях як зарубіжних так і вітчизняних дослідників таких як: В. Бауер, Н. Бехтерева, С. Головин, А. Гройсман, М. Душкіна, І. Дюмоц, Т. Забозлаєва, Т. Кабаченко, Е. Тайлор тощо.

Ефекти представлені візуалістичними та оптико-кінестетичними засобами спілкування. М. Душкіна та Т. Кабаченко розглядає основні групи ефектів, які виникають при цьому і всі вони є результатом дій наступних орієнтованих реакцій [10; 12]:

- ✓ нерівномірність візуального фону внаслідок: появи чи зникнення візуальних стимулів; відмінність від стимулів, що знаходяться в полі зору;
- ✓ невідповідність фрагменту зображення зоровому стереотипу внаслідок: ракурсу розгляду; відсутності звичних фрагментів зображення; зміни темпу руху; появи об'єкту в незвичному контексті;
- ✓ полегшення концентрації уваги внаслідок: фіксації на об'єктах, що рухаються; точках, що світяться і т.д.;
- ✓ емоційні реакції за рахунок фізичних характеристик стимулів: кольору; яскравості;
- ✓ асоціації та емоційні реакції, обумовлені специфікою гешталту, пов'язаного з факторами: близькості, тривалості, подібності і т.д.;
- ✓ співвідношення у межах культури стимулу до конкретного смислового контексту: з виникненням ефектів комічного, пов'язування старого та нового контексту;
- ✓ реакції, що обумовлені символічним значенням стимулів у результаті сприймання у відповідності: з досвідом сприйняття, із символічним значенням частин тіла, із фантастичними допущеннями (припущеннями);
- ✓ наявність складних композицій ситуації, що несуть смислове навантаження в конкретній культурі, яка задає контекст, що забезпечує: емоційне навантаження, смислове навантаження;
- ✓ включеність символів у відповідний культурний контекст внаслідок наявності конкретного колективного досвіду й особливої значимої ситуації;
- ✓ здатність викликати переживання, які стимулюють активність.

*Психолог-практик у процесі надання психологічної допомоги має досконало володіти візуальними засобами впливу та аналізувати їх, якщо вони застосовуються з боку клієнта чи групи клієнтів.*

**Аудіальні стимули.** Цей вид стимулів пов'язаний з використанням аудіальних засобів, які орієнтовані на слуховий аналізатор. Вони представлені аудіально-акустичними й акустичними засобами спілкування [12]. Види психологічного впливу, які здійснюються засобами звукового впливу, на думку М. Душкіної, можуть бути наступні: гете-

рогенність, або зміна аудіополя; порушення аудіоконтексту, підключення емоційного компоненту; концентрація уваги, яка обумовлена специфікою аудіосигналів; аудіогештальти, що породжують асоціації й емоційні реакції; розміщення аудіостимулу в конкретний контекст у межах культури; співставлення аудіостимулу з конкретною ситуацією, яка має відповідний смисл для індивіда; естетичні переживання під впливом, що породжуються комплексним аудіовпливом; локальні переживання під впливом аудіосигналів та їх осмислення і рефлексія; символічні значення аудіостимулів, що породжуються: чутливим досвідом індивідуума та культурою соціуму; фізичні властивості аудіостимулів: висота звуку, тембр звуку та сила звуку [10].

Психологічний вплив на людину за допомогою аудіостимулів, що впливають на слуховий аналізатор, може бути зведено до перерахованих вище форм. *Можна зазначити, що на сьогоднішньому етапі становлення психологічної допомоги створено безліч психодіагностичних, психокорекційних, психорозвивальних, психорегулятивних, психоконсультативних та психотерапевтичних програм на основі застосування аудіальних засобів соціально-психологічного впливу як на підсвідомому так і свідомому рівнях. Ці технології ефективно використовуються як і в практичній психології, так і в соціології, педагогіці, економіці тощо.*

**Темпоритмальні стимули.** Ці стимули представлені аудіально-акустичними та візуально-кінетичними засобами спілкування. Перші дві групи стимулів, на думку М. Душкіної, можуть впливати на об'єкт безпосередньо і за рахунок специфічного характеру їх представлення, а саме темпу і ритму представлення відео- і аудіостимулів, які сприяють [10]: концентрації уваги в наступних ситуаціях: під час сугестії та гіпнозу, у процесі оволодіння руховими навиками та для узгодженості спільної діяльності; зміні актуального стану свідомості; посиленню емоційного зараження.

**Тактильні стимули.** Ця група суттєво відрізняється від усіх інших груп стимулів тим, що відноситься до категорії контактних, а не дистантних. Як зазначає М. Душкіна, ця група стимулів умовно віднесена до засобів психологічного впливу, так як характер і ефективність впливу з її допомогою визначається, перш за все, не фізичними, а психологічними її характеристиками. Дотик (торкання) впливає на тактильні аналізатори за своєю фізичною природою і частіше має символічне значення, що виникає шляхом узагальнення чутливого досвіду, розміщеного в певний соціокультурний чи етнокуль-

турний контекст. Основою психологічного впливу, що здійснюється дотиком, частіше всього являється саме гештальт. Ця група стимулів представлена тактильно-кінестетичними засобами спілкування: дотик (торкання); потискання; поплескування; ведення; обнімання; потискання рук.

Дотик може бути засобом психологічного впливу через наступні причини: характер, що склався в об'єкта гештальту; віднесення об'єктом стимулу до конкретної ситуації чи смислового контексту шляхом: співставлення стимулу з конкретною ситуацією, що має смисл для індивіда та розміщення стимулу в конкретний контекст у межах культури; символічне значення для об'єкта стимулів, що породжується чутливим досвідом індивідуума та культурою соціуму. *Спостерігати застосування тактильних засобів впливу ми можемо в багатьох теоретичних моделях надання психологічної допомоги, особливо це чітко відображено в процедурах і техніках тактильно-орієнтованої терапії.*

**Ольфакторні стимули.** Запахи впливають на нюхові аналізатори за своєю хімічною природою та часто мають символічне значення, що виникає шляхом узагальнення чуттєвого досвіду, який знаходиться в соціокультурному контексті. Основою психологічного впливу, що виникає на основі запахів, також являється, перш за все, гештальт. Цей вплив представлений ольфакторними засобами спілкування [10]. *У процесі надання психологічної допомоги особистості застосування ольфакторних засобів впливу можна спостерігати у використанні процедур і технік фітотерапії.*

Сукупність запахів, їх композиція може бути засобом психологічного впливу на основі наступних причин: складу літаючої хімічної речовини, здатної викликати відповідні відчуття; неочікуваних змін композицій речовин; характеру гештальта, який утворився на основі композиції; віднесення стимулу до конкретного смислового контексту чи ситуації шляхом: співставлення стимулу з конкретною ситуацією, наділеною смислом для індивіда та розміщення стимулу в конкретний контекст у межах культури; символічного значення стимулів, що породжується: чуттєвим досвідом індивідуума та культурою соціуму.

**Полімодалні стимули.** В окрему групу можна виокремити стимули, що мають полівалентну природу та здатні впливати на рецептори декількох аналізаторів одночасно [10; 12; 30]. На думку М. Душкіної, стимули, які відносяться до різних сенсорних



модальностей, або інтермодальні стимули, утворюють полімодальні гештальти. Саме комплексні образи цих гештальтів, генез символічного значення яких тісно пов'язаний з архетипами колективного підсвідомого, і спрямовують індивідуума до того, щоб випробувати деякі почуття з приводу ситуації чи предмету, або усвідомити певним чином явище. Психічне відображення глобальних явищ природи та конструювання картин світу відбувається з допомогою створення масштабних символічних утворень. Ці масштабні символічні утворення організовують зв'язок вражень і переживань з глибинною сутністю людини [10].

Полімодальні гештальти впливають на індивідуума з таких причин: 1) багатозначності та різноплановості чуттєвого досвіду, що утворюється в контакті з масштабними явищами природи; 2) переживання й осмислення зв'язків людини зі світом і природою, що відображається в концептуальній картині світу [12].

Аналіз полімодальних стимулів є найбільш ефективним у процесі надання психологічної допомоги. Тобто, відбувається комплексний та порівняльний аналіз вищезазначених стимулів. Але, потрібно враховувати й різновид психологічної допомоги. Наприклад, в індивідуальних та групових формах консультування та терапії з певних причин. Міжособистісна комунікація відрізняється від групової тим, що при особистому спілкуванні ефект сприйняття може бути посилений за допомогою привабливості людини, що впливає, її тембру голосу, інтонації, міміки, жестів, орієнтованих виключно на конкретного співбесідника. Психолог пристосовується під свого клієнта, використовуючи ті засоби, які можуть спрацювати у цьому випадку. В індивідуальній психологічній допомозі психотерапевтичний вплив завжди конкретний і має свого адресата. Завдання психолога, при цьому, суттєво полегшується за рахунок використання «ефекту зворотного зв'язку». За допомогою міміки обличчя, жестів, інтонацій, характеру запитань досвідчений психолог-консультант зразу фіксує особливості сприйняття інформації, що передається й отримує можливість коректувати повідомлення прямо в процесі його передачі.

На основі вищезазначеного аналізу засобів впливу (за М. Душкіною та Т. Кабаченко), орієнтованих на аналізатори, психолог-практик у процесі надання психологічної допомоги на всіх її етапах може підібрати більш ефективні та раціональні методи, конструкти психотерапевтичного впливу (Так, наприклад, у НЛП великого значення надається так званим очним сигналам доступу. На основі

цього виокремлюють модальності внутрішнього досвіду та вибудовується система взаємодії з клієнтом). Крім цього, чіткий аналіз цієї групи засобів дозволить більш ретельніше проаналізувати невербальні та вербальні знакові системи повідомлення клієнта. На нашу думку, цей аналіз груп засобів впливу, орієнтованих на аналізатори, потребує більш глибокого дослідження з метою удосконалення процесу надання психологічної допомоги.

### **8.3.2. ЗАСТОСУВАННЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ ТА ВЕРБАЛЬНОЇ ЗНАКОВИХ СИСТЕМ ЯК ЗАСОБІВ ВПЛИВУ**

Невербальна компетентність відноситься до базових навиків психолога-консультанта, які йому потрібні для успішної роботи. Особистість отримує інформацію про оточуюче середовище різноманітними каналами. Більшу частину інформації про нашого партнера по спілкуванню, про його істинні почуття та наміри ми отримуємо не з того, що він говорить (вербальна комунікація), а безпосередньо спостерігаючи за деталями його поведінки, іноді на рівні підсвідомості [38].

Як зазначає І. Хоменко, що невербальні, або немовленнєві комунікації специфічні для кожної культури. Дії, рухи людини, розміщення предметів у просторі несуть інформацію самі по собі без усяких слів [37].

*Процес спілкування здійснюють не тільки за допомогою вербальної мови, а також за допомогою невербальних засобів - паралельної та більш багатшої мови спілкування, елементами якої є не слова, а міміка, жестикуляція, просторові та часові межі, інтонаційні та темпоритмічні характеристики мовлення тощо [37].*

*І. Хоменко*

Тісно пов'язані зі стимулами, орієнтованими на аналізатори, невербальні компоненти спілкування, які є дуже важливими при здійсненні психологічного впливу. Функції, які вони виконують, дуже багатозначні, і це пов'язано з декількома причинами: 1) історично більш давніші, ніж вербальні; 2) безпосередньо зовнішньо проявляють внутрішній світ індивідуума; 3) стандартизовані та стереотипізовані; 4) інтерпретуються як знакові; 5) здобувають символічне навантаження; 6) виявляють особливий смисл спілкування; 7) дозволяють створити системи знаків на основі своєї експресивності; 8) виступають в якості виконавчої дії; 9) утворюють моторні гештальти; 10) є засобом формування через гештальт.

До невербальних засобів впливу відносять наступні [10]:

- ✓ візуально-кінетичні чи паравербальні характеристики, що виступають як відображення психосоматичного стану суб'єкта, ступеня його емоційної напруженості: тембр, темп і ритм;
- ✓ кінетичні чи експресивно-рухові характеристики: такесичні, проксемічні та тактильно-кінетичні;
- ✓ аудіально-акустичні чи інтонаційно-фонетичні характеристики, пов'язані зі смисловим акцентуванням і характеризуються як один із прийомів фасцинації, спрямованої на мінімізацію втрат семантичної інформації: акустичної, ритмічної та семантичної.

На думку М. Душкіної, тільки прийом акустичної фасцинації може бути віднесений до інтонаційно-фонетичних характеристик невербального впливу, а ритмічна та семантична, скоріш за все, можуть бути виокремлені в окрему групу. Інонування ж свідчить тільки про використання прийому фасцинації [10].

Психологічний вплив з допомогою невербальних засобів вивчався багатьма дослідниками, такими як Н. Веденский, О. Єрмолаєва, Г. Ковальов, В. Собкін, Н. Смірнова та ін., отримані результати були узагальнені В. Лабунською, яка описала функції невербальної поведінки. На основі цих робіт виокремлюються найбільш важливі: створення образу партнера спілкування; маніфестація психологічного змісту повідомлення з випередженням; підтримка оптимального рівня психологічної близькості в спілкуванні; камуфлювання характеристик системи «Я» особистості; ідентифікація партнерів спілкування; стратифікація в соціумі; визначення статусно-рольових стосунків; вираження якості взаєностосунків партнерів спілкування; формування та зміна стосунків партнерів спілкування; прояв актуальних психічних станів; мінімізація вербального повідомлення та мовленнєвого спілкування; уточнення вербального повідомлення; посилення емоційної насиченості вербального повідомлення; контролювання афекту; нейтралізація афекту; привнесення соціальної значимості в афективні стосунки; регуляція процесу збудження; ослаблення збудження; індикація психомоторної активності суб'єкта [12].

У спілкуванні переважають все ж вербальні засоби, а невербальні лише супроводжують їх і залишаються неусвідомленими, а відповідно, і не регулюються. Продуктивність їх використання при таких умовах нижча, ніж вона могла б бути при цілеспрямованому, усвідомленому та регулюючому застосуванні. Усвідомлюються вони лише при наступних умовах необхідності: мікшування ефекту вербального впливу; зміщення акценту в повідомленні; заміщення мов-

ленневого засобу; уточнення чи зміна смислу повідомлення; посилення емоційного забарвлення повідомлення; демонстрації відмінностей статусу партнерів; підтримці оптимальної дистанції; маскуванні намірів і проявів [10].

На думку О. Сидоренко, якщо спілкування людей, внаслідок використання Інтернету, буде все більше віртуалізовуватися, із усіх видів мовлення письмове стане домінантним [29]. *Але, на нашу думку, розвиток технологій віртуального спілкування відбувається так швидко, що невербальні сигнали залишають за собою домінантність (наприклад, у роботі психолога-практика зростає популярність скайп-консультування, де ми клієнта не тільки чуємо, але й бачимо). Хоча, як було зазначено вище, у спілкуванні переважають все ж вербальні засоби, а невербальні лише супроводжують їх і залишаються неусвідомленими, а відповідно, і не регулюються. Регульованими та ефективними, в більшості випадків, вони стають тільки в процесі цілеспрямованого застосування. Тобто, невербальні засоби у спілкуванні можуть як і посилити, так і послабити психологічний вплив.*

Протириччя у спілкуванні, які вирішуються з усвідомленим застосуванням вербальних засобів і неусвідомлених почуттів та проявляються невербально, призводять до виникнення дисонансу, який: демонструє наміри джерела повідомлення; зменшує цінність вербального повідомлення; стає причиною змін стосунків між партнерами; створює ситуацію опозиції партнерів; знижує рівень довіри до джерела. У такому випадку невербальні засоби впливу можуть знизити ефективність впливу шляхом знецінення повідомлення, що передається вербально, або викривляється його суть. Таким чином, зазначає М. Душкіна, що при всій цінності й значимості невербальних засобів спілкування та впливу в певних ситуаціях вони можуть створювати побічні ефекти, що призводить до зниження продуктивності психологічного впливу в його межах [10].

Як правило, на думку І. Хоменка, невербальну мову дуже важко підробити, ми користуємося нею найчастіше на рівні підсвідомості, а тому й довіряти їй можна більше, ніж словам. Люди часто посиляються на інтуїцію, говорять про якесь шосте почуття, завдяки якому, наприклад, змогли відчутти неправдивість співрозмовника. Насправді це лише увага до незначних невербальних деталей, уміння читати сигнали мови жестів, міміки та поз і відмічати їхню невідповідність із тим, що промовляють. Багато людей володіють невербальною мовою неповною мірою. Вони невпевнено «читають» і невпев-

нено «говорять» цією мовою. Професійний комунікатор у жодному разі не може нехтувати знаннями в цій галузі. Володіння та управління невербальною мовою так само важливе для нього, як і грамотна побудова вербальних текстів [37]. *Психолог-консультант із цих причин має досконало володіти аналізом невербальної мови. Це йому неабияк допоможе на всіх етапах консультативної взаємодії.*

Вербальні засоби впливу є основними складовими таких основних видів психологічного впливу, як навіювання, переконання, зараження, уподібнення (наслідування) та маніпулювання [9; 10; 12; 16]. Незалежно від того, який спосіб вербального впливу вибраний, у ньому завжди присутня значна кількість невербальних елементів [10]: у випадку **усного мовлення**: зовнішні візуальні характеристики суб'єкта впливу, паралінгвістичні компоненти його мовлення, екстралінгвістичні компоненти його поведінки, кінетичні компоненти його поведінки та такесичні компоненти його поведінки; у випадку **письмового мовлення**: особливості просторового розміщення, особливості передачі кольору, особливості графіки й особливості дизайну. Крім зв'язку з невербальними засобами спілкування, вербальні поєднуються і з іншими засобами: 1) вплив на мотиваційно-потребову сферу, в залежності від діяльнісного контексту – статусу партнерів взаємодії та особливостей сфери взаємодії; 2) включення до спільної діяльності [10; 12].

На думку М. Душкіної, вербальні засоби впливу як самотійно, так і спільно з іншими засобами широко використовуються на практиці спілкування, взаємодії та впливу. Зміст інформаційного повідомлення, що зафіксоване за допомогою слова, виступає в якості носія певних значень і може адресуватися: до уяви об'єкта; до його емпіричного досвіду; до конкретного стану; до актуального переживання. Реакція адресата на повідомлення специфічна та залежить від осмислення ним цього повідомлення в особистому контексті. Це осмислення стає однією із складових подальшого розвитку багатьох регуляторів поведінки особистості. Можливий варіант переживання адресатом повідомлення когнітивного дисонансу, що виникає внаслідок появи протиріч між старими уявленнями та новою інформацією. Таким чином, можна виокремити наступні функції вербальних засобів впливу в контексті його цілей та завдань [10]:

- ✓ формування спільно іншими засобами цілісного та внутрішньо єдиного комплексу засобів впливу, продуктивність застосування



яких знаходиться в прямій залежності від злагодженості поєднання його компонентів;

- ✓ представлення у вигляді засобу усвідомлення та вираження системи «Я» індивідуума;
- ✓ виконання ролі елемента процесу комунікації як передачі інформації;
- ✓ представлення в якості засобу задоволення потреб;
- ✓ здійснення знакової функції в контексті інших засобів впливу.

Остання позиція є принципово важливою для розуміння ролі вербальних засобів впливу в контексті спілкування та психологічного впливу в цілому. Символи, які залишають відбиток на аналізаторах незалежно від їх модальностей фіксуються не тільки у вигляді образів, але й включають їх у смисловий контекст конкретної ситуації. Тому в свідомості індивідуума значення зберігаються в різноманітних формах, об'єднаних у семантичні простори, або «семантичні поля», що складаються з наступних елементів [12]: образів, символів, символічних дій, знаків та вербальних форм.

На думку М. Душкіної, при впливі стимулів, спрямованих на різні аналізатори, принципово важливою є опора на знакову функцію слова [10]. Розуміння тексту в якості продукту діяльності суб'єкта стає основою для аналізу механізму вербального впливу. Ключове поняття текстової діяльності, в термінології Т. Дрідзе, знаходиться в контексті діяльності спілкування, яка й мотивує створення та інтерпретацію повідомлення для реалізації комунікативно-пізнавальних завдань. Передумови інтерпретації текстів створюють можливість варіювання мовних висловлювань (П. Паршин, В. Сергєєв). При розходженні смислів знакових засобів партнерів зі спілкування варіювання висловлювань стає: 1) *засобом мовленнєвого впливу* – при усвідомленні суб'єктом і неусвідомленні об'єктом; 2) *засобом аналізу суб'єкта* – при усвідомленні об'єктом і неусвідомленні суб'єктом; 3) *засобом мовленнєвого протистояння* – при усвідомленні суб'єктом та об'єктом [12].

У зв'язку з цим утворюються ефекти, що виникають у процесі створення та інтерпретації текстів, обумовлені наступними факторами: *лінгвістичним рівнем*, який обумовлений специфікою знакових засобів; *екстралінгвістичним рівнем*, який обумовлений засобами реалізації комунікативних інтенцій.

У процесі аналізу механізму вербального впливу неможливо обійтися без опори на семантику. З цього приводу, М. Душкіна та

Т. Кабаченко характеризують теорію мовленнєвого впливу на основі таких положень: 1) суб'єкти взаємодії використовують різні, але то-тожні способи передачі інформації, а використання різних засобів для передачі конкретної інформації номінується як варіативна інтерпретація дійсності; 2) існують експліцитний (фокусуючий) та імпліцитний (установочний) компоненти інформації, розміщення семантичної інформації саме в установочному компоненті стає важливим способом впливу; 3) висновок із перших двох позицій полягає в тому, що наявність різних планів змісту висловлювання стає лінгвістичною передумовою варіативної інтерпретації дійсності [10; 12]. Засобами варіативної інтерпретації дійсності, які здатні здійснювати психологічний вплив, можуть бути: висловлювання, що замінюють раціональну складову в побудові образу емоційної, – метафори, неологізми, жаргонізми; лексичне відображення положення домінування-підкорення; синтаксичні трансформації зі зміною співвідношення семантичних границь; зміна порядку слів у висловлюваннях, перефокусування уваги; питання – установочні, риторичні, у формі прохання [10].

Відомі роботи Р. Бендлера і Д. Гріндера про мета- і трансформаційні мовні моделі, але найбільш зручною є класифікація Ю. Левіна, яка представляє засоби варіативної інтерпретації дійсності наступним чином: приховування суттєвого, введення зайвого, заміна узагальненням та внесення гіпотетичності.

У результаті дії механізму варіативної інтерпретації вербальні засоби впливу можуть використовуватися в цілях контролю над свідомістю та поведінкою адресата повідомлення. Досягається це шляхом введення його в оману без повідомлення завчасно хибних свідчень, а лише з використанням семантичних засобів [12].

Усі варіанти вербального впливу представляють різноманітні можливості використання механізмів варіативної інтерпретації дійсності. Метою їх застосування, як правило, є камуфлювання комунікативних намірів. Однак навіть у найбільш нейтральному варіанті – інформуванні, самотійність об'єкта у визначенні відношення є ілюзорною, так як певними умовами є такі: недоступність різноманітних джерел інформації; фрагментарність її подачі; відсутність навиків аналізу в об'єкта; відсутність критичної установки у ставленні до конкретних джерел; недостатньо високий рівень інтелекту об'єкта [10]. При цьому, для надання конкретного напрямку в формуванні об'єктом висновків суб'єкт використовує такі прийоми, як [19]: забезпечення високої насиченості інформації; різноманітність інфор-

мації; глибина інформації. *Наприклад, інколи, клієнт в процесі отримання психологічної допомоги старається продемонструвати себе з «кращого боку», «сподобатися психологу», використовуючи певний арсенал засобів впливу на консультанта, а це, в свою чергу, заважає розпізнати істинність проблеми та правильно побудувати гіпотезу щодо її вирішення. Тому психолог-практик має правильно інтерпретувати істинність і спрямованість таких засобів з боку клієнта.*

Отже, при використанні вербальних засобів психологічного впливу частіше всього задіяні механізми варіативної інтерпретації дійсності, що використовуються для досягнення наступних цілей: приховування комунікативного наміру для реалізації істинного, а не декларуючого; створення прийняттого образу дійсності; структурування аргументації для підвищення переконливості аргументів. Продуктивність і глибина впливу різноманітних груп засобів залежать від характеру психологічних механізмів.

### **8.3.3. РЕГУЛЮВАННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОТРЕБ І ЗАЛУЧЕННЯ ДО СПІЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК ЗАСОБИ ВПЛИВУ**

Прийнято виокремлювати групи засобів психологічного впливу на аналізатори через інформаційні канали як вербального, так і невербального характеру. Безумовно, вербальні та невербальні канали спілкування є основними, але система зв'язків індивідуума з оточуючим світом не зводиться тільки до обміну інформацією, що транслюється цими каналами, і особливо наочно це проявляється в діловому спілкуванні [15]. Ділове спілкування як і управлінська діяльність, припускає не тільки комунікативні процеси, а ще й керування регулятивними, емоційно-вольовими та мотиваційними процесами, що приймають участь у спільній діяльності суб'єктів [17]. Деякі автори виділяють ще й мотиваційно-потребові стани, які пов'язують індивідуума зі світом, в окрему групу засобів психологічного впливу [6; 15; 17; 25].

Психологічний вплив шляхом регулювання реалізації потреб має наступні суттєві відмінності від впливу в межах інформаційного обміну: 1) побудований на дії інших психічних механізмів; 2) здійснює більш глибокий вплив на особистість [12]. Такий психологічний вплив може проявлятися в наступних формах: безпосередньо шляхом задоволення актуальної потреби індивіда; опосередковано, через активність іншого суб'єкта чи суб'єкта. Можливість застосування мотиваційно-потребнісну сферу особистості як ціль з метою здійснення

психологічного впливу появляється саме за допомогою другої форми, коли процес задоволення потреб об'єкта опосередковується суб'єктом впливу. При цьому можуть бути виділені наступні основи для здійснення такої опосередкованості [10]:

- ✓ неможливість для індивідуума безпосереднього задоволення потреби через залежності, недієздатності й т.д.;
- ✓ делегування обов'язків задоволення потреб іншому суб'єкту, авторитетнішому та значимішому;
- ✓ створення зацікавленою особою в індивіда уявлення про неспроможність задоволення потреб ним самим;
- ✓ присвоєння зобов'язань задоволення потреб іншим суб'єктом насильницьким способом;
- ✓ наявність нормативних зобов'язань і можливостей задоволення інших суб'єктів;
- ✓ визнання об'єктом за суб'єктом впливу прав на його здійснення.

Умови, які перешкоджають здійсненню такого впливу чи призводять до його непродуктивності, можуть бути наступні: 1) особистісні особливості потенційного об'єкта впливу: активність, самодостатність, діяльність і незалежність; 2) усвідомлення потенційним об'єктом впливу небажаності опосередкування ким-небудь задоволення власних потреб; 3) невизнання права опосередкування задоволення за конкретним суб'єктом, що претендує на нього: недостатня авторитетність, невисока значимість і низька статусність; 4) неадекватне визначення кола актуальних для об'єкта потреб, до яких апелює суб'єкт; 5) неправильне уявлення суб'єкта про характеристики особистості потенційного об'єкта [10; 12].

М. Душкіна виокремлює форми психологічного впливу за допомогою регулювання задоволеності потреб. До них автор відносить наступні, які ґрунтуються на використанні суб'єктом впливу соціокультурних стереотипів поведінки: 1) створення умов, які допомагають у подальшому появі для суб'єкта впливу можливості дій, що є соціально неприйнятними у звичній ситуації; 2) створення ситуації, в якій об'єкт змушений виступати в ролі прохача, вибачатися, каятися перед суб'єктом, який має право застосувати каральні санкції; 3) зміна суб'єктом, який здатний регулювати активність об'єкта, стандарту рівня задоволення його потреб; 4) провокація у вигляді створення суб'єктом для об'єкта ситуації невизначеної можливості задоволення актуальних потреб, яка призводить: до актуалізації негативних психічних станів, до підвищення активності в спілкуванні

та до посилення навіювання. Тобто для отримання вираженого ефекту перш за все необхідні: зміна стандартів, використання стереотипів, загроза незадоволенню потреб [10].

Таким чином, узагальнюючи вище викладене, можна констатувати, що основна умова ефективності застосування даного засобу психологічного впливу є адекватні та повноцінні знання про особистісні особливості потенційного об'єкта впливу. Тому основними умовами продуктивності впливу будуть виступати наступні [12]: сприйнятливність (піддатливність об'єкта), напруженість потреб, значимість і статусність суб'єкта, можливість попередньої стимуляції потреб, адекватність сили впливу типу взаєностосунків, створення системи довготривалих зобов'язань, попередження (застереження) віддзеркалення впливу об'єктом, наявність ресурсів для стабілізації стосунків і можливість повернення до початкового варіанту.

Використовуючи цей засіб впливу, потрібно пам'ятати про можливість побічних ефектів, які здатні звести до мінімуму його продуктивність, які полягають у наступному [10]:

- ✓ руйнування системи взаємозв'язку та залежності між суб'єктом і об'єктом за допомогою виявлення інших джерел і засобів задоволення потреб;
- ✓ неможливість для суб'єкта здійснити реалізацію свого права задоволення потреб об'єкта;
- ✓ неготовність об'єкта демонструвати покаяння при невиконанні умов, які пропонує суб'єкт.

За останніми двома варіантами розвитку подій, у більшості випадків, відбувається зниження статусу суб'єкта впливу та перерозподіл ролей.

Саме діяльність, особливо діяльність спілкування, виступаючи в якості активної форми взаємодії індивідуума з соціумом, допомагає йому самостійно досягати мети, розв'язувати завдання та задовольняти власні потреби. Як відомо, прийнятий у вітчизняній психологіч-

*Серед власне психологічних складових спільної діяльності найважливішою є спільна мета. До обов'язкових психологічних компонентів спільної діяльності належить спільна мотивація — те, що спонукає людей до досягнення спільної мети, а також спільні дії, спрямовані на реалізацію поточних і перспективних завдань спільної діяльності. Завершує психологічну структуру такої діяльності загальний результат. При цьому важливе значення має не тільки загальний об'єктивний кінцевий продукт, а й суб'єктивне відображення результату індивідуальними та колективними суб'єктами [31].*

*А. Журавльов*



ній науці діяльнісний підхід робить акцент на ролі діяльності в розвитку вищих психічних функцій людини. Суттєвим моментом є те, що діяльність, як правило, реалізується в соціумі, члени якого можуть приймати участь у ній, що дозволяє говорити вже про спільну діяльність. При цьому спільна діяльність впливає на: характер розпорядження ресурсами, усвідомлення ступеня досягнення мети та розуміння співвідношення реальних і запланованих результатів [17].

Зміст взаємодії, її смислове навантаження розкривається як на рівні окремих контактів і дій, так і в контексті спільної діяльності, яка реалізується за однією з трьох моделей (*У наданні психологічної допомоги ми можемо спостерігати всі три моделі, в залежності від мети та завдань того чи іншого її різновиду*) [21]: 1) **спільно-індивідуальна** (кожен учасник здійснює свою частину спільної справи незалежно від інших); 2) **спільно-послідовна** (спільне завдання послідовно виконує кожен учасник); 3) **спільно-взаємопов'язана** (одночасна взаємодія кожного учасника з усіма іншими). Продукти ж спільної діяльності стають основою її досконалості [17; 21]. В ситуації діяльності спілкування, взаємодії, психологічного впливу їх суб'єктом використовуються наступні можливості: керування інтепріоризацією; спрямування мотиву на ціль; вплив на формування новоутворень психіки; ініціалізація рефлексії мотивів, цілей і цінностей як формуючого фактору особистості; ініціалізація спільної діяльності як умови реалізації діяльності взагалі; оптимізації психічного стану людини [10; 12].

Здійснюється цей вплив шляхом керування засобами та умовами, в яких здійснюється діяльність. Теорія та практика становлення мотиваційно-потребнісної сфери особистості демонструють специфіку вимог до діяльності, яка виступає як вплив [12]. Так, формування соціальних навиків, установок і стереотипів передбачає необхідність відтворення, повторення подібних ситуацій. При цьому важливим фактором стають соціальні орієнтири, через які визначається прийнятність того чи іншого поведінкового сценарію, дій, учинків. Цілі залучення до організованої діяльності, яка використовується для здійснення психологічного впливу на індивідуума, мають певні вимоги до умов її реалізації: фіксування та відволікання уваги об'єкта, тривалість процесу діяльності, кількість процедур, які повторюються, ритуалізацію процесу діяльності та віртуалізацію процесу діяльності. Остання позиція вимагає уточнення, яке торкається дуже суттєвого аспекту діяльності, якщо розглядати її в контексті психологічного

впливу. Тобто, відомий психологічний механізм переходу дій із внутрішнього, ідеального плану в зовнішній, реальний, який базується на єдності сенсомоторних та емоційних компонентів. Він створює основи для використання віртуальних дій (дії, які уявляються) в якості складових у процесі: підготовки до діяльності у важких ситуаціях, формування сенсомоторних навиків, оптимізації психоемоційного стану [10].

Такий різновид можливостей використовується у межах психологічного впливу в поведінковій психотерапії та в процесі проведення соціально-психологічних тренінгів. Фактори, які сприяють залученню до спільної діяльності, з метою здійснення на індивідуума психологічного впливу можуть мати відношення до наступних його характеристик: змісту діяльності, форми її реалізації, умов її здійснення, соціальної ситуації діяльності, порядку виконання окремих дій, локалізації проявів активності в її структурі, інтеріоризації та зміщення мотиву на ціль.

#### **8.4. ВПЛИВ У НАДАННІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ. МЕТОДИ ТА ПРИЙОМИ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ**

*«Психотерапія та психологічне консультування використовують психологічні засоби впливу...» [30.,с. 11].*

***В. Слабінський***

Як зазначає С. Васьківська: «В роботі консультанта техніки та прийоми рефлексивного спілкування лише перший крок для досягнення більш віддалених психологічних цілей коригуючого характеру. Вони допомагають якомога глибше прояснити психічний стан клієнта для того, щоб змінити його, спонукати до внутрішньої трансформації. Терапевтичної мети буде досягнуто, коли на наступних етапах взаємодії консультант частіше використовуватиме навички впливу» [5, с. 131]. Хоча деякі психологи вважають, що можна добитися успіху, використовуючи тільки техніки слухання (на практиці такі стратегії мають право на існування. Так, наприклад, у ситуації з образом «ідеального клієнта» – клієнт прийшов, розповів проблемну ситуацію, сам висунув конструктивну гіпотезу вирішення своєї проблематики, структуровано запланував шляхи її вирішення, зробив узагальнення та подякував консультанту. Таких прикладів можна навести безліч, але, в більшості випадків, ефективність консультативного процесу досягає свого піку за певних умов. На думку

С. Васьківської, навичок вислуховування при високій майстерності консультанта може бути цілком достатньо для ефективного перебігу інтерв'ю, а доцільне відображення почуттів чи влучного варіанту перифразування спричиняє не менший вплив, ніж директива, інструкція чи інтерпретація [5]). Однак, у більшості випадків, це може затягувати процес надання психологічної допомоги. У певних ситуаціях, коли психолог активно приймає участь в бесіді, він може продуктивно впливати на швидкість усвідомлення клієнтом характеру своїх проблем і способів їх вирішення [20]. За визначенням С. Васьківської навички впливу – це такі мовленнєві реакції консультанта, в яких він говорить більше та скерує інтерв'ю сильніше, ніж під час вислуховування. Поділ навичок ведення консультативного інтерв'ю на навички вислуховування та навички впливу цілком умовний [5]. Тобто, техніки впливу тісно пов'язані з техніками слухання. При здійсненні впливу на клієнта (як і при його вислуховуванні) психолог підтримує візуальний контакт, використовує невербальні сигнали (киває головою, жестикулює, змінює просторове розміщення тощо). Техніки впливу звично поділяють на серію мікротехнік комунікативної практики, таких як інтерпретація, директива, конфронтація та саморозкриття (А. Айві).

С. Васьківська включає до технік впливу такі: техніки зв'язування (фокусування інформації, неконгруентність та робота з нею, зворотний зв'язок, інтерпретація, конфронтація, робота з опором та переносом, навіювання як основа інтервенції, психологічна інформація як чинник впливу, визначення пріоритетів); техніки трансформації (інсайт, маєвтика, або сократичний діалог, віддзеркалення, директиви, переформулювання, або рефреймінг, актуалізація ресурсів людини тощо) [5]. Тобто, можна констатувати, що всі процедури та техніки у процесі консультативної взаємодії в тій чи іншій мірі можуть виступати механізмами впливу на особистість клієнта. Крім цього, усі теорії консультування базуються на тому, що психолог виступає як агент змін і росту особистості. Своєю присутністю він уже впливає на клієнта. В тому випадку, коли психолог активно діє під час консультативного процесу, зміни можуть відбутися набагато швидше.

Методи впливу в процесі консультативної взаємодії мають неабиякий взаємозв'язок з методами психологічного впливу взагалі. Тому, перед тим як розглянути процедури та техніки консультативного процесу постараємося проаналізувати загальні методи со-

ціально-психологічного впливу та їх застосування на практиці надання психологічної допомоги. Так, наприклад, Г. Андрєєва вказує на те, що в консультуванні та психотерапії можна знайти подібні механізми, які визначаються загальними закономірностями психологічного впливу: зараження, навіювання, переконання та копіювання (віддзеркалення) тощо. Отже, керуючись великою кількістю теоретичних підходів у наданні психологічної допомоги, психологи-консультанти впливають на клієнта [3].

Ключовим моментом, на думку Є. Клімова, психічної регуляції виступають образи суб'єкт-суб'єктних і суб'єкт-об'єктних стосунків, «Я-образ» і будь-які суб'єктивні моделі дійсності [14]. Відповідно, завдання психологічного впливу можуть бути поділені на дві категорії за цілями [12]: **зміна реальності**: суб'єкт-суб'єктних стосунків, суб'єкт-об'єктних стосунків, психосоматичних, психосоціальних і психоемоційних характеристик людини; параметрів предметного та інформаційного середовища; **здійснення впливу на процес конструювання самих образів і моделей**.

Для суб'єкта впливу, який має мету здійснити ефективний вплив, основною ціллю психологічного впливу стає сам процес конструювання об'єктом впливу образів. Для особистості, яка вирішує завдання щодо оптимізації процесу впливу шляхом підбору адекватних методів, першочерговим постає питання конструювання стратегій і тактик впливу (це є основою підготовчого етапу до консультативної взаємодії). Вибір суб'єктом тактики впливу впливає із визначень: проміжних цілей впливу, мішені впливу та методів впливу.

М. Душкіна та Т. Кабаченко виокремлюють наступні групи факторів – психічних феноменів, які впливають на активність людини: моделі дійсності об'єкта, які забезпечують орієнтування в ситуації; джерела активності об'єкта, які ініціюють активність; прояви активності об'єкта, які регулюють активність та впливають на реалізацію спонукань; фонові стани об'єкта, які створюють фон для реалізації [10; 12]. *Практичний психолог у наданні психологічної допомоги також орієнтується на ці психічні феномени з метою підбору ефективної технології саме для конкретного клієнта. Наступні групи факторів можуть використовуватися в залежності від теоретичної спрямованості консультанта та від суті проблемної ситуації клієнта.*

Крім цього, всі методи та прийоми можуть поділятися за своєю спрямованістю на наступні групи [6]: *ініціюючі активність*, які впливають на джерела активності об'єкта; *регулюючі активність*, які впливають на регулятори активності об'єкта; *модифікатори образів дійсності*, які впливають на моделі дійсності об'єкта; *модифікатори стану*, які впливають на фонові стани об'єкта; *модифікатори діяльності*, які впливають на операційний склад діяльності об'єкта. На основі спрямованості методів і прийомів соціально-психологічного впливу побудовані й відповідні технології надання психологічної допомоги особистості.

Активність суб'єкта визначається як динамічна умова становлення діяльності, її реалізації та зміни. Активність особистості, як відомо, детермінується образом «Я» як причини ймовірних чи очікуваних подій. До джерел активності належить те, що знаходиться в основі мотивації як діяльності, так і поведінки, тобто: потреби як основне джерело активності, схильності як форма прояву потреб, інтереси як форма прояву пізнавальної потреби, ідеали як основа системи регуляторів потреб у загальному контексті, переконання як усвідомлена потреба, яка спрямовує до дій, почуття як фактор мотивації дій та вчинків. Усі вищевказані джерела володіють наступними особливостями: мають тенденцію до саморозвитку, мають внутрішні взаємозв'язки та вибудовуються в ієрархічну систему [12; 21; 31].

Основними цілями психологічного впливу на основі джерел активності можуть бути [6; 12]: ініціації нових джерел активності, модифікація процесів смислоутворення, модифікації спонукальної мотивації та регуляції ступеня опосередкованості процесу. Метод ініціації нових джерел активності включає в себе такі прийоми: залучення до діяльності шляхом зовнішнього спонукання та опори на існуючі мотиви; формування ціннісних орієнтацій шляхом: переконання, наслідування та залучення до діяльності; модифікації способів задоволення потреб. Метод модифікації спонукальної мотивації містить наступні прийоми: зміна значимості мотивів; оптимізація умов здійснення діяльності; створення блокади для реалізації прийнятого, передумов для катарсису та віддаленої перспективи; використання мотивів донорів і феноменів сублімації та регресії; фіксація уваги на гарантованості досягнення в межах даної діяльності. Метод регуляції ступеня опосередкованості реалізації потреб будується на основі таких прийомів: володіння ресурсами для задоволення потреб; залучення до організованої діяльності [10].



Якщо ж ставиться мета щодо конструювання системи передумов для виникнення в об'єкта певної реакції, в більшості випадків афективної, ніж когнітивної, то використовуються методи впливу на основі регуляції активності об'єкта. Мета досягається за допомогою поєднання двох емоційно опозиційних стимулів – експресивного та нейтрального. Завдання вирішується шляхом створення маркерної ознаки ситуації, тобто її позначення, маркування. Віднесення маркеру до конкретної ситуації закріплюється у свідомості об'єкта шляхом асоціювання між певним афективно окресленим і нейтральним стимулом. У цьому механізмі виділяють наступні процеси [10]: **увага** – мимовільна та довільна; **запам'ятовування** – мимовільне та довільне; **генералізація афективних реакцій**.

При постановці мети щодо здійснення психологічного впливу створюються спеціальні умови для подібного асоціювання на основі стимулів з факторами, які присутні в певній установці. До контексту, умов, які сприяють формуванню установок і стереотипів оцінок М. Душкіна та Т. Кабаченко відносять наступні [10; 12]: які забезпечують концентрацію уваги об'єкта на встановленні потрібного зв'язку; які гарантують ефективність, повторюваність такого зв'язку.

Одним із прийомів є руйнування стереотипних установок та оцінок, який може застосовуватися як і до суб'єкта, так і до об'єкта, при цьому можлива наявність таких комбінацій [10]:

- ✓ наявність у суб'єкта й об'єкта подібних систем установок;
- ✓ наявність у суб'єкта й об'єкта подібних тенденцій до дій на основі системи установок;
- ✓ наявність у суб'єкта й об'єкта протилежних тенденцій в опорі на існуючі системи установок, де суб'єкт готовий до змін;
- ✓ наявність у суб'єкта й об'єкта протилежних тенденцій в опорі на існуючі системи установок, де суб'єкт не готовий до змін.

Створення оптимальних умов для зміни установок чи стереотипу оцінок може бути представлено у формі [12]: розширення уваги та її відволікання від того, що не відповідає існуючим установкам; відволікання уваги об'єкта від самого факту впливу. Крім цього, створення оптимальних умов може полягати і в забезпеченні: референтних груп; ефективності діяльності; фіксації уваги на відмінності нової діяльності від старої. Існують такі методи на цій основі [10] (ці методи є

досить ефективними у групових формах надання психологічної допомоги):

- ✓ метод формування модифікації операційних установок і стереотипів, який складається з таких прийомів: маркування нових елементів – при включенні в контекст ситуації, при номінації; включення об'єкта – у повторювальну діяльність і референтну групу; руйнування стереотипів оцінок у ситуації протистояння; зміна референтної групи та основи стереотипу; залучення у змінену організаційну діяльність;
- ✓ метод модифікації опосередкованої ролі та змісту групових норм, які включають в себе такі прийоми: створення образу задоволення потреб на основі членства в групі; регуляція членства в групі; зміна діяльності групи; вербальний вплив з метою зміни групових норм і зміни позиції лідера;
- ✓ метод зміни здатності лідера впливати на групову норму, який будується на використанні таких прийомів: кооптація лідера в нову референтну групу для зміни диспозиції; ліквідація лідера адміністративним шляхом; дискредитація лідера; модифікація діяльності групи з метою заміни лідера; підняття авторитету лідера за допомогою удосконалення його іміджу та забезпечення кращого функціонування групи;
- ✓ метод зміни групової згуртованості, який включає в себе такі прийоми: вплив на процес групової самоідентифікації за допомогою атрибутизації, ритуалізації, міфологізації та створення уявлень про обраність; забезпечення передумов для взаємодії групи, умов для формування емоційної основи згуртованості, організаційних передумов для ціннісно-орієнтаційної єдності групи, використання фактору зовнішньої небезпеки;
- ✓ метод формування образу «Я», що модифікує активність об'єкта. Він реалізується за допомогою таких прийомів: заохочення до діяльності з фіксацією уваги на її значимості для об'єкта; зміна значимості діяльності в межах позитивізму образу «Я»; розширення спектру діяльностей для когнітивного ускладнення образу «Я»; заохочення до складної діяльності з фіксацією на її значимості для об'єкта; зміна значимості діяльності з метою негативізму образу «Я».

Група методів впливу модифікації моделей дійсності об'єкта побудована на знанні пізнавальних процесів і закономірностей конструювання образів ситуації. Одне з основних завдань тут – пре-

зентація суб'єктом впливу інформації, що передається об'єкту певним способом, виходячи із стратегічної мети впливу. Отже, цілі впливу визначають параметри оптимізації, конструювання та вибір засобів впливу. Прийоми впливу, які сприяють вирішенню цього завдання, можуть бути реалізовані разом, а також окремо та спрямовані на досягнення наступних підцілей за допомогою наступних методів: оптимізація подачі вихідної інформації; конструювання психологічно однозначного образу реальності; конструювання психологічно неоднозначного образу ситуації. Існують три основних прийоми щодо модифікації моделей дійсності об'єкта [10; 12]:

- ✓ метод оптимізації надання інформації, який реалізується на основі таких основних прийомів: процесів уваги об'єкта; об'єм інформації, що надається; швидкість надання інформації; складність стимулів інформації; фіксації уваги; потенціалу збудження;
- ✓ метод конструювання єдиної моделі реальності, реалізується за допомогою таких прийомів: фіксація уваги на однозначно представлених об'єктах, зв'язках, оцінках, стосунках, можливостях, перспективах; оперативне інформування, що випереджає суспільну думку; наставництво; особистий приклад; забезпечення бачення ситуації за допомогою повідомлення хибного факту; закріплення стереотипу оцінок чи поведінки шляхом орієнтації групової норми; апеляція до суспільної думки; створення орієнтуючої ситуації; підтримка авторитета управлінської вертикалі; природного наслідку; генералізації установки; свідчення; маркування ситуації з використанням минулого досвіду, орієнтуючих елементів, механізмів варіативної інтерпретації дійсності, ефекту ореолу, оцінки стереотипів, фіксації уваги на контрасті;
- ✓ метод конструювання психологічно неоднозначної моделі реальності, який реалізується за допомогою таких прийомів: фрагментарність інформування; фіксація уваги на протиріччях у судженнях, високої невизначеності в оцінці – умовах задоволення потреб, значимості прикладених зусиль; особистих перспектив; контраст змісту сприйняття та інформації, особистого досвіду та декларацій, підібраних фактів та лозунгів; використання неформальних каналів розповсюдження чуток; включення в систему протиріч у вимогах.

*Практичний психолог незалежно від теоретичної орієнтації, виду надання психологічної допомоги, виду професійної діяльності та моделі психологічної служби, в якій він працює, використовує тільки*

*екологічні методи впливу. Але, в свою чергу, має знати механізми не-екологічних методів соціально-психологічного впливу. Це дозволить попередити чи в правильному ракурсі протидіяти та коректувати наслідки такого впливу.*

Методи модифікації психічних станів об'єкта. Існують різноманітні концепції зміни стану свідомості, одна з яких належить Ч. Тарту, який вважав, що, у випадку якщо один із психофізіологічних процесів, який знаходиться в основі свідомості, зміниться, то вся система також буде під загрозою змін. Тому будь-яка модифікація стану свідомості може бути досягнута за допомогою змін різноманітних процесів. Стадії входження у змінений стан свідомості описується Ч. Тартом, який у своїй теорії виокремив наступні: дестабілізація визначального стану; переконструювання на стадії переходу; стабілізація нового стану [33].

На стадії дестабілізації можливе використання фізіологічного, хімічного та психологічного факторів впливу, до останнього з них відносяться: сенсорна деривація, візуально-ритмічні та аудіоритмічні. А на стадії переструктурування, як правило, необхідна дія додаткового сигналу, який може бути як спонтанним, випадковим, так і заздалегідь спланованим з метою здійснення психологічного впливу [12; 33].

Психічний стан як одна з форм прояву психіки, поряд із психічними процесами та психічними властивостями, будучи відображенням впливу ззовні та зсередини, є фоном для будь-якої діяльності. Зрозуміло, що вплив на психічний стан об'єкта – одне із основних спрямувань психологічного впливу взагалі. Зацікавленість і творче піднесення, переконливість і сумнів, апатія та пригніченість, що переживаються особистістю, суттєво відбиваються на її активності, визначаючи такі її характеристики, як рівень, спрямованість та динаміка. Суттєвими при цьому стають такі особливості психічних станів: рівень активності, емоційні компоненти стану, можливість вольової регуляції стану, оптимальність стану для діяльності та зовнішні прояви стану [10].

Спектр методів та прийомів, спрямованих на оптимізацію станів у межах здійснення психологічного впливу дуже широкий і різноманітний, хоча не завжди ставиться ця мета, завдання може бути протилежним – формування негативних станів об'єкта. У всіх цих випадках стан стає певною результативною особливістю життєдіяльності, яка лінійно пов'язана з характеристиками мотиваційно-потребової сфери.

Відповідно, одним із найбільш використовуваних варіантів впливу стає створення загрози для задоволення потреб, що породжує стан фрустрації та переживання, пригніченості та напруги. При певній орієнтації з боку суб'єкта впливу емоційні стани, що переживаються можуть стати джерелом активності, які можуть мати деструктивну спрямованість у формі агресії. Одним із випадків використання фрустрації для ініціації неоптимального стану є, наприклад, фіксація уваги на невідповідному виконанні обов'язків, соціальних, релігійних чи культурних. У різних типів культур існують системи соціальних зобов'язань із чіткою ієрархією, та їх невиконання змушує індивідуума відчувати почуття провини як наявної, так і прихованої. Провокація переживання провини з причин невиконання зобов'язань може застосовуватися для отримання власного ресурсу в маніпулятивних цілях, створення передумов для мотивації щодо особистісного росту та зниження вольового потенціалу соціуму [12]. *На нашу думку, фахівець психологічної допомоги має добре орієнтуватися в системі методів психологічного впливу цього напрямку. Це може бути причиною звернення людини за психологічною допомогою. Хоча подібні технології можуть носити психотерапевтичний характер (наприклад, провокаційна терапія [35].*

Виокремлюють наступні п'ять методів здійснення впливу за допомогою цього способу [10]:

- ✓ метод створення передумов для дестабілізації стану, який реалізується за допомогою таких прийомів: дестабілізація через фізичні та хімічні фактори – голод, безсоння, втома, температура, гіпервентиляція, психоделічні речовини, ароматичні речовини; дестабілізація через психологічні фактори: сенсорна деривація, аудіальний темпоритм і візуальний темпоритм;
- ✓ метод переконструювання стану, який реалізується за допомогою таких прийомів: забезпечення потрібного настрою; переконструювання впливу хімічних речовин.
- ✓ метод оптимізації умов та характеру діяльності, який реалізується на основі таких прийомів: праці, предметного середовища та соціального середовища;
- ✓ метод формування негативних станів, який реалізується за допомогою таких прийомів: фіксація уваги на невиконанні зобов'язань, загрозі задоволенню потреб і протиріччя інтересів; створення реальної загрози задоволенню потреб; втягнення у ситуацію співпереживання;



✓ метод оптимізації стану, який реалізується за допомогою таких прийомів: реагування через переживання фізичного болю, фізичної напруги, катарсис (вербальне переживання, зовнішній прояв емоцій, символічна дія та фантазування); переосмислення ситуації; зняття напруги через використання інвектив та зміну ролей; зниження емоційної напруги за допомогою демонстрації співпереживання; оптимізація стану за допомогою м'язової релаксації, візуалізації позитивної установки, аудіо стимулів, фокусуванні на диханні, ідентифікації з носієм потрібного стану, самонавіювання; включення у діяльність, що приносила задоволення раніше.

Отже, у цьому підрозділі представлені певні загальні теоретичні основи психології впливу, знання яких необхідні для глибокого розуміння сутності процесів, що відбуваються навколо нас та для знаходження умов для їх реалізації. Ці знання психолога є однією з основ щодо ефективності надання психологічної допомоги у процесі консультативної взаємодії.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте доповідь з презентацією на тему (на вибір): «Передумови для застосування соціально-психологічного впливу з метою вирішення професійних завдань», «Феномен впливу з позиції онтології», «Акмеологічний вплив у наданні психологічної допомоги».

**ЗАВДАННЯ 2.** Подумайте та обґрунтуйте, в яких видах надання психологічної допомоги можуть бути використані такі групи факторів:

- 1) фактори зовнішнього впливу, які спрямовані на наступні аналізатори: зорові, слухові, нюхові, температурні, тактильні;
- 2) фактори вербального впливу, що породжують певні особливості сприйняття: лінгвістичні, паралінгвістичні;
- 3) фактори невербального впливу: мімічні, такесичні, акустичні, кінестетичні, проксемічні, оптичні, ольфакторні;
- 4) фактори, що регулюють рівень задоволення потреб і мотивів об'єкту впливу;
- 5) фактори, що сприяють включенню об'єкта впливу в спеціально організовану діяльність.

**ЗАВДАННЯ 3.** Зробіть аналіз методів і прийомів соціально-психологічного впливу за шкалою «екологічність-неекологічність».

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Охарактеризуйте поняття соціально-психологічного впливу.
2. Дайте визначення акмеологічного впливу.
3. Розкрийте зміст класифікації психологічного впливу на основі ознак взаємодії.
4. Обґрунтуйте роль особистого впливу на міжособистісний (за В.Погольшою).
5. Зробіть порівняльний аналіз таких понять як: «вплив», «психологічний вплив», «соціальний вплив», «соціально-психологічний вплив», «міжособистісний вплив», «акмеологічний вплив».
6. Проаналізуйте понятійний апарат соціально-психологічного впливу.
7. Розкрийте зміст такого поняття як «психотехнології». Роль психотехнологій у наданні психологічної допомоги.
8. Охарактеризуйте фактори, які сприяють продуктивності психологічного впливу.
9. Проаналізуйте вплив за допомогою стимулювання сенсорної системи об'єкта.
10. Розкрийте зміст невербальної та вербальної знакових систем як засобів впливу. Їх роль у процесі надання психологічної допомоги.
11. Охарактеризуйте регулювання реалізації потреб і залучення до спільної діяльності як засоби впливу.
12. Проаналізуйте вплив у наданні психологічної допомоги особистості.
13. Обґрунтуйте розподіл методів і прийомів психологічного впливу за своєю спрямованістю.
14. Розкрийте основні цілі психологічного впливу на основі джерел активності.
15. Проаналізуйте основні методи та прийоми соціально-психологічного впливу.
16. Охарактеризуйте методи модифікації психічних станів об'єкта.
17. Розкрийте зміст стадій входження у змінений стан свідомості за Ч.Тартом.
18. Проаналізуйте групу методів впливу модифікації моделей дійсності об'єкта.

## ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 8.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
<b>1.</b>	Цей вид стимулів пов'язаний з використанням аудіальних засобів, які орієнтовані на слуховий аналізатор. Вони представлені аудіально-акустичними й акустичними засобами спілкування
	А <i>аудіальні</i>
	Б <i>тактильні</i>
	В <i>ольфакторні</i>
<b>2.</b>	Ця психотехнологія здійснюється шляхом підключення неформального лідера до співпраці з формальною структурою
	А <i>кооптація лідерів</i>
	Б <i>партципація авторитетів</i>
	В <i>імітація критики</i>
<b>3.</b>	Методи та прийоми психологічного впливу, які впливають на джерела активності об'єкта
	А <i>ініціюючі активність</i>
	Б <i>регулюючі активність</i>
	В <i>модифікатори образів дійсності</i>
<b>4.</b>	Метод формування модифікації операційних установок і стереотипів, який складається з таких прийомів:
	А <i>створення образу задоволення потреб на основі членства в групі; регуляція членства в групі; зміна діяльності групи; вербальний вплив з метою зміни групових норм і зміни позиції лідера</i>
	Б <i>маркування нових елементів – при включенні в контекст ситуації, при номінації; включення об'єкта – у повторювальну діяльність і референтну групу; руйнування стереотипів оцінок у ситуації протистояння; зміна референтної групи та основи стереотипу; залучення у змінену організаційну діяльність</i>
	В <i>вплив на процес групової самоідентифікації за допомогою атрибутизації, ритуалізації, міфологізації та створення уявлень про обраність; забезпечення передумов для взаємодії групи, умов для формування емоційної основи згуртованості, організаційних передумов для ціннісно-орієнтаційної єдності групи, використання фактору зовнішньої небезпеки</i>
Г <i>заохочення до діяльності з фіксацією уваги на її значимості для об'єкта; зміна значимості діяльності в межах позитивізму образу «Я»; розширення спектру діяльностей для когнітивного ускладнення образу «Я»; заохочення до складної діяльності з фіксацією на її значимості для об'єкта; зміна значимості діяльності з метою негативізму образу «Я»</i>	

5.	Ці стимули представлені аудіально-акустичними та візуально-кінетичними засобами спілкування. Перші дві групи стимулів можуть впливати на об'єкт безпосередньо і за рахунок специфічного характеру їх представлення, а саме темпу і ритму представлення відео- і аудіостимулів
	А аудіальні
	Б полімодальні
	В темпоритмальні
Г ольфакторні	
6.	Стимуляція самокритики представниками системи управління для розрядки психоемоційного та соціального напруження
	А кооптація лідерів
	Б партicipація авторитетів
	В імітація критики
Г каналізація настрою	
7.	Методи та прийоми психологічного впливу, які впливають на моделі дійсності об'єкта
	А ініціюючі активність
	Б регулюючі активність
	В модифікатори образів дійсності
Г модифікатори стану	
8.	Метод оптимізації надання інформації, який реалізується на основі таких основних прийомів:
	А фіксація уваги на однозначно представлених об'єктах, зв'язках, оцінках, стосунках, можливостях, перспективах; оперативне інформування, що випереджає суспільну думку; наставництво; особистий приклад; забезпечення бачення ситуації за допомогою повідомлення хибного факту; закріплення стереотипу оцінок чи поведінки шляхом орієнтації групової норми; апеляція до суспільної думки
	Б процесів уваги об'єкта; об'єм інформації, що надається; швидкість надання інформації; складність стимулів інформації; фіксації уваги; потенціалу збудження
	В фрагментарність інформування; фіксація уваги на протиріччях у судженнях, високої невизначеності в оцінці – умовах задоволення потреб, значимості прикладених зусиль; особистих перспектив; контраст змісту сприйняття та інформації, особистого досвіду та декларацій, підібраних фактів та лозунгів; використання неформальних каналів розповсюдження чуток; включення в систему протиріч у вимогах
Г створення орієнтуючої ситуації; підтримка авторитета управлінської вертикалі; природного наслідку; генералізації установки; свідчення; маркування ситуації з використанням минулого досвіду, орієнтуючих елементів, механізмів варіативної інтерпретації дійсності, ефекту ореолу, оцінки стереотипів, фіксації уваги на контрасті	

<b>9.</b>	Ця психотехнологія виступає як імітація підключення авторитетних персон до прийняття рішення для мінімізації їх опозиційної діяльності	
	А	<i>кооптація лідерів</i>
	Б	<i>партципація авторитетів</i>
	В	<i>імітація критики</i>
<b>10.</b>	В окрему групу можна виокремити стимули, що мають полівалентну природу та здатні впливати на рецептори декількох аналізаторів одночасно	
	А	<i>візуальні</i>
	Б	<i>темпоритмальні</i>
	В	<i>ольфакторні</i>
	Г	<i>полімодальні</i>

### КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Акмеология профессиональной деятельности педагога: [сб. научн. тр. / отв. ред. В.Н. Максимова]. – СПб. : ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2005. – 172 с.
2. Акмеология развития / [под общ. ред. В. Гладковой, С. Пожарского]. – СПб. : Питер, 2006. – 392 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология /Г.М. Андреева. - М.: изд. МГУ, 1988. - С. 160.
4. Анциферова Л.И. О динамическом подходе к психологическому изучению личности. /И.Л.Анциферова// Психологический журнал - 1981. - № 2. - С. 8.
5. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С.В.Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
6. Грачев Г. В. Личность и общество: информационно-психологическая безопасность и психологическая защита / Г.В.Грачев. – М., 2003.
7. Гусак О.Г. Міжпрофесійна мобільність фахівців у системі державної служби (на прикладі офіцерів звільнених в запас) : дис. канд. наук з держ. управл. : спец. 23.00.03 "Державна служба" / О.Г. Гусак. – Одеса, – 289 с.
8. Деркач А.А. Акмеологические основы становления психологической и профессиональной зрелости личности/А.А.Деркач, Л.Э. Орбан. – М. : Наука, 1995. – 208 с.
9. Доценко Е. Л. Психология манипуляции / Е.Л.Доценко – М.: ЧеРо, 1997, 2001. – 344 с.
10. Душкина М.Р. Психология влияния / М.Р.Душкина – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
11. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Ф.Зимбардо, М.Ляйппе. – СПб.: Питер, 2000. – 448 с.



12. Кабаченко Т. С. Методы психологического воздействия / Т.С.Кабаченко. - М.: Педагогическое общество России, 2000. – 544 с.
13. Кириченко А. В. Коррекция мотивации профессиональной деятельности госслужащих / А.В.Кириченко // Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы. – М.: Изд. РАГС, 1996. – С. 36-48.
14. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А.Климов – М.: Академия, 2004 – 304 с.
15. Ковалев Г.А. Теория социально-психологического воздействия. – В кн.: Основы социально-психологической теории / Г.А.Ковалёв / Под общей редакцией А.А.Бодалева и А.Н.Сухова. – М., изд. Международной педагогической академии, 1995. – С. 352.
16. Куликов В.Н. Проблемы социальной психологии / В.Н.Куликов. - Иваново, изд. Ивановского государственного университета, 1979. – С. 59.
17. Ломов Б.Ф. Совместная деятельность / Под ред. Б. Ф. Ломова. – М., 1988. – 160 с.
18. Маркин В. Н. Акмеологическая компетентность психолога / В.Н.Маркин // Акмеология. – 2003. – № 3. – С. 51 – 52.
19. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник / В.В.Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
20. Олифиревич Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика / Н.И. Олифиревич. – Мн.: Тесей, 2005. – 264 с.
21. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Підручник: у 2 кн. Кн 1: Соціальна психологія особистості і спілкування / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К: Либідь, 2004. – 576 с.
22. Панасюк А.Ю. Психологические основы убеждающего воздействия. Автореф. Дисс. ... докт. психол. наук. / А.Ю.Панасюк - М., 1992. – 36 с.
23. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д.Парыгин. - М., изд. Мысль, 1971, – С. 160-175
24. Погольша Валентина Михайловна. Социально-психологический потенциал личного влияния: Дис.канд. психол. наук : 19.00.05 / Валентина Михайловна Погольша. - СПб., 1998. – 26 с.
25. Поліщук М. Організаційні умови застосування технології психологічного впливу в системі владних відносин Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.05 / Михайло Миколайович Поліщук; Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2004. – 20 с. – укр.
26. Психологический словарь /Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1999 – 494 с.
27. Самборська О. В. Соціально-психологічні механізми переконуючого впливу: Дис. канд. психол. наук: 19.00.05 / О.В.Самборська; Київський ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 1997. – 190 с.
28. Сергієнко В.В. Філософські проблеми наукового пізнання : навчальний посібник. / В. В. Сергієнко – Кременчук, 2011. – 103 с.
29. Сидоренко Е. В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию / Е.В.Сидоренко // Журнал практического психолога - 1999, № 9. – С. 35-52.

30. Слабинский В.Ю. Психологическое консультирование/ В.Ю.Слабинский – Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2003. – 188 с.
31. Социальная психология. Учебное пособие. / Отв. ред. А. Л Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002. – 351 с.
32. Таранов П. С. Приемы влияния на людей/ П.С.Таранов. - Симферополь: Таврия, 1995. – 496 с.
33. Тарт Ч. Пробуждение: преодоление препятствий к реализации возможностей человека / Ч.Тарт / Режим доступа: <http://www.klex.ru/zg>
34. Татенко В. О. Психологія впливу: суб'єктна парадигма /В.О.Татенко // Наукові студії із соціальної та політичної психології: зб. статей. – К.: Видавництво „Сталь”, 2000. – Вип. 3 (6). – С. 3 – 18.
35. Фарелли Ф. Провокаційна терапія / Ф.Фарелли, Д.Брандсма // Режим доступа: [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
36. Хараш А.У. Восприятие человека как воздействие на его поведение / А.У.Хараш. – М: Педагогика, 1981. – С.28.
37. Хоменко І. В. Евристика: мистецтво полеміки: Навч. посіб. / І.В.Хоменко - К.: Юрінком Інтер, 2001. – 192 с.
38. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування / Г.Л.Чайка // Навчальний посібник / К.: Знання, 2005. – 442 с.
39. Чаплак Я.В. Психологічний вплив у науковій психології / Я.В.Чаплак // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Вид-во Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2011. – Вип. 16. – Ч. 2. – 288 с. – С. 132-145.

## РОЗДІЛ 9. СТРУКТУРА КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ: ПРОЦЕДУРИ ТА ТЕХНІКИ

---

### 9.1. ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ СТРУКТУР КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ

*Жодна із теоретичних орієнтацій чи шкіл психологічного консультування не відображає всі можливі ситуації взаємодії консультанта та клієнта [22].*

*Р. Кочюнас*

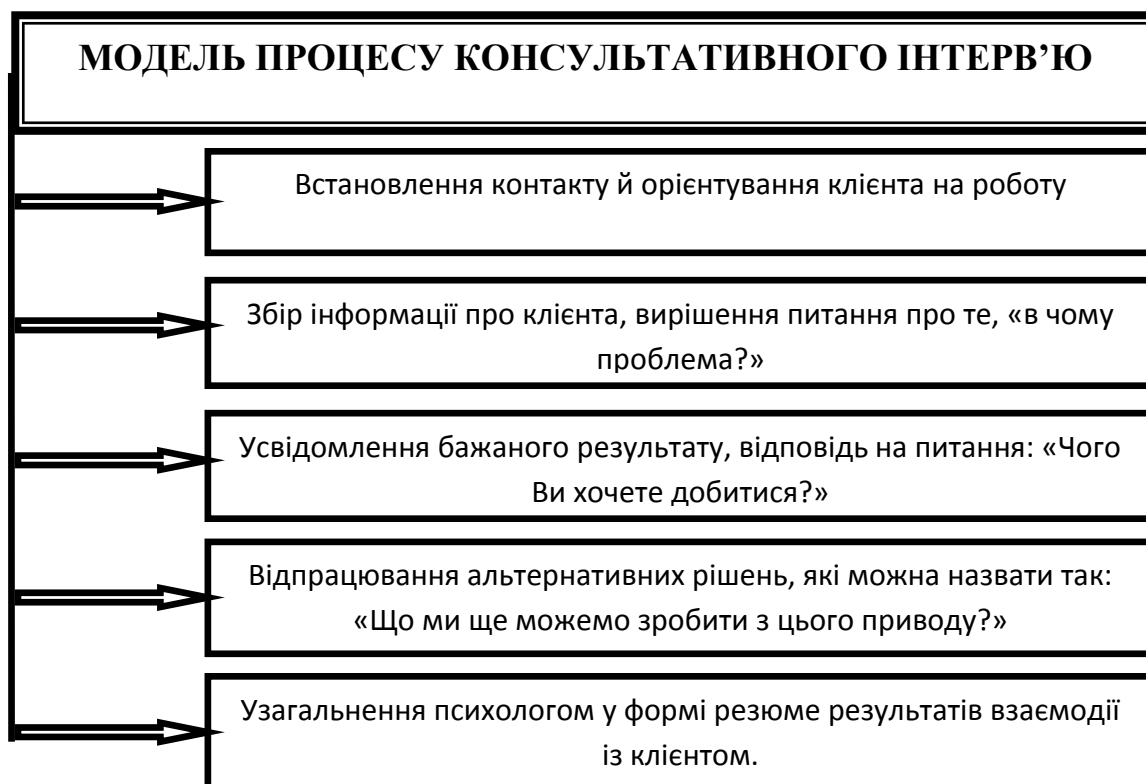
Психологічне консультування – це процес, який побудований на певних стадіях. Стадійність його чітко відслідковується в основному методі психологічного консультування – інтерв'ю [18; 19]. В. Меновщиков співвідносить етапи консультування зі стадіями основного методу психологічного консультування – інтерв'ю. Інтерв'ю від англійського – бесіда, зустріч. Цей термін багатозначний. Значення, в якому застосовується досить широко у психологічній практиці, – спосіб отримання соціально-психологічної інформації з допомогою усного опитування [23]. Потрібно зазначити, що термін інтерв'ю в психології трактується неоднозначно.

У загальному значенні інтерв'ю – спосіб отримання соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування. Розрізняють два види інтерв'ю: нестандартизоване (вільне), тобто, не регламентоване темою та формою бесіди і стандартизоване, тобто, за формою наближене до анкети із закритими питаннями. Можна також виокремити ряд ситуацій, в які попадає інтерв'юер, у залежності від міри усвідомлення респондентом його дій: 1) респондент знає, чому він учинив чи вчинить так, а не інакше; 2) респонденту не вистачає інформації про причини своїх дій; 3) інтерв'юер ставить за мету отримати симптоматичну інформацію, хоча респонденту вона такою не здається [23].

Та чи інша ситуація визначає застосування різних методів інтерв'ю. У першому випадку достатньо використати впорядкований, чітко спрямований опитувальник. У двох інших ситуаціях потрібні методи, які спрямовані на співпрацю респондента й інтерв'юера в процесі пошуку необхідної інформації. Прикладами таких методів є інтерв'ю діагностичне та інтерв'ю клінічне. Під першим розуміється отримання інформації про властивості особистості на ранніх етапах

психотерапії, під іншим – терапевтична бесіда при наданні психологічної допомоги [23].

Стадії інтерв'ю: 1) встановлення контакту; 2) збір інформації; 3) усвідомлення бажаного результату; 4) вироблення альтернативних рішень; 5) повідомлення результатів. Тобто, у науковій літературі, в більшості випадків, наводиться п'ятиетапна модель процесу консультативного інтерв'ю (мал. 9.1.1.).



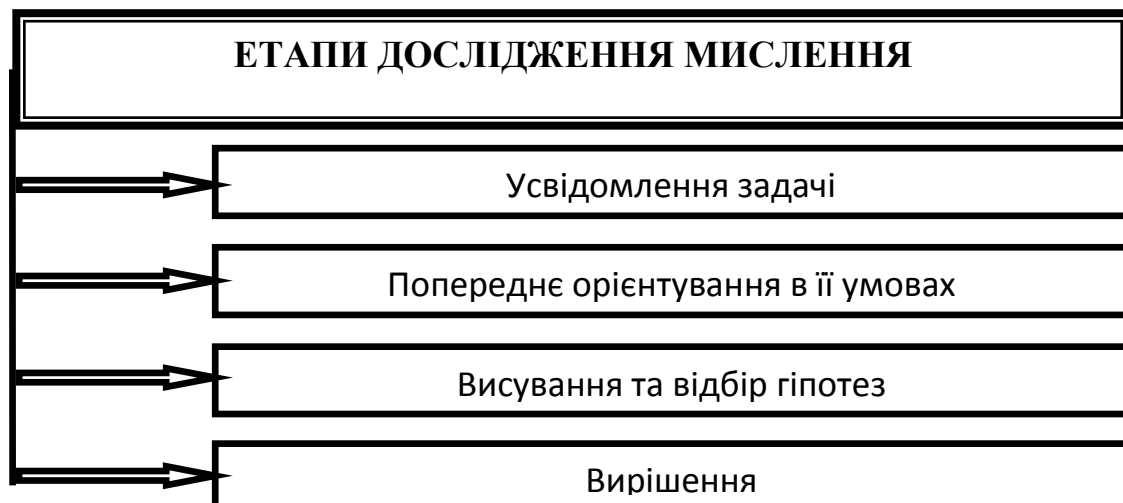
*Малюнок 9.1.1. Модель консультативного інтерв'ю*

Як зазначає В. Меновщиків, теоретичні основи психологічного консультування потрібно шукати перш за все в працях з дослідження мислення, так як потреба у мисленні як такому виникає, коли в процесі життя перед людиною з'являється нова ціль, нові обставини й умови діяльності, а старі засоби діяльності недостатні для їх досягнення. З допомогою розумової діяльності, яка бере свій початок з проблемної ситуації, вдається створити нові способи, засоби досягнення цілей і задоволення потреб. Такі ситуації за своїм змістом і називаються проблемними. Саме в подібних умовах і виникає потреба в психологічному консультуванні [23].

Проблемна ситуація означає, що в процесі діяльності людина наштовхнулася на що-небудь незрозуміле, невідоме. Мислення пере-

творює проблемну ситуацію в усвідомлене людиною завдання, починаючи з аналізу проблеми. У процесі вирішення завдання мислення чітко виступає як процес.

Тепер зупинимося на етапах мисленнєвого процесу. Зазвичай у працях щодо дослідження мислення відслідковується 4 етапи (мал. 9.1.2.) [23].



*Малюнок 9.1.2. Етапи дослідження мислення*

Дуже часто об'єднують 1 і 2 етапи в етап знаходження задачі та її формулювання, а також додають ще один етап – перевірка рішення. Розглядаючи психологічне консультування як процес, неважко побачити, що всі його етапи, в більшості випадків, повторюють етапи мисленнєвого процесу, і ця закономірність не випадкова [23]. Взаємозв'язок етапів психологічного консультування з етапами мислення чітко виражена. Однак немає сумнівів і в тому, що загально-теоретичні основи консультування знаходяться також і в сфері вивчення емоцій.

Дуже важливий погляд на емоційний аспект проблеми клієнта – переживання ним проблемної ситуації. Представляє особливий інтерес й емоційний внесок у процес консультування людини, яка знаходиться на протилежній позиції – консультанта. Тобто, можливість такого емоційного феномену, як емпатія, тобто співпереживання ситуації [21; 23; 25].

Дослідники у сфері психологічного консультування, як правило, представляють консультативний процес у вигляді упорядкованої системи. Так, наприклад, можна проводити консультування на основі етапів психоконсультативного процесу за Г. Хемблі: 1) встановлення



стосунків довіри (встановлення рапорту, почуття близькості шляхом вислуховування та рефлексії); 2) дослідження (аналіз почуттів і прояснення проблеми); 3) рішення з відповідними діями (висновок) [12; 13].

Першочергова ціль будь-якого консультування, як уже зазначалося в попередніх розділах, – це встановлення стосунків довіри. Його можна описати як виникнення рапорту для взаємного почуття близькості (між консультантом і клієнтом). Після того, як рапорт установлений шляхом вислуховування та чіткої рефлексії (можуть бути задіяні різноманітні методи та прийоми психологічного впливу відповідно до теоретичної школи психолога-практика), можна переходити до наступної стадії консультативної взаємодії, яка носить дослідницький характер.

Установивши стосунки довіри та надавши абоненту можливість проаналізувати свої почуття і прояснити проблему, розглянувши реальність і обговоривши можливі підходи на наступному етапі процесу консультування ми повинні підштовхнути його застосувати якісь відповідні дії [12].

Філіп Бурнард пропонує наступну свою структуру консультативної взаємодії.

- 1. Початок роботи.** Зустріч консультанта з клієнтом. Знайомство. Також на цьому етапі психолог-консультант і клієнт повинні обговорити такі питання, як: частоту зустрічей; час, в який будуть проходити зустрічі; час завершення зустрічей; питання конфіденційності.
- 2. Вступна бесіда.** Надання фахівцем психологічної підтримки клієнту, зняття психологічних бар'єрів, отримання особистих даних про клієнта.
- 3. Визначення наявних проблем.** Більш ширше отримання інформації про суть проблеми клієнта, фокусування уваги на реальних проблемах.
- 4. Прийняття емоцій.** Коли клієнт у процесі консультування починає усвідомлювати свої реальні проблеми, він, як правило, знаходиться у владі емоційних переживань. Міжкультуральні експерименти довели існування семи універсальних емоційних проявів на обличчі: гнів, відраза, страх, радість, сумнів, здивування, презирство. До основних видів негативних емоцій, які, в більшості випадків, придушуються чи приховуються, можна віднести гнів, страх, смуток, агресію. Завдання психолога-консультанта на цьому

етапі – дати клієнту можливість відрегулювати ці емоції. Це відбудеться, якщо консультант продемонструє клієнту безцінне прийняття його переживань. Подібні переживання, вивільняючи придушені емоції, являються важливим психотерапевтичним фактором. Щоб убити дракона – потрібно подивитися йому у вічі.

**5. Визначення можливих рішень.** Консультант надає допомогу клієнту у визначенні стратегій вирішення проблеми. Більшість дослідників у сфері психологічного консультування надають велике значення саме ролі клієнта, припускаючи, що саме клієнт повинен займатися визначенням можливих рішень своєї проблеми. Безумовно, що перш ніж буде вироблений алгоритм, необхідно ініціювати клієнта на пошук якомога більше варіантів можливих ефективних виходів із певної ситуації.

**6. Погодження плану дій.** На цьому етапі відбувається кристалізація плану досягнення цілі. Корисним буде ґрунтовний аналіз отриманого плану досягнення цілі, один з яких залишається у консультанта, інший передається клієнту. Основне, щоб план був реальним у реалізації та відповідав соціальному контексту клієнта.

**7. Реалізація плану.** Цей етап процесу консультування виконується клієнтом самостійно. В окремих випадках, якщо цього вимагає специфіка особистості клієнта, з ним може бути досягнута домовленість про додаткову зустріч з метою представлення клієнтом звіту про отримані результати (постконсультативний супровід).

О. Корабліна зосереджує увагу на таких основних стадіях (етапах) консультативної взаємодії. Перша стадія – встановлення контакту з клієнтом [14, с. 50]. Наступна стадія консультування – в'яснення первинного запиту клієнта, коли він викладає причину приходу в тому вигляді, в якому собі її представляє. Як правило, в процесі переказу ситуації клієнт щось уточнює для себе та виникає необхідність у наступній стадії. Третя стадія – орієнтація в проблемі клієнта [14, с. 52]. Тут роль психолога полягає в тому, щоб уважно слухати, застосовуючи навички консультування. Четверта стадія – визначення істинного запиту та ролі клієнта в ситуації, його почуттів у відношенні до неї й відповідальності за її виникнення, яку він бере на себе. Наприклад, якщо людина схильна звинувачувати оточуючих її людей у своїх проблемах, і не бачить значення власних дій у проблемній ситуації, вона і змін буде очікувати тільки з боку оточуючих. Важлива стадія – укладання психологічного контракту, який означає сумісну постановку завдань консультування. Власне психо-

логічне консультування починається тільки після укладання контракту. Шоста стадія – етап дослідження проблеми, можливих шляхів виходу із неї, прийняття клієнтом рішень і відповідальності за їх виконання. Завершальна стадія – вихід із контакту.

Таким чином, на основі проаналізованих вище стадій (етапів) консультативної взаємодії можна зробити висновок, що психологічне консультування являється процесом взаємодії двох чи більше людей; це процес творчий, іноді важко провести чітку межу між однією та іншою стадією. Можливо, до цього не потрібно і прагнути, якщо це прагнення надто формалізує стосунки. Швидше за все, необхідно пам'ятати названі моменти як певні місця у просторі, які вимагають уваги [14].

Якщо інтегрувати структурні компоненти, то хід психологічного консультування можна представити наступним чином:

**Перший етап.** Початок роботи. Включає в себе такі компоненти, як [17; 20]: 1) зустріч клієнта; 2) знайомство; 3) встановлення контакту.

**Другий етап.** Збір інформації. Мета даного етапу буде полягати в діагностиці особистості клієнта (бесіда, спостереження, тести), визначення ресурсів клієнта, прояснення суті проблеми.

**Третій етап.** Стратегічний: визначення можливих рішень проблеми, узгодження плану дій, визначення способів контролю за реалізацією перспективного плану.

**Четвертий етап.** Завершення консультативної взаємодії.

**П'ятий етап.** Реалізація плану клієнтом. Виконується клієнтом самостійно, без участі фахівця.

Кожному етапу консультування відповідають певні процедури та техніки, застосування яких сприяє максимальному досягненню успішності психологічного консультування.

Як уже зазначалося в попередніх розділах те, що важливим для ефективності процесу консультування є його структурування. Процедура структурування «пронизує» собою всю психоконсультативну взаємодію. Структурування означає організацію стосунків консультанта з клієнтом, виокремлення окремих етапів, процедур і технік консультування та оцінку їх результатів, а також надання клієнту інформації про процес консультування. Обов'язковим є конкретизація цілей, завдань, фрагментів, часових затрат, планування кожного етапу консультативної роботи та курсу консультацій в цілому [26]. Тому

одним із головних аспектів взаємодії консультанта та клієнта є структурування консультативного процесу.

Будь-яка модель консультативної взаємодії, допомагає лише краще зрозуміти, як відбувається конкретне консультування. Реальний процес консультування значно ширше та дуже часто не співпадає з вище зазначеними алгоритмами. Виокремлення стадій, процедур і технік, які використовуються, є умовним, так як у практичній роботі одні стадії можуть переплітатися з іншими, і їх взаємозв'язок може бути набагато складнішим, ніж у представленій схемі.

## **9.2. РОЗУМІННЯ ПРОЦЕДУР І ТЕХНІК В КОНСУЛЬТАТИВНОМУ ПРОЦЕСІ. ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП КОНСУЛЬТУВАННЯ**

*Консультування – це сукупність етапів, процедур та технік, що спрямовані на допомогу людині краще справлятися (долати труднощі та адаптуватися) в ситуаціях, з якими вона зіштовхується.*

Під процедурами в психологічному консультуванні прийнято розуміти групи прийомів ведення спеціалістом клієнта, об'єднані за цільовим призначенням, з допомогою яких вирішується одне із завдань того чи іншого етапу. Тобто, на думку Р. Немова, від продуманості процедур психологічного консультування безпосередньо залежить його результат [24, с.80]. Хоча, цитуючи Р. Кочюнаса, що модель, процедури та техніки, допомагають лише краще зрозуміти, як відбувається конкретний консультативний процес [22]. Але, так як процедури, в більшості випадків, пов'язані з конкретними етапами психологічного консультування, то ми постараємося розглянути їх у взаємозв'язку.

Кожній процедурі відповідають певні техніки – спеціальні прийоми, що застосовуються консультантом для вирішення завдань процедур на кожному етапі психологічного консультування. Хоча, та чи інша техніка може бути доречною і в інших процедурах й етапах консультативної взаємодії. Таким чином, під технікою психологічного консультування розуміють спеціальні прийоми, які психолог-консультант, діючи у межах тих чи інших процедур консультування, використовує для наповнення цих процедур на кожному із етапів пси-

хологічного консультування. Техніка психологічного консультування може бути універсальною, тобто такою, що однаково може застосовуватися на кожному етапі психологічного консультування, та специфічною, тобто такою, що підходить для того або іншого етапу, певної процедури етапу психологічного консультування [20].

*Таблиця 9.2.1.*

**Процедури підготовчого етапу до психологічного консультування**

<b>№</b>	<b>Процедури</b>	<b>Характеристика</b>
1.	Співставлення попереднього уявлення про клієнта та його проблему	Ці відомості консультанту необхідні для того, щоб реалізувати наступні етапи підготовки до сесій психологічного консультування. Отримати їх можна з таких джерел, як: журнал для реєстрації; враження про клієнта співробітника, який проводив попередній запис на прийом (зовнішній вигляд, голосові характеристики та ін.); відомості про клієнта (якщо це його не перший візит) із його особистої карточки.
2.	Систематизація знань про проблему клієнта	Після того, як психолог зібрав необхідну попередню інформацію, він може перейти до наступного етапу підготовки – систематизація знань з наявної проблеми клієнта. На цьому етапі консультант може: переглянути літературу з цієї проблеми; проконсультуватися з колегами; ознайомитися з новими дослідженнями.
3.	Розробка плану проведення консультування	До цього етапу потрібно ставитися дуже обережно. Так як наявність плану може мати позитивний і негативний вплив на процес психологічного консультування. Маючи чіткий план, можна подібно капітану корабля, обходячи небезпечні зони, досягнути спокійного берега. Найбільш корисною буде золота середина: маючи перспективний план, уважно спостерігати за тим, що відбувається навколо, змінюючи його, в залежності від умов, що змінюються.
4.	Підбір психодіагностичних засобів	Підбір психодіагностичних засобів, що можуть знадобитися у процесі консультування. Якщо розглядати у процентному співвідношенні, то при підготовці до консультації, так як і при її проведенні, основна частина часу повинна бути присвячена збору інформації.



Як зазначає О. Бондаренко: «...що чим недосвідчений консультант, тим значущі для нього комунікативні техніки. Це й зрозуміло: прийоми та методики дозволяють уникнути почуття невпевненості, «відхилитися» від клієнта до санкціонованих авторитетом науки та практики технічних прийомів, прилучитися до них у ситуаціях, коли не зовсім зрозумілий хід речей або коли схильність до обраної парадигми породжує уявлення про те, що «все йде як треба» про контролювання процесу та ін.» [3, с. 36].

Однією з особливостей цього виду психологічної допомоги є те, що консультант, працюючи у стабільній психологічній службі, має можливість завчасно підготуватися до зустрічі з клієнтом. Первинний контакт як такий може бути представлений у різноманітних видах. Не існує яких-небудь конкретних вимог щодо ведення первинного контакту. Хоча, первинний контакт з клієнтом може відбуватися, в більшості випадків, по телефону. Зміст цієї розмови може бути різноманітним: від простого обговорення початкових умов до довготривалої дискусії. Психолог-консультант може відповісти на питання, що торкаються гонорару, розташування офісу, часу консультування, про свою кваліфікацію й підтверджуючих її документів [5]. Питання про досвід роботи з певними типами проблем й у звичному типі консультування також являються доречними. Психологу потрібно дотримуватися певних складових підготовчого етапу до психологічного консультування. Підготовка до зустрічі з клієнтом складається з певних процедур [20, с. 52-55] (таблиця 9.2.1.).

Ці процедури допоможуть психологу-практику визначити структуру консультативної взаємодії. *Але тут потрібно наголосити на тому, що підготовчий етап консультативного процесу може не існувати взагалі (якщо людині потрібне отримання психологічної допомоги «вже й тепер»).*

У практиці роботи психолога-консультанта часто зустрічається ситуація, коли клієнт приходить на зустріч неочікувано, без попередньої домовленості. Безумовно, якщо час дозволяє, потрібно провести консультацію, у процесі закінчення якої важливо проговорити з клієнтом можливі способи як домовитися про зустріч. Однак, у більшості випадків, у психолога не завжди є можливість провести спонтанну психологічну консультацію. В такому випадку потрібно визнати важливість звернення та визначити час для бесіди, який буде зручним для двох сторін.

### 9.3. ЕТАП ПЕРШИЙ «ПОЧАТОК РОБОТИ»

*Консультативний контакт – це унікальний динамічний процес, під час якого психолог допомагає клієнту актуалізувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямі та вирішенні проблем адаптації [22].*

**Р. Кочюнас**

#### 9.3.1. ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ЗУСТРІЧ З КЛІЄНТОМ

Як ми визначили в підрозділі 9.1.1., першим етапом у психологічному консультуванні буде етап, який умовно можна назвати «початок роботи». Першою процедурою цього етапу є

*Надання консультативної допомоги клієнту завжди починається з установки консультативного контакту та створення оптимального терапевтичного клімату [9].*

**М. Гуліна**

**зустріч з клієнтом.** Як зазначає Р. Немов: «Процедура зустрічі клієнта включає в себе спеціальні дії, що здійснюються психологом-практиком під час зустрічі клієнта, включаючи привітання з ним, проведення на місце, де він повинен знаходитися у період проведення консультування. До цієї процедури відноситься також вибір самим психологом місця свого знаходження під час початку розмови з клієнтом, прийоми встановлення психологічного контакту консультанта з клієнтом, перші слова, які вимовляє психолог-консультант, починаючи свою розмову з клієнтом» [24, с. 80-81].

*Можна виокремити шість основних параметрів консультативного контакту:*

- ✓ *емоційність (консультативний контакт скоріше емоційний, ніж когнітивний, він спрямований на дослідження переживань клієнтів);*
- ✓ *інтенсивність (так як контакт представляє відкриті стосунки та взаємний обмін переживаннями, він не може не бути інтенсивним);*
- ✓ *динамічність (при зміні клієнта змінюється і специфіка контакту);*
- ✓ *конфіденційність (принцип консультування);*
- ✓ *надання підтримки (постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнту ризикувати та пробувати поводити себе по іншому);*
- ✓ *сумлінність [22, с.49]*

**Р. Кочюнас**

**Техніка привітання.**  
Здійснюється за допомогою

стандартних фраз: «Радий Вас бачити...», «Приємно познайомитися...». Складовим елементом цієї техніки, який може бути застосований фахівцем на його розсуд, є зустріч клієнта перед консультативним кабінетом.

**Техніка «проведення клієнта на місце».** Особливо доречна у випадках первинного відвідування клієнтом психоконсультативного кабінету. У цей момент техніка «проведення клієнта на місце» тісно пов'язана з **техніками «вибір клієнтом свого місця» та «вибір свого місця психологом-консультантом».** Надання права вибору клієнту місця носить діагностичний характер, так як, куди і як сяде клієнт, надає фахівцю інформацію про нього та його психологічний стан (стілець, крісло, диван вибере клієнт й ін.).

Однак психолог може взяти ініціативу на себе та запропонувати клієнту завчасно підготовлене для нього місце. Цей прийом буде мати позитивний ефект у тих випадках, коли клієнт належить до особистостей залежних чи авторитарних. У першому випадку вирішується завдання приєднання та ведення, в іншому – встановлення ієрархії [9; 22].

### **9.3.2. ПРОЦЕДУРА ДРУГА: ВСТАНОВЛЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ЕМОЦІЙНОГО НАСТРОЮ КЛІЄНТА**

Друга процедура першого етапу: **встановлення позитивного емоційного настрою клієнта** [17]. Вона починається з перших секунд зустрічі. Контакт являється фундаментом стосунків психолога та клієнта, без якого не відбудеться ефективна робота [14, с.50-51]. Встановити контакт – це означає створити бажану, довірливу та безпечну атмосферу, яка б дозволила клієнту почувати себе комфортно та достатньо вільно у присутності консультанта. Така атмосфера допоможе клієнту найбільш краще відчувати свої почуття та переживання, звернутися до власного досвіду та різноманітних ситуацій (іноді дуже болячих і травматичних) без страху бути незрозумілим чи почути у свій бік осудження [6]. Тобто, клієнт не зможе ефективно працювати в процесі консультування, якщо психолог-практик не створить атмосферу душевного тепла, довіри та підтримки.

Уміння встановлювати контакт із самими різними людьми – професійне уміння психолога [22]. Ця здатність у більшості залежить від внутрішніх установок самого психолога-консультанта, який надає допомогу, і від індивідуальних властивостей, як вроджених, так і набутих. Серед найбільш важливих особистісних якостей, які сприяють

встановленню та підтриманню контакту, можна виокремити наступні: доброзичливість, відкритість, відвертість, життєрадісність, ввічливість і фактичність [5; 6].

Світогляд психолога-консультанта повинен безперечно розвиватися у бік розширення меж прийняття різноманітних поглядів. Можна назвати цей процес рухом до мудрості. Потрібно пам'ятати, що психолог не представляє морально-естетичні позиції, він не повинен оцінювати дії й думки клієнта з погляду «добре – погано». Для цього існують інші інстанції. Він повинен розуміти та допомагати. У більшості випадків, кабінет психолога постає єдиним сховищем від осуду оточуючих людей.

Психологічна установка у відношенні до клієнта відіграє неабияку роль. Доведено, що наявність негативної установки на партнера може спричинити більше шкоди, чим відсутність уміння розмовляти та слухати. До установок, які сприяють контакту, відносяться схвалення та самосхвалення. Установка на схвалення означає визнання права іншої людини почувати, думати та діяти так, як вона вважає для себе можливим. У той же час психолог-консультант повинен визнавати це право і за собою: його власні думки, почуття та вчинки також є унікальними, і він також має право на помилку, як і інша людина [2; 8; 22].

Стадія встановлення контакту може зайняти час від декількох хвилин до декількох зустрічей (К. Роджерс зазначав, що у нього налаштування на контакт з клієнтом займає 15 хвилин, але за енерговитратами ці хвилини рівноцінні годині важкої фізичної роботи), тому вона проходить паралельно з наступними етапами.

Розглянемо техніки, що застосовуються в межах цієї процедури. Перш за все, на думку Г. Колеснікової, це **встановлення рапорту**. Він встановлюється у процесі перших 30 секунд. Існує прекрасна аксіома: у вас ніколи не буде іншої можливості справити враження. Що ж допоможе справити приємне враження? Зовнішній вигляд, доброзичливий вигляд обличчя, дотримуватися соціальної зони спілкування. Останній фактор досить умовний. Потрібно пам'ятати, що границі соціальної зони визначаються не

*Якість консультативного контакту визначається двома важливими факторами: терапевтичним кліматом і навиками консультанта (вербальними та невербальними) у підтримці процесу комунікації [26].*

**О. Філозон**

середньостатистичними розрахунками, а особистісними особливостями (національність, виховання тощо) [17].

У консультативній психології виокремлюють два найбільш важливі мікронавики – це загальний прояв уваги та вміння спостерігати за клієнтом. Консультант повинен налаштуватися на те, щоб дослідити як клієнт думає, відчуває та поводить себе. Встановлення та підтримання рапорту являється необхідною умовою для відкритого викладення інформації клієнтом і кінцевого успіху консультативної взаємодії [8, с. 172]. Тобто, встановлення рапорту та структурування інтерв'ю повинні «впливати» з індивідуальності клієнта. О. Бондаренко вказує на те, що перші хвилини зустрічі надзвичайно важливі як вільний, поза установкою простір для формування першого враження про людину і, в нашому випадку, оцінки особистісного (психотерапевтичного) потенціалу клієнта [3, с. 31].

На думку Р. Немова, більшість клієнтів, які звертаються на психологічну консультацію, мають психологічні бар'єри та комплекси, що перешкоджають нормальному спілкуванню з людьми, і з психологом-консультантом також. Особливо сильний негативний прояв подібних бар'єрів і комплексів проявляється в незнайомій обстановці, наприклад, на першій зустрічі психолога-консультанта з клієнтом в очікуванні серйозної розмови клієнта з незнайомою людиною – консультантом – про свої, глибоко особисті проблеми. Для нейтралізації можливої негативної дії комплексів і зняття психологічних бар'єрів використовується процедура «зняття психологічних бар'єрів» [24, с. 81].

### **9.3.3. ПРОЦЕДУРА ТРЕТЯ: ЗНЯТТЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ**

Процедура: *зняття психологічних бар'єрів*. Безумовно, що клієнт переживає хвилювання, зняти яке допоможуть спеціальні техніки. Перш за все, можна надати можливість клієнту побути певний час наодинці. Наприклад, вибачившись, попросити декілька хвилин для «завершення» якої-небудь справи («справу» придумайте самі). Легка, спокійна музика також буде сприяти створенню позитивної атмосфери (аудіальні стимули психологічного впливу). Знімають психологічну напругу розмірені рухи рук.

З цією метою можна дати клієнту в руки предмет (книгу, журнал, іграшку) чи під приводом допомоги попросити що-небудь зробити.



На вербальному рівні ефективний *прийом «лапок»* («Був випадок, коли клієнт дуже хвилювався, але все закінчилося добре») та прямий розподіл емоцій клієнта: «Я також хвилююся...» [17, с. 62-64]. Зняття психологічних бар'єрів у взаємодії «психолог-клієнт» тісно переплітається із попередніми процедурами та в багатьох випадках можуть реалізовуватися одночасно.

Якщо ж проаналізувати перший етап консультативної взаємодії, то можна зробити висновок, як уже зазначалося вище, що основна його мета встановити консультативний контакт і створити сприятливий терапевтичний клімат для ефективності надання психологічної допомоги.

Терапевтичний клімат в свою чергу включає в себе фізичні та емоційні компоненти. Із фізичних складових потрібно зазначити оснащення місця консультування, розташування консультанта та клієнта в просторі (дистанція, манера сидіти тощо), структурування часу консультативної взаємодії. До емоційних компонентів терапевтичного клімату можна віднести створення атмосфери довіри, відкритість консультанта, його здатність до емпатії та безумовної поваги до клієнта. Процес підтримання сприятливого терапевтичного клімату «пронизує» всю консультативну взаємодію.

Отже, ефективність створення терапевтичного клімату залежить від:

- ✓ умов (обстановки) консультування;
- ✓ структурування консультативного простору;
- ✓ структурування часу консультативного процесу;
- ✓ створення довіри;
- ✓ конгруентність консультативної взаємодії;
- ✓ емпатія в консультуванні;
- ✓ безумовна повага клієнта.

Потрібно зазначити, що структурування консультативного простору та часу консультативного процесу можуть продовжуватися й на наступних етапах. Розуміння суті психологом консультування визначає основні його завдання: старатися якомога глибше зрозуміти іншу людину, створити для неї безпечний простір у процесі взаємодії, в якій клієнт міг би виразити себе найбільш широко, зрозуміти себе, усвідомити, чого він хоче, що йому заважає реалізовуватися у згоді з самим собою тощо.

## 9.4. ЕТАП ДРУГИЙ «ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ»

*Узагальнення збору інформації дозволяє консультанту відповісти на питання, що клієнт думає, що він відчуває, що він хоче, що він може і хто він є – концепція «Я» [1]*

*Г. Абрамова*

### 9.4.1. ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ДІАГНОСТИКА ОСОБИСТОСТІ КЛІЄНТА

Процедура перша: *діагностика особистості клієнта*. У межах цієї процедури застосовуються техніки: *бесіда, спостереження, тести*.

*Бесіда*, цілеспрямовано організована фахівцем, є основним методом проведення консультування. В її процесі припускається виявлення зв'язків на основі емпіричних даних, отриманих у результаті спілкування «клієнт-консультант». Ця техніка застосовується на різних стадіях психологічного консультування. У залежності від цілей етапу консультативного процесу змінюються і цілі бесіди. Специфічним видом бесіди, як уже зазначалося вище, виокремлюється інтерв'ю [17].

*Інтерв'ю* – спосіб отримання соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування. Як уже зазначалося в підрозділі 9.1.1. існує два види інтерв'ю: вільне та стандартизоване. Кожен вид має свої переваги та недоліки.

*Вільне інтерв'ю* не залежить від теми та форми бесіди й передбачає співпрацю клієнта у пошуку необхідної інформації. До його переваг можна віднести широкий діапазон безпосередніх поведінкових реакцій клієнта, які спостерігає фахівець, що сприяє більш якісному отриманню інформації про особистість клієнта та його проблеми, до недоліків – може займати великий проміжок часу.

*Стандартизоване інтерв'ю* – наближене за формою до анкети, але відмінне від неї більшою свободою клієнта при формулюванні відповідей. Найбільш корисним є стандартизоване інтерв'ю на початку консультативного процесу при орієнтуванні в проблемі. Отримані дані уточнюються й використовуються для висунення нових гіпотез. Перевага: інформативність, економія часу, кількісна вираження результату. Недоліки: вірогідність втрати емоційного контакту з клієнтом, зменшення проявів безпосередніх поведінкових реакцій внаслідок активізації механізмів захисту.

**Спостереження** – емпіричний метод психологічного консультування, що полягає у цілеспрямованому й усвідомленому сприйнятті психологом психічних проявів клієнта. Цей метод дозволяє фахівцю зібрати інформацію про клієнта, виявити найбільш значущі моменти, відслідковувати зміни його стану на різних етапах консультативного процесу. До недоліків можна віднести: суб'єктивізм психолога, який може проявитися у фіксації уваги на факті, що значимий з позиції консультанта, а не клієнта, і в подальшій інтерпретації цього факту, а не в його проясненні. Спостереження застосовується на всіх етапах консультативного процесу.

**Психологічні тести** – стандартизований метод для виміру рівня розвитку чи стану якої-небудь психологічної якості чи властивості окремого індивіда. У межах психологічного консультування застосовуються тести, що відповідають певним критеріям.

#### **9.4.2. ПРОЦЕДУРА ДРУГА: ПРОЯСНЕННЯ СУТІ ПРОБЛЕМИ КЛІЄНТА, ВИЗНАЧЕННЯ ЙОГО РЕСУРСІВ**

Процедура друга: **прояснення суті проблеми клієнта, визначення його ресурсів**. Основні техніки: діалог, слухання (ці техніки є присутніми на всіх етапах психоконсультативної взаємодії).

**Діалог.** Визначається як мовне спілкування між двома та більше людьми, передбачаючи обмін репліками. У широкому розумінні реплікою вважається і відповідь у вигляді дії, жесту, мовчання. Грунтується на традиції усного інтелектуального спілкування у Стародавній Греції. У її витоках знаходиться діяльність Сократа, яка, крім цього, знайшла своє відображення у психотерапевтичній методиці «Сократівський діалог» [16]. В основі цієї методики знаходиться логічна аргументація, що подається психологом клієнту у вигляді запитань, які припускають тільки позитивні відповіді. При формулюванні запитань консультант свідомо ігнорує непослідовні, суперечливі, бездоказові судження клієнта. У результаті клієнт планомірно підводиться до прийняття судження, яке перед цим ним не приймалося чи не розумілося [17]. У процесі діалогу психолог-практик з метою ефективності консультативної взаємодії може використати відповідний комплекс засобів психологічного впливу в екологічному форматі (підрозділ 8.3.).

**Техніка «слухання».** Ця техніка передбачає, перш за все, «чути» іншу людину, а в даному випадку – клієнта. Тобто, в процес «чути клієнта» включається не тільки сприйняття слів, що вимовляються,

але й фону, на якому вони були висловлені. Відповідно, можна виокремити два аспекти слухання: вербальний і невербальний. Як ми уже зазначали в розділах 7 та 8 до вербального аспекту відносяться безпосередньо слова, словосполучення, метафори, які вживає клієнт у своєму мовленні. До невербального аспекту (фону) належать: «мова тіла» (поза, жести, міміка), психофізіологічні реакції (зміна кольору шкіри, частота та глибина дихання тощо), голосові характеристики (тон, тембр, темп, інтонації). Істинність припущень, зроблених на основі невербальних даних, потрібно перевіряти разом з клієнтом. Це обумовлено тим, що невербальні повідомлення визначаються певними різноманітними факторами. Наприклад, контекстом подій, особистісними особливостями клієнта, специфікою взаємостосунків із значимою людиною тощо. Про існування багатьох з них психолог-консультант може й не знати, що, безумовно, призведе до викривлення сприйнятої ним інформації і, як наслідок, до неправильного уявлення про зміст проблеми та способів її вирішення. Більш детальніше ми цю техніку у взаємодії з розумінням клієнта розглянемо в «Розділі 10».

Нерефлексивне слухання (вислуховування) полягає в умінні створювати умови для більш повного висловлювання співбесідника. Консультант може мовчати, не втручаючись у висловлювання клієнта, або може виразити свою зацікавленість, підтримку, запропонувати клієнту висловлюватися вільно короткими репліками: «Продовжуйте, я вас слухаю...», «Розумію вас...» тощо.

### **Прийоми активного слухання [20; 22; 25]:**

1. **Кивання головою та використання вигуків «Ага» «Угу».** Застосування цього прийому несе послання клієнту: «Я ще тут і я Вас слухаю». Можна використовувати слово «Так» [31].

2. **Питання-відлуння.** Наприклад: Клієнт: «У мене поганий настрій...». Консультант: «У Вас поганий настрій?».

Основне, у використуванні цього прийому, – не перестаратися, інакше може статися як в одному анекдоті:

Клієнт: «Мені не дають спокою думки про смерть».

Консультант: «Думки про смерть...»

Клієнт: «Мені хочеться померти».

Консультант: «Хочеться померти...»

Клієнт: «І я думаю про смерть навіть зараз».

Консультант: «Смерть зараз...»

Клієнт виплигує у вікно, знизу роздається звук його тіла, що впало на асфальт – «бум».

Консультант: «Бум...»

**3. Дослівне повторення основних положень, висловлених клієнтом.** Повторенню висловлювань повинні передувати увідні фрази типу: «Наскільки я Вас зрозумів...», «Ви вважаєте, що...».

Наприклад: Клієнт: «Я кожного разу злюся, але вона все одно пересолоє мені вечерю». Консультант: «Якщо я правильно зрозумів, Ви кожен раз злитесь, але вона все одно пересолоє Вам вечерю» [31].

**4. Прийом уточнення.** Ви просите уточнити окреме положення, висловлювання клієнта. Тобто, консультант просить клієнта про додаткове роз'яснення свого висловлювання, щоб більш правильно зрозуміти, про що йде мова. Наприклад: «Будьте люб'язні, уточніть, будь-ласка...», «Могли б ви повторити ще раз...», «Я не зрозумів, що ви маєте на увазі» тощо [31].

**5. Переформування (перефразування).** Суть цього прийому полягає у поверненні змісту висловлювання клієнта консультантом за допомогою використання інших слів. Це дозволяє в разі необхідності надати позитивного смислу критичним зауваженням клієнта. Тобто, перефразовування – це вербальний навик повторення своїми словами змісту того, що говорить клієнт. Показуйте клієнту, що ви розумієте його, а не просто киваєте. Зміст перефразування включає в себе як факти ситуації, про яку говорить клієнт, так і почуття, про які він розповідає. Тобто, суть цього прийому полягає у зміні консультантом смислу висловлювання клієнта, коли нова фраза консультанта будується на основі фрази клієнта [31].

Цілі перефразування [14]: 1) перефразування демонструє клієнту, що ви слухаєте його та розумієте його слова; 2) якщо, перефразовуючи зміст, ви виявляєте нерозуміння, у клієнта є можливість виправити вас; 3) вислуховування своєї історії, переказаної іншою людиною, може допомогти клієнту прояснити свої власні думки та почуття; 4) перефразування може допомогти клієнту більш чітко розкрити одну ситуацію, перш ніж переходити до іншої теми; 5) коли клієнт знаходиться у стані емоційного збудження, він говорить плутано і перефразування може допомогти йому та вам встановити пріоритети – на які події та проблеми перш за все потрібно спрямувати увагу.

Принципи перефразування [20]:



- ✓ перефразування повинно бути коротким. Якщо ви говорите дуже багато та складно, клієнт буде вимушений відволіктися від своїх думок і зосередитися на тому, щоб зрозуміти вас. Між тим ваше завдання підтримувати фокус уваги клієнта на його власних переживаннях, допомагати йому бути в «контакті з самим собою»;
- ✓ перефразування потрібно обмежити тими аспектами, які з вашого (консультанта) погляду виступають суттєвими для клієнта. Не потрібно відтворювати монолог клієнта із найменшими подробицями – це не переказ. В оцінці того, що являється значимим для клієнта, вирішальною є ваша емпатія.

Наприклад: Клієнт: «Ніщо мене не радує, життя не має сенсу». Консультант: «Ви дуже чутлива людина, яка має прихований сенс життя. Для мене було б дуже важливо знати: в чому саме полягає цей сенс».

**6. Прояснення.** Прояснення – це серія вербальних навиків, які використовуються для отримання інформації від клієнта. Воно поєднує перефразування із запитаннями. Запитання – це завжди деяке вторгнення у внутрішній світ людини (якщо ви, дійсно, розраховуєте отримати відповідь на нього). Тому використовувати даний навик потрібно особливо обережно (більш конкретніше розглянемо нижче) [22; 31].

Р. Джордж і Д. Крістіані зосереджують увагу на тому, що при проясненні консультант пробує зробити висловлювання клієнта більш зрозумілими і для консультанта (для самого себе), і для клієнта [10, с.230]. Прояснення пов'язане і з навиком інтерпретації, і з такою основною умовою консультування, як конкретність. Деякі приклади прояснення: «Я не зрозумів, ви почали битися до чи після того, як прийшли на шкільний спортивний майданчик»; «Ви відчуваєте гнів чи образу?»; «Чи являється проблемою те, що ви не можете собі дозволити покинути роботу?».

**7. Відображення емоцій.** Ця техніка полягає у прямому описі переживань, які консультант побачив у поведінці клієнта: «Ви схвилювані», «Вам погано» тощо. Відображення почуттів – це вербалізація тих почуттів, про які клієнт відкрито не говорить, але які ви можете в ньому розпізнати, виходячи із невербальних проявів, а також із особливостей його ситуації.

Цілі відображення почуттів [14]: 1) допомогти клієнту усвідомити свої почуття та спонукати його говорити про них у зв'язку з проблемою (так як наявність проблеми завжди визначається саме по-

чуттями, які супроводжують її переживання); 2) усвідомлення почуттів знижує їх силу, що дозволяє знизити рівень напруги клієнта та дає можливість сфокусуватися на проблемі; 3) відображення почуттів клієнта демонструє ваше емпатійне сприйняття проблеми клієнта, що являє собою більш глибокий рівень розуміння: за рахунок цього покращується контакт з клієнтом; 4) у процесі довготривалої роботи періодичне відображення почуттів, якщо воно не викликає опору в клієнта, розвиває в нього навик самоспостереження, усвідомлення свого актуального стану, дозволяє оволодівати «мовою почуттів», необхідним у самопізнанні тощо.

Принципи відображення почуттів:

- ✓ Називаючи почуття, зберігайте його інтенсивність; наприклад, у залежності від міри прояву почуття злості може бути названо різноманітними словами: від «досади» до «лютості», а почуття страху – від «тривоги» до «жаху». Найбільш наближене підібране слово, відповідне переживанню клієнта, вказує на наявність гарного розуміння та викликає у клієнта почуття безпеки. Якщо ви постійно використовуєте слабкі слова для позначення сильних почуттів, клієнт починає туманно розуміти, що йому не дозволяється бути таким, який він є. У спробах бути «почутим» афект клієнта може вирости.
- ✓ Старайтеся зосередитися на актуальних почуттях клієнта, тобто, які проявляються «тут і тепер». Потрібно враховувати, що змістовно розповісти клієнт може про одне відчуття, але при цьому відчувати, в даний момент, інше. Наприклад, мама розповідає, що вона постійно злиться на свою дитину (проговорюючи почуття злості в даному контексті буде виступати перефразуванням), але говорить про це з почуттям провини, що буде зрозуміло із невербальних проявів, тому у відображенні почуттів ми повинні назвати провину.
- ✓ Відображаючи почуття, висловлюйтесь просто та коротко. Простота збільшує зрозумілість і мінімізує можливість інтерпретацій. У фокусі уваги залишається клієнт.
- ✓ Позитивне формулювання (виключаючи частку «ні») більш ефективні, чим негативні (включаючи частку «ні»), тобто переважаюче висловлювання «Ви відчуваєте себе ображеною» замість «Ви не відчуваєте себе задоволеною... щасливою... і так далі». Перерахувати те, чого людина не відчуває, можна досить довго, між тим відчуває вона завжди щось відповідне.

- ✓ Сумнів про те, що ви правильно відображаєте почуття клієнта, може завадити вам. Ви будете заклопотані власною тривогою, замість того, щоб почути клієнта. Тому промовляйте ваше відображення впевнено, пом'якшуючи його увідними фразами й інтонацією. Клієнт може прийняти його, уточнити чи заперечити. У цьому значенні неправильне відображення почуття настільки ж ефективно, як і правильне, так як, виправляючи вас, клієнт назве те, що він переживає, важливо тільки, щоб це не входило в систему.
- ✓ Використовуйте увідні фрази. Вони надають висловлюванню вірогідний характер, підкреслюючи право клієнта прийняти, виправити чи відторгнути його: «Мені здалося...», «У мене виникло припущення...», «Це звучить так, як неначе...» тощо [20; 22; 25].

8. **Відображення власних почуттів** – це вербалізація (промовляння) консультантом своїх актуальних емоцій. Застосування цього навичу в процесі консультативної взаємодії припускає декілька цілей. *По-перше*, допомагає консультанту знаходитися в постійному контакті з самим собою, щоб уникнути ідентифікації з клієнтом і зараження його почуттями. У процесі будь-якої міжособистісної взаємодії здійснюється психологічний вплив всіма учасниками діалогу тими чи іншими засобами (розділ 8). *По-друге*, допомагає підтримувати контакт, за рахунок того, що клієнт сприймає консультанта як живу людину зі своїми почуттями, а не як бездушний «автомат». *По-третє*, сприяє більш вільному вираженню почуттів клієнтом, який орієнтується на консультанта як на деяку модель поведінки та слідом за ним привчається до безперервної рефлексії [14; 20; 25]. Як говорив К.Вітакер, почуття, які виникають у консультанта у взаємодії з клієнтом (якщо двоє абсолютно включені в нього), породжуються загальним процесом, а тому належать клієнту у тій же мірі, в якій і консультанту, тому клієнт має повне право знати про ці почуття [7].

Більше того, «зворотній зв'язок» буває дуже корисним для клієнта, особливо, якщо це торкається «негативних» почуттів консультанта, таких як недовіра, роздратування, нудьга, розгубленість тощо, тому, що у буденному житті люди, які спілкуються з цією людиною, швидше за все, стараються їх приховати. Дізнатися ж про них – означає розширити зону свого усвідомлення, а відповідно, зробити крок з конструктивними змінами в собі й у своєму житті. Однак, промовляючи клієнту свої почуття, консультант повинен бути повністю

впевнений, що в цей момент він вільний від власних проєкцій і його почуття не є утворенням опору [22].

**9. Постановка запитань.** Отримання інформації про клієнта та спонукання його до самоаналізу, а також пошук клієнтом разом з психологом, оптимального варіанту вирішення своєї проблеми неможливі без умілого опитування. Це означає, що консультант має вміло та доцільно використовувати запитання різноманітного типу.

Закриті запитання використовуються з метою отримання конкретної відповіді і, як правило, припускають відповідь одним – двома словами – підтвердження/заперечення («так», «ні») або отримання інформації [22]. Вони часто починаються зі слова «чи». Наприклад: «Чи зверталися Ви раніше за психологічною допомогою?». Закрите запитання – це в'яснення чи уточнення конкретних фактів, що згадувалися клієнтом чи припускаються консультантом. Наприклад: «Скільки Вам років?», «Чи можемо ми зустрітися через тиждень у це ж час?», «Скільки разів траплялися з вами випадки гніву?» тощо.

Відкриті запитання мають на меті не отримання інформації про життя клієнта, а дозволяють обговорювати почуття. Відкриті запитання, крім цього, дозволяють самостійно клієнтові орієнтуватися у формулюванні власної відповіді, тому, швидше за все, відповідь на них виявляється більш розгалуженою, ніж відповідь на закриті питання [25]. Різницю між закритими та відкритими запитаннями Benjamin (1987) відзначає: «Відкриті питання розширюють і поглиблюють контакт; закриті запитання обмежують його. Перші широко розчиняють двері добрим стосункам, другі звичайно залишають їх зачиненими» [22].

*Відкриті запитання – це стимул до того, щоб клієнт зосередив свою увагу на певному аспекті свого досвіду. Таке запитання не припускає короткої відповіді «так» чи «ні». Відкрите запитання закликає клієнта висловити свій погляд, власне бачення ситуації, спрямовує дослідження проблеми [26].*

Приклади відкритих запитань: «З чого Ви хотіли б почати сьогодні?», «Що Ви тепер відчуваєте?», «Що Вас засмутило?» тощо. Відкриті запитання дають можливість ділитися своїми турботами з консультантом. Вони передають клієнту відповідальність за бесіду та спонукають його досліджувати свої установки, почуття, думки, цінності, поведінку, тобто свій внутрішній світ.

У літературі виокремлюють основні моменти консультування, коли використовуються відкриті запитання:

1. Початок консультативної зустрічі («З чого сьогодні Ви хотіли б почати?», «Що відбулося за той тиждень, поки ми не бачилися?»).

2. Спонування клієнта продовжувати говорити або доповнювати висловлене («Що Ви відчули, коли це трапилось?», «Що ще Ви хотіли б сказати про цей випадок?», «Чи не можете додати що-небудь до того, що сказали?»).

3. Спонування клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти («Чи не зможете Ви розповісти про якусь конкретну ситуацію?»).

4. Зосередження уваги клієнта на почуттях («Що Ви відчуваєте, коли розповідаєте мені?», «Що почували тоді, коли все це відбулося з Вами?») [22; 26].

Не варто забувати, що не всім клієнтам подобаються відкриті запитання; у деяких ситуаціях консультативної взаємодії вони підвищують переживання загрози та збільшують занепокоєння. Це не означає, що від таких запитань варто відмовитися, але їх треба старанно формулювати та задавати у необхідний момент, коли є шанси отримати відповідь, яка відповідає дійсному переживанню клієнта.

Прямі запитання: тема або проблема виражена відкрито, безпосередньо [5]. Тобто, безпосередньо направлені на з'ясування предмета, що досліджується, орієнтовані на отримання фактичної інформації, також використовуються при вивченні простих установок та відносин: «Чи хотіли б Ви перейти в інший колектив?».

Запитання можуть бути закритими та прямими одночасно. Було б помилкою з боку консультанта на невеликому проміжку часу задати значну їх кількість: людина, яка їх чує на свою адресу буде відчувати себе дуже дискомфортно – з передчуттям того, що з неї витягують

*Щоб отримати інформацію та підвищити її якість, в консультуванні активно використовують запитання. Можна сказати, що постановка запитань є основним інструментом консультанта при формуванні поля взаємодії з клієнтом. Запитання не тільки дають змогу вести комунікацію в необхідному напрямку, але й визначають висловлювання клієнта як кількісно, так і якісно. Вони суттєво впливають на хід інтерв'ю: призводять до продовження тривалості розмови, прискорюють або сповільнюють її темп. Однак запитання можуть переобтяжувати, або занадто деталізувати проблему, а при невмілому використанні – викликати відчуження та блокувати конструктивне обговорення проблем [5, с. 79].*

**С. Васьківська**



інформацію. Їх звичайно можна, навіть необхідно використовувати, але не так часто.

Опосередковані (непрямі) запитання використовуються для виявлення емоційних реакцій клієнта в тих випадках, коли суттєвою є небезпека навіюваного впливу при прямому запитанні та, коли можна прогнозувати виникнення захисних реакцій, що спотворюють відповіді при обговоренні різноманітних норм (наприклад – культурних). Приклад опосередкованого запитання: «Якби Вам було надано можливість вибрати собі однокласників, то хто потрапив би до вашого колективу?».

Проективні запитання. Ще в більшій мірі маскують мету. Для цього людину просять повідомити не про свої переживання, а проінтерпретувати відчуття та передбачити реакцію іншої, гіпотетичної людини. Наприклад – «Уявіть собі, що одна людина опинилась... (далі йде стислий переказ ситуації з проханням пояснити як буде діяти, реагувати або/та що відчувати ця людина, на погляд клієнта). Використовування запитань проективного або опосередкованого типу побудовано на тому, людина відповідаючи на них, буде ідентифікуватись з «персонажем запитання», – тому буде «відповідати за себе». Тобто розкривати свої переживання та реакції. Тим не менш слід відзначити, що в роботі з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку використовувати такі типи запитань слід досить обережно: дитина достатньо часто змішує власні фантазії та реальність, бажане та дійсне, тим більш відповідаючи на запитання, що передбачають активізацію уяви.

Сугестивні запитання. Ще в більшій мірі «передбачають» відповідь, спонукають її: «Ти любиш маму?». Як показує наша практика, сугестивні запитання може задавати людина з несвідомою або мало усвідомленою метою у відповіді на нього почути підтвердження власного бачення аспекту ситуації або власного припущення у його поясненні. Це означає певне або суттєве викривлення тієї інформації, що отримується від клієнта. Але такого типу запитання все ж можуть використовуватись. Наприклад, одне з перших запитань-пропозицій: «Ви не проти, якщо я дещо буду записувати?» (задається на початку спільної роботи для ведення протоколу консультації).

Також наведемо деякі характеристики запитань та процесу опитування в цілому: 1) короткі запитання або «штикові», починаються з «хто» або «що» чи в такому вигляді – орієнтовані на факти; 2) запитання на «як» в більшій мірі – на людину, її внутрішній світ;

3) запитання, які починаються з «чому», достатньо часто провокують виникнення захисних механізмів людини, вона починає шукати «правильну відповідь», причому ту, яку, на її думку, хоче почути той, хто запитує. Недарма такого роду запитання ми чуємо частіше під час навчання – в школі, в університеті. Було б бажано переформулювати такі запитання таким чином, щоб вони починались з одного з слів: «які?», «який?», «яка?» – «Чому Ви туди пішли?» – «Яким чином Ви там опинились?»; 4) треба уникати постановки одночасно декількох запитань або формулювати так звані «альтернативні» запитання (Наприклад, «Прийшовши з школи, ти будеш робити уроки чи підеш гуляти?»). Швидше за все людина почне відповідати на те запитання (або його частину при можливості вибору), яке їй «зручніше», тобто дозволяє висвітлити в більш привабливому світлі; 5) не можна запитанням випереджати відповідь клієнта. Наприклад, питання «Чи все добре?» частіше усього спонукає клієнта дати позитивну відповідь. У цьому випадку краще задати відкрите запитання: «Як ваші справи вдома?». У подібних ситуаціях клієнти, в більшості випадків, можуть давати непевну відповідь, наприклад: «Непогано». Консультанту потрібно уточнити відповідь іншим запитанням такого типу: «Що для Вас значить «непогано»?» Це дуже важливо тому, що часто в ті самі поняття ми вкладаємо досить різний зміст; 6) Не слід одне й теж запитання задавати в різних формулюваннях на одному проміжку часу. Клієнтові буде незрозуміло на яке з них відповідати, необхідно сформулювати остаточний варіант; 7) не слід «закидувати» клієнта великою кількістю запитань. Консультативний процес передбачає отримання інформації від клієнта за допомогою запитань, але не в якому разі у людини не має складатись враження, що вона побувала на допиті [5; 11; 22; 25]. У консультуванні використовуються різноманітного виду запитання, проте не варто взагалі переоцінювати важливість опитування. Benjamin (1987) вказує: «Я сильно сумніваюся з приводу використання питань у бесіді та відчуваю, що задаю занадто багато запитань, часто безглуздох. Ми задаємо запитання, що переривають клієнта, і питання, на які він, можливо, не в змозі відповісти. Іноді ми навіть задаємо запитання, явно не бажаючи почути відповіді, і в результаті не слухаємо відповідей» [11].

Будь-яке запитання повинно бути обґрунтованим – задаючи його, треба знати, із якою ціллю воно задається. Це дуже складна проблема для консультанта-початківця, який дуже часто занадто хвилюється, про що ж ще запитати клієнта, і забуває, що насамперед клієнта треба

слухати. Якщо опитування перетворити в основну техніку консультування, то і консультування перетвориться в допит або слідство [22]. Надто велика схильність розпитувати під час консультування створює багато проблем: 1) перетворює бесіду в обмін запитаннями-відповідями, і клієнт починає постійно чекати, щоб консультант запитав ще про що-небудь; 2) змушує консультанта прийняти на себе усю відповідальність за хід консультування та тематику обговорюваних проблем; 3) переводить бесіду від емоційно насичених тем до обговорення «факторології» життя; 4) «знищує» рухливий характер бесіди [10].

Так, наприклад, на цьому зосереджує увагу й О. Корабліна. На її думку, потрібно враховувати те, що запитання можуть бути двох типів: вихідні із сказаного клієнтом і вихідні із власних версій чи зацікавленості консультанта. Потрібно дуже чітко розмежовувати одні від інших і пам'ятати, що запитання, які побудовані на власних припущеннях консультанта чи на його зацікавленості, можуть бути шкідливі й навіть небезпечні для клієнта.

По-перше, вони можуть завести хід суджень у бік від дійсно важливих для нього речей, він може слухняно слідувати за консультантом у сферу його проєкцій. Щоб уникнути цього, запитання потрібно представляти перефразуванням сказаного клієнтом, тоді стає зрозумілим, чим воно викликане.

По-друге, у клієнта, який відповідає на серію запитань консультанта, миттєво виникає відчуття, подібне відчуттям у кабінеті лікаря, який прояснює симптоми, а значить, готується поставити діагноз і приписати необхідне лікування. Таким чином, ви самі заганяєте себе у пастку «хворий – лікар», або «жертва – рятівник», де клієнт покладе на вас відповідальність за своє рятування.

По-третє, прагнення задавати якомога більше запитань заважає слухати клієнта; серія питань, як правило, виникає через відчуття, немов би він повинен «сказати хоч що-небудь», щоб заповнити паузу, що виникла. Тобто, психолог-практик іноді не дає клієнту можливості прислухатися до себе, закидаючи його запитаннями. Пояснюється це тим, що фокус уваги консультанта зосереджений не на клієнті та його проявах, а на своїй тривозі й боротьбі з нею. Між тим клієнт, як правило, бачить розгубленість консультанта, і неконгруентність психолога змушує клієнта до такої ж неконгруентності. Діючи таким чином, дуже легко зруйнувати контакт. Щоб уникнути подібного, потрібно використовувати відображення власних почуттів.

Отже, оволодіння технікою постановки запитань – одне з важливих завдань психолога-консультанта.

**10. Паузи мовчання.** Більшість людей ніяковіють, коли переривається бесіда, чи стоїть тиша. Вона здається безкінечно довгою. Також і консультант-початківець почуває себе незручно при виникненні в бесіді паузи мовчання, бо йому здається, що він постійно повинен щось робити. Однак уміння мовчати та використовувати тишу в терапевтичних цілях – один із важливіших навиків консультування. Хоча тиша в консультуванні іноді означає порушення консультативного контакту, тим не менше вона буває і глибоко усвідомленою. Як відомо кожному із повсякденного життя, гарним друзям не обов'язково весь час розмовляти, а закохані багато часу проводять у мовчанні, що свідчить лише про глибину їхніх стосунків. Для консультанта мовчання є особливо терапевтично цінним тому, що [22; 26]:

- ✓ посилює емоційне взаєморозуміння консультанта та клієнта;
- ✓ надає можливість клієнту зануритися в себе та вивчати свої почуття, установки, цінності, поведінку тощо;
- ✓ дозволяє клієнту зрозуміти, що відповідальність за результат бесіди знаходиться на його плечах.

Р. Кочюнас виокремлює найважливіші значення мовчання у консультуванні [22]:

1. Паузи мовчання, особливо на початку бесіди, можуть виражати тривогу клієнта, погане самопочуття, розгубленість через самий факт консультування.
2. Мовчання не завжди означає відсутність реальної активності. Під час пауз мовчання клієнт може шукати потрібні слова для продовження своєї розповіді, зважувати те, про що велася мова перед тим, пробувати оцінити здогадки, що виникли у процесі бесіди. Консультанту також потрібні паузи мовчання для обдумування певної частини бесіди та формулювання важливих запитань. Періодичні паузи мовчання роблять бесіду цілеспрямованою, так як у цей час подумки виявляються суттєві моменти бесіди, резюмуються основні висновки. Паузи мовчання допомагають не пропускати важливі моменти.
3. Мовчання може означати, що і клієнт, і консультант надіються на продовження бесіди з боку одне одного.
4. Пауза мовчання, особливо якщо вона суб'єктивно неприємна для клієнта, так і для консультанта, може означати, що двоє учасни-

ків бесіди та вся бесіда опинилася в глухому куті й відбувається пошук виходу із цієї ситуації, пошук нового спрямування бесіди.

5. Мовчання у деяких випадках означає опір клієнта процесу консультування. Тоді воно у відношенні до консультанта має маніпулятивну сутність. Тут клієнт веде гру: «Я можу сидіти як камінь і подивлюся, чи вдасться йому (консультанту) зрушити мене.
6. Іноді паузи мовчання виникають, коли бесіда проходить на поверхневому рівні й уникається обговорення найбільш важливих і значимих фактів, які, в свою чергу, збільшують тривогу клієнта.
7. Мовчання іноді означає глибоке узагальнення без слів, воно тоді більш осмислене, ніж слова.

Паузи мовчання в консультуванні піднімають питання: чи повинен їх переривати сам консультант? Поширена думка, що консультант повинен переривати безпідставне мовчання та не завжди переривати продуктивне мовчання.

***Потрібно зазначити, що представлені комунікативні техніки можуть використовуватися на всіх етапах консультативної взаємодії в залежності від ситуацій.***

### **9.4.3. ПРОЦЕДУРА ТРЕТЯ: АКТИВІЗАЦІЯ ПАМ'ЯТІ КЛІЄНТА**

Процедура третя: ***активізація пам'яті клієнта***. Техніки: допомога у визначенні істинних почуттів і формуванні висловлювань, психологічна підтримка клієнта, насичення пауз, провокування клієнта, посилення ситуації, інтерпретація, конфронтація. Для надання клієнту допомоги у визначенні істинних почуттів і вербалізації працюють прийоми активного слухання, які були розглянуті в межах другої процедури.

Крім цього, якщо ви раніше визначили основні цінності й критерії, які керують вчинками клієнта, то вам легше буде прояснити почуття його. До основних критеріїв і цінностей відносять [14, с. 70]: 1) відсутність тривоги, проблем; 2) отримання прибутку, комфорту, зручностей, новизни, задоволення; 3) слідування традиціям; 4) престиж; 5) гарне ставлення до оточуючих (визнання).

Для того, щоб визначити їх, достатньо просто уважно слухати клієнта. І якщо клієнт говорить: «Я не хочу, щоб у мене боліла голова. Стосунки з людьми, повинні позбавляти від проблем, хоча б із тими людьми, хто претендує бути твоїм близьким. Інакше, для чого



вони?». То психолог-консультант буде розуміти, що основною цінністю цього клієнта є відсутність проблем.

**Техніка «психологічна підтримка клієнта»** застосовується на протязі всієї консультативної взаємодії. Полягає у вираженні емпатії консультантом клієнту на вербальному та невербальному рівнях.

*Завдання консультування полягає в тому, щоб допомогти клієнту відшукати свій власний шлях у вирішенні власних життєвих проблем [14, с.74].*

*Не дивлячись на те, що в межах структурування консультативного процесу «психологічна підтримка клієнта» виокремлюється у певній процедурі й описується на відповідному етапі, за суттю весь процес психологічного консультування представляє собою акт підтримки.*

Консультант більшу частину часу є, перш за все, адвокатом клієнта, і, відповідно, всі втручання, що здійснюються в процесі консультування, повинні бути наповнені почуттям турботи. Потрібно пам'ятати, що ніколи метою консультування не ставиться читання нотацій чи «виправлення життя» іншої людини.

**Техніка «Насичення паузи».** У процесі консультування, як і у будь-якому спілкуванні, не виключене виникнення пауз. Консультант може їх заповнити декількома способами: 1) запитання; 2) метафора; 3) «утримання паузи». Якщо ж консультант вирішив утримувати паузу, то він повинен утримувати її якомога довше. Г.Колеснікова з цього приводу цитує Джулію Моема: «Чим кращий актор, тим триваліша пауза» [14, с. 72]. Психологічне консультування – умовно можна назвати спектаклем (як і спектакль, п'єса, мають психотерапевтичний відбиток), в якому фахівець виступає у триєдності: і як сценарист, і як режисер, і як актор.

**Провокування:** слова клієнта ставляться під сумнів. Мета, з якою використовується провокування, полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на проблему з іншого боку. Це можливо зробити за допомогою «посилення ситуації».

**«Посилення ситуації»** можливе у результаті повторення слова, яке несе основне інформаційне навантаження. Наприклад:

Клієнт: «У мене ніколи нічого не виходило».

Консультант: «У Вас ніколи-ніколи нічого не виходило?»

Можлива також ситуація, при якій клієнт сприймає які-небудь взаємостосунки у викривленому вигляді. Для прояснення ситуації можна акцентувати увагу клієнта на цьому викривленні. Наприклад:

Клієнт: «Мене всі не поважають».

Консультант: «Вас всі-всі не поважають?»

Іноді клієнт уникає розмовляти про проблему: «У мене все добре... . Так, добре...». У такому випадку його можна запитати: «У Вас дійсно все добре?» або «У Вас все-все добре?».

Техніку провокування потрібно застосовувати досить обережно, щоб не травмувати клієнта. Тому психолог-консультант має зважати на вік, освіту, соціальний статус, особистісні особливості клієнта. І ще: ніколи не потрібно повідомляти клієнту, що його спеціально провокували. Подібна інформація може знищити миттєво все, що психолог-консультант досягнув з ним раніше (розкриття подібної техніки клієнту допускається, якщо психолог-консультант працює за провокаційним теоретичним підходом, або використовує техніки та конструкти провокаційної терапії на рівні еkleктичного чи інтегративного підходів).

**Інтерпретація.** Практично все накладає відбиток на «образ особистості». Будь-які вчинки, переживання, тощо характеризують людину. Немає нічого безглузлого та випадкового навіть у найменшому прояві людини. Людина постійно виражає себе словами, тоном голосу, жестами, позою, і від компетентності консультанта залежить, чи зможе він «прочитати» ці складні психологічні «повідомлення». Кожний клієнт – це не відкрита книга, а невідома

*Різні етапи інтерв'ю вимагають інтерпретацій відповідного типу. Досвідчений консультант налічує в своєму активі велику кількість інтерпретацій для кожного конкретного випадку і вибирає, що запропонувати клієнтові, керуючись принципом актуальності чи перспективних цілей. Адже, формулюючи інтерпретацію, можна змінювати не тільки ступінь впливу, але й глибину проникнення в концептуальну структуру особистості [5].*

**С. Васьківська**

країна, де усе нове, і спочатку важко піддається розумінню. Орієнтуватися в цій незвіданій країні консультанту допомагає техніка інтерпретації – мабуть, сама складна техніка консультування [22].

У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж виявляється в поверхневій розповіді клієнта. Зовнішній зміст, звичайно, теж є значущим, проте, – істотне розкриття латентного змісту, прихованого за словами клієнта набуває важливого значення. Для цього використовується інтерпретація розповіді [5].

Інтерпретаційні твердження консультанта надають визначений зміст очікуванням, почуттям, реакціям клієнта, тому що допомагають встановити причинно-наслідкові зв'язки між фактами та переживаннями. Зміст розповіді та переживань клієнта трансформується в контексті роз'яснювальної системи, що використовується консультантом. Таке перетворення допомагає клієнту побачити себе та свої життєві ускладнення у новій перспективі та новому способі життя. А. Адлер зауважував, що, правильне розуміння того, що відбувається передбачає більш адекватне реагування [22].

Сутність запропонованої інтерпретації у великій мірі залежить від теоретичної позиції консультанта. В орієнтованій на клієнта терапії/консультуванні ухиляються від прямих інтерпретацій, не бажаючи переймати від клієнта відповідальність за процес консультування. Цілковитого протилежного погляду на інтерпретацію притримуються представники психоаналітичного напрямку.

Тут інтерпретаційні техніки займають провідне положення, оскільки в психоаналізі інтерпретується практично усе – перенос, опір, сновидіння, вільні асоціації, замовчування тощо. У такий спосіб психоаналітики намагаються більш глибоко розкрити психодинамічний зміст проблем клієнта [22].

У «гештальт-терапії» сам клієнт спрямовується до інтерпретації своїх реакцій, тобто залишається цілком відповідальним за прояснення власного особистісного сенсу.

У науковій літературі виокремлюють п'ять типів інтерпретації [22; 25; 26]:

1. Встановлення зв'язків між, здавалось би, розрізненими твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнту, що говорить про страх привселюдного виступу, низькому рівні самооцінки та труднощах у стосунках з іншими людьми, консультант указує на взаємозв'язок проблем і вплив на їх виникнення неадекватних реакцій і домагань клієнта.

2. Акцентування яких-небудь особливостей реакцій або почуттів клієнта. Клієнт, наприклад, постійно відмовляється від роботи, хоча висловлює бажання працювати. Консультант може сказати йому: «Ви, здавалось би, радієте можливості, що з'явилась, проте, коли стикаєтеся з неминучими труднощами, втікаєте».

3. Інтерпретація засобів психологічного захисту, реакцій опору та переносу. У вищенаведеному прикладі можлива інтерпретація: «Судячи з нашої бесіди, втеча є для Вас засобом боротьби зі страхом нев-

дачі». Таким чином, тут інтерпретується психологічний захист (паросток) від тривоги (страху невдачі). Інтерпретація переносу являє собою основну техніку психоаналітичного напрямку. Клієнту намагаються показати, що його минулі стосунки (як правило, з батьком або матір'ю) заважають сприймати почуття та поведінку консультанта.

4. Зв'язок теперішніх подій, думок і переживань із минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнту дослідити зв'язок теперішніх проблем і конфліктів із попередніми психотравмами.

5. Надання клієнту іншої можливості розуміння його почуттів, поведінки чи проблем. Наприклад:

Клієнтка; Він нічого не робить, а весь час ходить пиячити з друзями. Я приречена все робити дома.

Консультант: Схоже, що цим саме Він у своєрідний спосіб рятує Вас від прийняття рішення про теперішнє та майбутнє життя.

Практично у всіх перерахованих типах інтерпретацій очевидним є момент пояснення, тобто суть інтерпретації полягає в тому, щоб незрозуміле зробити зрозумілим. Інтерпретація повинна проводитися з

урахуванням стадії консультативного процесу. Ця техніка неприйнятна на початку консультування, коли передбачається досягнення довірливих відносин із клієнтом, але пізніше вона дуже корисна для розкриття психодинаміки проблем клієнта.

Ефективність інтерпретації значною мірою залежить від її глибини та часу проведення. Ефективна інтерпретація, як правило, не буває занадто глибокою. Вона повинна зв'язуватися з тим, що клієнт

*Залежно від контексту і ситуації будь-яка інтерпретація може бути корисною або шкідливою. Та коли говорити про професійність, то:*

- цінність інтерпретації визначається реакцією клієнта на неї;
- хороші інтерпретації не бувають нейтральними: клієнт має відчувати, що консультант „воює” з його патогенними переконаннями на його боці;
- інтерпретації рідко бувають корисними, якщо не дають клієнтові того, що він підсвідомо хоче отримати;
- інтерпретація буде дієвою тоді, коли консультант зумів довести клієнту, що його поведінка, як би там не було, сформувалася так, щоб розв'язувати позитивні, розумні завдання (наприклад, виразити лояльність до батьків, виправити свою поведінку, стати кращим за інших, адаптуватися до світу, який сприймається як ворожий тощо). Людина повинна дивитися на себе з симпатією, відчувати себе нормальною і хорошою, щоб зуміти простити себе і виправити ситуацію [5, с.139].

**С. Васьківська**



уже знає. Дієвість інтерпретації теж визначається своєчасністю, готовністю клієнта її прийняти. Якою б мудрою та точною не була інтерпретація – якщо вона подана в непідходящий час, ефект буде нульовим, оскільки клієнт не зможе зрозуміти пояснень консультанта. Ефективність інтерпретації залежить і від особистості клієнта. За даними наукових досліджень, клієнти, що мають високий рівень самоповаги й освіченості більш дошкульні до інтерпретацій і навіть у випадку незгоди приймають їх до уваги [22].

Консультант зобов'язаний уміти розуміти реакції клієнтів за суттю інтерпретацій. Емоційна байдужість клієнта повинна змусити консультанта подумати про відповідність інтерпретації дійсності. Проте, якщо клієнт відреагував вороже та відразу відкинув інтерпретацію як неправдоподібну, є підстава припускати, що інтерпретація торкнулась кореня проблеми.

Незважаючи на значення інтерпретації, це не означає, що ними можна зловживати; коли в процесі консультування занадто багато інтерпретацій, клієнт починає захищатися від них і пручається консультуванню. Не треба забувати, що консультант, як і будь-яка людина, може помилятися, тобто його інтерпретації бувають неточними або взагалі не дійсними. Тому інтерпретаційні твердження недоречно формулювати авторитарним, категоричним-повчальним тоном [22].

Клієнту легше сприймати інтерпретації, що формулюються як припущення, коли йому дозволяється відхилити їх. Найкраще зміст інтерпретації починати словами «думаю», «мабуть», «чому б не спробувати подивитися так» тощо. Гіпотетичний характер інтерпретацій аж ніяк не зменшує її цінності, якщо вони є конкретними та прийнятними для клієнта.

**Конфронтація** як техніка консультативної взаємодії може використовуватися не тільки у структурі цієї процедури, але й на інших етапах психологічного консультування [22]. Конфронтація включає в себе потенціал як для росту й змін, так і для ослаблення опору клієнта. Так як вона діє дуже сильно, для того, щоб застосовувати конфронтацію, консультант повинен володіти спеціальними навиками [10, с.230].

Конфронтаційна поведінка – це складна техніка (у певних теоретичних підходах виступає процедурою), вимагає як відчуття часу, так і тонкого сприйняття клієнта. Правильно проведена конфронтація може допомогти клієнту стати більш інтегрованим і послідовним у поведінці та в стосунках з іншими людьми. Конфронтація повинна



здійснюватися тільки в умовах довіри і не повинна використовуватися як засіб вираження гніву та фрустрації [14; 22].

Конфронтація може відбуватися у декількох формах. Вона може використовуватися у зосередженні уваги на невідповідності «між тим, що ми думаємо та відчуваємо, і тим, що ми говоримо та робимо; між нашою концентрацією уваги на собі й тим, як нас бачать інші; між тим, хто ми є й ким ми хочемо бути; між тим, які ми є насправді, й тим, якими ми собі здаємося; між нашими вербальними та невербальними сигналами [10, с.231].

Як зазначає Р. Кочюнас, консультант час від часу вимушений у терапевтичній цілях вступати у конфронтацію [22]. Р. Джордж і Т. Крістіані виокремлюють три основних випадки конфронтації у консультуванні [10, с. 231-232]:

**1.** Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на протиріччя в його поведінці, думках, почуттях, чи між думками та почуттями, намірами та поведінкою тощо. У цьому випадку можна говорити про два рівні конфронтації. На першому констатується визначений аспект поведінки клієнта. На іншому – протиріччя частіше всього представляються словами «але», «однак». На противагу інтерпретації у процесі конфронтації вказується на причини та джерела протиріч. Конфронтацією такого типу стараються допомогти клієнту побачити саме протиріччя, яке він раніше не бачив, не хотів чи не міг виявити.

**2.** Конфронтація з метою допомогти побачити ситуацію такою, яка вона є в дійсності, всупереч уявленню про неї клієнта в контексті його потреб. Наприклад, клієнтка скаржиться: «Мій чоловік знайшов роботу, пов'язану з тривалими відрядженнями, тому, що не кохає мене». Реальна ситуація така, що чоловік змінив місце роботи

*Конфронтація - це вміння психолога піддати сумніву, не погодитися з тим, що говорить клієнт, але так, щоб не викликати захисної реакції або розриву комунікації. За допомогою конфронтації клієнт отримує вказівку на суперечності у взаєминах, власних думках чи вчинках. Техніка дозволяє вводити психотравмуючу інформацію в свідомість, переслідуючи інтереси клієнта і не руйнуючи стосунків. В жодному разі конфронтація не означає непримиренного ставлення до самої особистості чи заперечення її права на власну точку зору. Стикаються не люди, цінності чи світогляди, а точки зору на досить конкретні речі, події, факти при реальному праві на співіснування будь-якого їх трактування [5, с.141].*

**С. Васьківська**

за вимогою дружини після тривалих сварок, так як на попередній роботі він мало заробляв. Тепер чоловік заробляє пристойно, однак рідко буває вдома. У цьому випадку консультант повинен продемонструвати клієнтці, що проблема полягає не в любовних стосунках, а у фінансовому становищі сім'ї, необхідності, щоб чоловік більше заробляв, хоча через це він вимушений часто бувати у від'їзді. Клієнтка не оцінює зусиль чоловіка добиватися кращого матеріального становища сім'ї й трактує ситуацію зручним для себе способом.

- 3.** Конфронтація з метою звернути увагу клієнта на його відхилення від обговорення певних проблем. Наприклад, консультант висловлює клієнту здивування: «Ми вже двічі зустрічалися, але Ви нічого не говорите про сексуальне життя, хоча у процесі першої зустрічі виокремили його як свою важливу проблему. Кожен раз, коли ми наближаємося до основної проблеми, Ви ухиляєтеся в бік. Я думаю, що б це могло означати».

Конфронтація є складною технікою, яка вимагає від консультанта майстерності. Вона часто сприймається як звинувачення, тому її потрібно застосовувати при достатній довірі, коли клієнт відчуває, що консультант розуміє його та піклується про нього. Для правильного використання техніки конфронтації важливо знати її обмеження [22]:

- 1.** Конфронтацію не можна використовувати як покарання клієнта за певну поведінку. Це не засіб вираження консультантом ворожості.
- 2.** Конфронтація не використовується для руйнування механізмів психологічного захисту клієнтів. Її призначення – допомогти клієнтам розпізнати способи, якими вони захищаються від усвідомлення реальності. Знаходження і руйнування механізмів психологічного захисту, на жаль, один із поширених прийомів конфронтації в групах тренування сенситивності, звідки й запозичена ця техніка. Стиль психологічного захисту багато говорить про особистість клієнта, і тут важливе розуміння, а не руйнування, яке дратує клієнта та викликає його опір.

Перед використанням техніки конфронтації важливо розібратися у захисних механізмах клієнта та запитати себе:

- ✓ як глибоко укорінилися та як довго діють ці механізми?
- ✓ які мотиви особистості приховуються за психологічним захистом?
- ✓ наскільки захисні механізми необхідні людині для успішного пристосування у повсякденному житті?

✓ що відбулося би без механізмів психологічного захисту?

Конфронтацію не можна використовувати для задоволення потреб чи самовираження консультанта. Консультування не та ситуація, де консультант повинен демонструвати свою мудрість і силу з метою «самовозвеличування». Задача консультанта не перемогти клієнта, а зрозуміти його та надати допомогу. Неправильне застосування техніки конфронтації часто свідчить про те, що в процесі консультування фахівець вирішує особисті проблеми. Наприклад: «Я пригнічений і самотній, але я говорю, що все добре»; «Я вірю в те, що люди повинні приймати власні рішення, але я постійно даю поради, як жити, моїм дітям»; «Я говорю, що хочу слухати та бути корисним для інших, але при цьому постійно доміную в розмові».

Отже, характеризуючи другий етап консультативної взаємодії, розповідь клієнта про проблемну ситуацію має відображати наступні моменти [22]:

- 1) коли і в зв'язку з чим виникла ця ситуація;
- 2) де саме відбувалася подія;
- 3) що говорив і робив клієнт;
- 4) що говорили та робили інші особи в цій ситуації;
- 5) що думав і відчував клієнт; 6) що, на думку клієнта, думали та відчували інші учасники ситуації;
- 7) чим закінчилася ситуація;
- 8) які вона мала наслідки;
- 9) на що вплинула ця ситуація.

Завдання цього етапу можна вважати реалізованими тільки в тому випадку, якщо і клієнт, і консультант «вибудували» своєрідний «ланцюг» подій. Розуміння логіки розвитку стосунків, відповідно якій клієнт хоче чогось досягнути (любові, визнання, влади), застосовуючи для цього неадекватні способи та засоби, призводить до усвідомлення клієнта до того, яким чином його поведінка сприяє ускладненню проблемної ситуації. Але сам клієнт, в більшості випадків, відчуває труднощі при виборі позитивних варіантів поведінки в таких ситуаціях. Психолог може надати клієнту допомогу у вирішенні його проблеми, не пропонуючи конкретних рішень, уникаючи порад і рекомендацій. Тільки сама людина може вирішити, чого саме вона хоче добитися, які зміни ситуації насправді відповідають її вимогам тощо [1; 5; 8; 22; 26].

## 9.5. ЕТАП ТРЕТІЙ «СТРАТЕГІЧНИЙ»

*Основне завдання цього етапу – відпрацювання декількох альтернативних рішень, певних виходів із проблемної ситуації, що дозволить добитися бажаного результату*

### 9.5.1. ПРОЦЕДУРА ПЕРША: ВИЗНАЧЕННЯ МОЖЛИВИХ РІШЕНЬ

Процедура перша: **визначення можливих рішень**. Техніки: інформування клієнта, порада непрямой форми, переконання, роз'яснення.

**Техніка «інформування клієнта»**. Кількість інформації, що надається клієнту фахівцем у процесі консультативної сесії, перш за все, буде залежати від характеру психотерапевтичних стосунків, особистісних особливостей клієнта, змісту проблеми. Однак важливо, щоб інформація, яка надається, відповідала вимогам: доступність, конкретність й об'єктивність. Доступність і конкретність інформації визначаються тим, що дані, які повідомляються консультантом клієнту повинні, з одного боку, відповідати рівню його розвитку і, з іншого боку, виключати можливість двозначного тлумачення. Для того, щоб переконатися в правильності розуміння клієнтом наданої інформації, фахівець може задати декілька прояснювальних запитань.

**Техніка: порада непрямой форми**. Порада – думка, висловлена кому-небудь з приводу того, як йому діяти, що робити та передбачення подальшого спільного обговорення.

Відмінність поради й надання інформації полягає в тому, що порада висловлює особисту думку, а в інформуванні знаходиться, перш за все, безцінність. Прямого пропонування порад потрібно уникати. По-перше: якою би не була правильною ваша порада, вона залишиться «чужою порадою» – людям подобається робити власні відкриття і, відповідно, будь-яка порада є вкраденою можливістю такого відкриття. Тільки коли людина сама що-небудь відкрила, це стає важливим для неї.

По-друге, даючи клієнту можливість слідувати пораді, психолог-консультант одночасно надає йому можливість приписувати невдачу фахівцю. Якщо ж клієнт відноситься до залежного типу, то у психолога-практика вимальовується прекрасне майбутнє – до кінця своїх днів стати його «мамою», «нянею».

По-третє, наданням порад, як правило, у консультуванні не користуються, і це дарма витрачений час і зусилля.

Однак порада, що подана у непрямій формі («Не знаю чому, але мені пригадалася ситуація з мого життя...», «У моїй практиці був випадок...», «Мені розповідали історію...», «Один герой роману вчинив у подібній ситуації таким чином...»), може мати неабиякий психотерапевтичний ефект.

**Техніка переконання** – логічна бездоганна аргументація правильності висловлюваної позиції. Як правило, повинно в основі мати факти. Застосовується при наданні порад непрямой форми як підкріплення, обґрунтування висловленої професійної позиції. Переконання повинно будуватися психологом-консультантом на рівні цього клієнта [3; 14; 17; 20].

**Техніка: роз'яснення.** Роз'яснення – розгорнуте конкретне пояснення консультанта проблеми клієнта. Основна ціль – пояснити якомога доступніше думки фахівця, хід його роздумів з приводу проблеми для клієнта. Може включати в себе емоційно-особистісний аспект [3; 14; 17].

### **9.5.2. ПРОЦЕДУРА ДРУГА: ПОГОДЖЕННЯ ПЛАНУ ДІЙ**

**Процедура друга: погодження плану дій.** Техніки: пошук різноманітних рішень, стимулюючі запитання, визначення алгоритму з вирішення проблеми, конкретизація очікуваного результату [17].

Перш ніж розробити конкретний план з вирішення проблеми та для того, щоб цей план був оптимальним, необхідно максимально *розширити пошук можливих рішень*. З цією метою можна застосувати методику творчих рішень проблем Ділтса.

Спочатку потрібно запропонувати клієнту придумати не менше двадцяти самих наймовірних способів вирішення цієї проблеми (можна записувати). Потім, запропонувати клієнту вибрати оптимальний варіант вирішення проблеми (можливо, що деякі із придуманої «двадцятки» стануть елементами плану досягнення результату).

Стимулюючі запитання доречно застосовувати упродовж всього стратегічного етапу. Особливо вони допоможуть під час другої процедури, адже, перебуваючи у соціокультурологічно обумовлених межах, клієнту, як правило, незручно проявляти творчу активність. Приклади стимулюючих запитань:

- Що саме Ви можете запропонувати?
- Як інакше можна це вирішити?
- Що ще Ви можете придумати?



- Як би Ви вирішували цю проблему, якщо б Вам було зараз десять (двадцять, тридцять, сорок, п'ятдесят) років?
- Яке рішення запропонувала б ваша мама (батько, бабуся, тітка, дідусь і т.д.)? Що корисного Ви знайшли для себе у цьому вирішенні вашої проблеми?

Якщо фахівець досить уміло застосував дві попередні техніки, то алгоритм досягнення виникає природно. Однак при його деталізації необхідно чітко прояснити, як саме розуміє клієнт кожен із етапів і яким чином збирається його реалізовувати. Це дозволить прояснити незрозумілі для клієнта моменти й ініціювати виникнення нових ідей.

Г. Колеснікова, щодо застосування цієї техніки, зазначає, що корисно також записувати цей алгоритм у двох екземплярах. На кожному із екземплярів ставлять свій підпис і психолог, і клієнт. Відповідно, один залишається у консультанта, інший віддається клієнту. Для клієнта це буде додатковим стимулом для реалізації плану в дії, а консультанта підстрахує від можливих непорозумінь [17, с. 77-78].

### ***Техніка «конкретизація очікуваного результату».***

За допомогою цієї техніки визначаються «прикмети», за якими клієнт зможе визначити, що проблема вирішена. Вони повинні бути конкретними та зрозумілими.

Наприклад, клієнт кожного дня свариться з дружиною. Його запит: спокійне сімейне життя. Якщо він досягне того, що сварки будуть відбуватися не частіше ніж два рази на тиждень, то він буде вважати, що проблема вирішена. Тобто, тут «прикметою» буде частота сварок, а саме: два рази на тиждень.

Конкретизувати очікуваний результат можна за допомогою запитань: «Що саме повинно відбутися, щоб Ви зрозуміли, що ціль досягнута?», «Як саме Ви дізнаєтеся, що Ви досягнули бажаного результату?» тощо.

Техніка конкретизації результату може застосовуватися на різних етапах консультування. Ефективність цієї техніки в тому, що вона дає можливість уважно проаналізувати особливості поведінки клієнта, що знаходяться в основі проблеми, і спробувати відповісти на питання: чого саме хоче добитися клієнт своєю поведінкою. Невротична поведінка, неадекватні ситуації, завжди на якомусь рівні вигідні клієнту. Така його поведінка задовольняє певні (в більшості випадків, неусвідомлені) потреби, які клієнт не може задовільнити іншим способом. На цьому етапі клієнту необхідна дуже велика підтримка з боку психолога для реалізації мети.

## 9.6. ЕТАП ЧЕТВЕРТИЙ. ЗАВЕРШАЛЬНИЙ

*Коли завершувати консультативну взаємодію – питання, яке не має однозначної відповіді. Якщо процес закінчується надто швидко, клієнти можуть втратити опору, яку вони отримали в процесі консультування, і повернутися до попередньої поведінки. З іншого боку, коли час завершення ніяк не обумовлено, клієнти можуть стати залежними від консультантів і терпіти невдачі у вирішенні своїх проблем і в особистісному рості [8, с. 216].*

*С. Гледдінг*

### 9.6.1. ПРОЦЕДУРА: ВИЗНАЧЕННЯ СПОСОБІВ КОНТРОЛЮ ЗА РЕАЛІЗАЦІЮ НАМІЧЕНОГО ПЛАНУ

У межах цієї процедури можуть використовуватися ті ж техніки, в більшості випадків, що і в межах другої процедури попереднього етапу, але тут вони спрямовані на способи контролю й оцінок очікуваного результату. Цю процедуру ще можна назвати екологічною перевіркою консультативної взаємодії.

Контроль може здійснюватися різними способами:

- ✓ клієнт може взяти всю відповідальність на себе (ідеальний спосіб у консультативній взаємодії);
- ✓ він може інформувати консультанта про реалізацію кожного пункту (використовується постконсультативний супровід);
- ✓ клієнт може інформувати тільки про досягнення кінцевого результату (види постконсультативного супроводу);
- ✓ може бути призначена додаткова консультативна сесія для відслідковування процесу реалізації наміченого плану (використовується постконсультативний супровід);
- ✓ консультант і клієнт можуть домовитися про зустріч для обговорення результатів, після повної реалізації відпрацьованого ними алгоритму (використовується постконсультативний супровід).

Техніки *«закріплення впевненості клієнта»* та *«формування готовності до досягнення»* взаємопов'язані. Вони застосовуються упродовж всього процесу консультування. Найбільш ефективні невербальні засоби та психологічна підтримка: «Ви просто молодець...»; «Ви така цікава людина...»; «Я не думаю, що хто-небудь міг

би краще справитися з такою складною ситуацією...»; «У Вас великий потенціал...» тощо.

Як зазначає О. Бондаренко: «Для клієнта завершальна стадія спільної роботи досить важка. Труднощі ці пов'язані з припиненням стосунків, у яких людина почувалася захищеною, і з певним страхом входження до «справжнього» життя, де буває неможливо переграти ще раз ситуацію і де у людини немає взагалі ніякого підстрахування» [3, с. 44-45]. Клієнт повинен усвідомити, що часткова невдача – це ще не катастрофа. Просто потрібно продовжувати працювати над вирішенням проблеми, пов'язуючи всі дії з кінцевою метою.

*Тут потрібно зазначити той факт, що етап завершення може здійснюватися перед етапом реалізації плану клієнтом, одночасно з ним або після нього. Все залежить від проблемної ситуації клієнта, з якою він звернувся до психолога-практика.*

Термін «завершення» у консультуванні означає рішення, про завершення психотерапевтичних стосунків. Завершення консультативної взаємодії являється найменш дослідженим аспектом психологічного консультування. Як правило, психологи-дослідники припускають, що завершення повинне відбуватися природним шляхом, а клієнт і консультант – залишаються задоволеними досягнутими результатами. В реальності завершення психотерапевтичних стосунків впливає на всіх учасників психоконсультативної взаємодії і дуже часто буває важким і болісним. Воно може викликати змішані почуття як і в консультанта, так і в клієнта [1; 2; 3; 14; 22].

Історично звернення безпосередньо до процесу завершення не завжди вважається етичним у консультативній взаємодії через певні причини. По-перше, завершення асоціюється з втратою – традиційним предметом табу в усіх рівнях суспільства. Не дивлячись на те, що втрата може супроводжуватися створенням чогось нового, вдосконаленням кращого знання себе і новими відкриттями, консультування, в більшості випадків, усю увагу приділяє росту і розвитку, не акцентуючись на завершенні. По-друге, уміння завершити консультативний процес не відносять безпосередньо до навиків, що полегшують взаємостосунки консультування. Внаслідок цього завершення не являється таким процесом, якому приділяють увагу при навчанні майбутніх психологів-практиків. Все ж його значення почало усвідомлюватися у зв'язку з різноманітними соціальними тенденціями [8, с. 214].

Завершення виконує декілька важливих функцій. С.Гледдінг виокремлює наступні [8]:

- ✓ **завершення сигналізує про те, що дещо завершено.** Життя це певна кількість «привіт» і «прощай». Між народженням і смертю індивіди зустрічаються та розлучаються з відповідними явищами та подіями, роботою, взаємостосунками та змінами життєвих періодів. Розвиток і пристосування залежать від здібностей приймати у максимальній кількості цих подій і будувати за допомогою них власний досвід. Щоб розпочати щось нове, в більшості випадків, необхідно закінчити й осмислити попередню подію. Завершення – це можливість певним чином завершити засвоєння досвіду, на особистісному й професійному рівнях. У консультуванні завершення «є більше ніж дією, що означає завершення терапії, воно являється також мотиватором до ефективних змін. І клієнта, і консультанта мотивує знання того, що досвід консультування обмежений у часі. Це усвідомлення подібне розумінням молодой людини того, що вона не може залишатися завжди молодой, - події, які часто відбуваються на межі 30 років. Таке розуміння може викликати прилив бурхливої діяльності, щоб встигнути, поки ще залишився час, зробити що-небудь значуще. Окремі консультанти, особливо які працюють в межах стратегічної, системної, проблемно-орієнтованої сімейної терапії, навмисно обмежують кількість сесій консультування з метою, щоб клієнти та консультанти краще усвідомлювали обмеженість часу та максимально використовували час сесії. Обмеження кількості сесій також ефективно й у індивідуальному консультуванні;
- ✓ **завершення являється засобом збереження вже досягнутих змін і генералізації набутих у процесі консультування навиків вирішення завдання.** Успішне консультування призводить до значних змін у способах сприйняття, мислення та діяльності клієнта. Ці зміни відпрацьовані у консультуванні, але вони повинні реалізуватися в житті клієнта. Завершення забезпечує можливість для такої практики. Клієнт може завжди повернутися до консультанта для будь-якого необхідного продовження роботи, але завершення – це природна відправна крапка для початку незалежної діяльності. Тобто, те, що здається фіналом, може бути початком;
- ✓ **завершення слугує нагадуванням про те, що клієнт став більш зрілим.** Крім здобуття клієнтом нових навиків чи здатності по-новому подивитися на себе, ефективно консультування, яке закінчується відповідною процедурою завершення, робить початок в

житті клієнта стосовно того, що він може краще справлятися зі своїми проблемними ситуаціями й адаптовуватися до нових людей і подій. Ці уміння керувати зовнішніми обставинами може призвести до встановлення більш взаємообумовлених стосунків, які є більш сприятливими. Досягнувши успішного вирішення проблеми, клієнт набуває нового розуміння та здібностей, які зберігаються у свідомості та можуть бути використані в необхідних ситуаціях.

Існує декілька поглядів з приводу вибору часу завершення консультативного процесу:

- ✓ **Чи змогли клієнти досягнути поведінкових, пізнавальних чи емоційних цілей контракту?** Коли клієнти та консультанти мають чітке уявлення відносно того, чи досягнуті конкретні цілі чи ні, вибір часу завершення буде визначено легко. Ключем до такого рішення слугує взаємно узгоджений контракт перед початком консультування.
- ✓ **Чи зможуть клієнти конкретно продемонструвати, щось з того, чого вони хотіли досягнути та чи добилися вони певного прогресу?** У цій ситуації певний прогрес може бути основою для прийняття рішення про завершення консультування
- ✓ **Чи корисні стосунки консультування?** Якщо клієнт чи консультант відчують, що процес взаємодії безрезультатний, то потрібно переходити до завершення.
- ✓ **Чи змінився контекст початкової консультативної угоди?** У випадках, коли спостерігається зміна чи виявляються хронічні захворювання, необхідно розглянути питання про завершення (а також про направлення до іншого фахівця).

### **9.6.2. ЗАВЕРШЕННЯ ОКРЕМИХ СЕСІЙ КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕСУ**

Завершення – це проблема, яка зберігає актуальність протягом всіх сесій індивідуального консультування. Часові межі зустрічей повинні бути чітко визначені вже на початкових сесіях. Адекватною для сесій індивідуального консультування, у більшості випадків, вважається тривалість 45-50 хв. І, як правило, консультанту потрібно 5-10хв., щоб адаптуватися до клієнта і його проблемам. Сесії консультування, які закінчуються дуже швидко, як і занадто тривалі сесії, можуть бути непродуктивними.

Бенджамін пропонує дві важливі ознаки, що дозволяють визначити момент завершення сесії [8, с. 217]: і клієнт, і консультант – вва-



жають, що сесію потрібно завершувати; протягом часу, який залишився, не очікується розгляд чи обговорення будь-якого нового матеріалу. Якщо клієнт повідомляє нові факти, консультанту необхідно їх проаналізувати, щоб зробити предметом розгляду на наступній сесії. У певних випадках консультант повинен приймати рішення з наданих фактів оперативно, без підготовки (діяльність психолога-практика в екстремальній психологічній службі).

Консультант може ефективно завершити сесію декількома способами. Один з них – це просто коротко заявити, що час вичерпаний. Чим простіше повідомлення, тим краще. Якщо клієнт безкінечно довго розповідає про якийсь факт в кінці сесії, консультант повинен нагадати клієнту, що в їхньому розпорядженні залишається тільки 5-10 хв. Після цього клієнт може зосередити увагу на важливих питаннях. В якості альтернативи чи як доповнення до прямої заяви консультант може використати невербальні сигнали, щоб дати клієнту зрозуміти, що сесія завершується. Це може бути погляд на годинник. Невербальні сигнали краще використовувати з вербальними поясненнями. Одне підкріплює інше [8, с. 217].

У процесі завершення сесії доречно підвести підсумки всього, що відбувалося у процесі консультативної взаємодії. Це підведення підсумків може бути розпочате як консультантом, так і клієнтом. Ефективне підведення підсумків має бути конкретним, короткотривалим, зведене до суті та не повинно включати в себе інтерпретації. Спільне підведення підсумків дозволяє консультанту та клієнту зрозуміти, що кожен з них взяв для себе з цієї взаємодії, і надає можливість вияснити всі непорозуміння. Важливим елементом завершення будь-якої психоконсультативної сесії є призначення наступної зустрічі [1; 2; 8].

## **9.7. ЕТАП П'ЯТИЙ. РЕАЛІЗАЦІЯ ПЛАНУ КЛІЄНТОМ**

П'ятий етап «Реалізація плану клієнтом» проводиться, в більшості випадків, клієнтом самостійно, без присутності й втручання професіонала. Це пояснюється специфікою цього виду психологічної допомоги – будь-яка психічно здорова людина здатна самостійно вирішити свої проблеми.

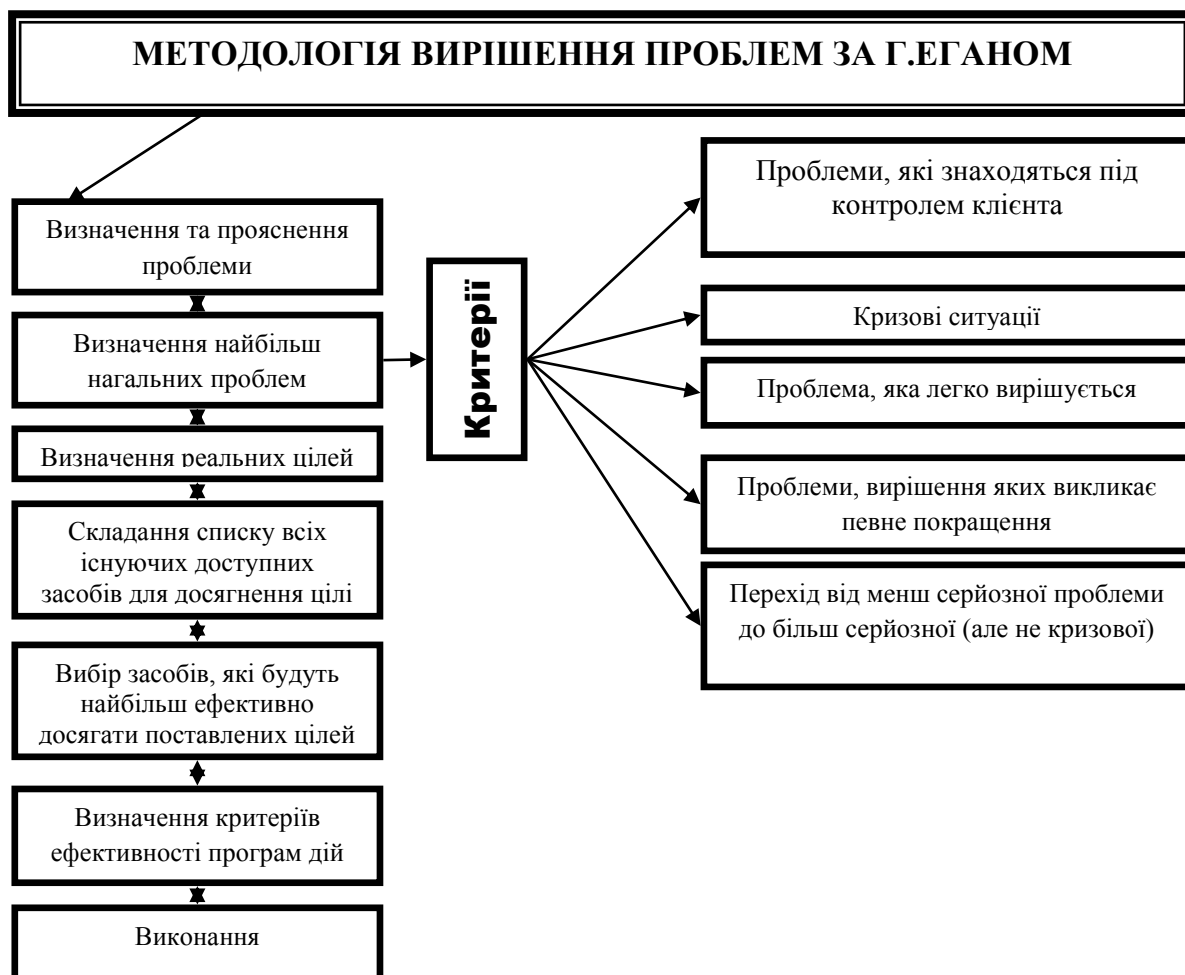
Консультант – це провідник у горах, для блукаючої в сутінках людини. Він допоможе знайти шлях на вершину, але піднятися на неї людина повинна сама [17]. Тобто, на основі реалізації попередніх чотирьох етапів, клієнт має оволодіти методологією вирішення проблеми. Здатність приймати правильне рішення – невід'ємна

частина функціонування здорової особистості. Ми постійно стикаємося із ситуаціями, які вимагають ефективних навиків прийняття рішення. Більшість людських проблем виникають через те, що особистості не здатні приймати правильне рішення. Процес прийняття рішень складається із певних послідовних кроків. Роль консультанта полягає не в тому, щоб приймати рішення за клієнтів. Клієнти повинні здобути навички не тільки для вирішення актуальної проблеми, але також ефективно справлятися з майбутніми проблемами. Модель Ж.Крумбольца підкреслює цей аспект, додаючи стадію узагальнення процесу прийняття рішення для проблем у майбутньому (малюнок № 9.7.1.) [25].



*Малюнок 9.7.1. Стратегії вирішення проблеми за Ж. Крумбольцом*

Для того, щоб клієнт краще засвоїв методологію вирішення проблем можна включити засвоєння методів аналізу ситуацій за системою Г. Егана. Г. Еган пропонує систематичну методологію вирішення проблем, яка включає процес прийняття рішень і аналіз ситуацій (малюнок № 9.7.2.) [25].



Малюнок 9.7.2. Методологія вирішення проблем за Г. Еганом

1. **Визначення та прояснення проблеми.** Клієнти часто представляють консультантам невизначені проблеми, які, як вони заявляють, «вирішити неможливо». Тому проблема на першому етапі повинна бути сформульована так, щоб вона могла мати вирішення. Замість прийняття невизначених описів почуттів типу: «Я такий пригнічений», консультант шукає причини почуттів клієнта: «Мені сумно та самотньо тому, що я недавно переїхав у це місто і в мене немає друзів». Консультант підкреслює, що проблеми не можуть бути вирішені, якщо висвітлені у невизначеному вигляді, не мають зв'язку з теперішнім і приписані лише впливу зовнішнього середовища.

2. **Встановлення найбільш нагальних проблем.** Після того, як клієнт прояснить зміст і причини своїх проблем, він повинен вирішити, якими проблемами зайнятися в першу чергу. Г.Еган виокремлює певні критерії для пошуку пріоритетів: проблеми, які контролюються клієнтом; кризові ситуації; проблеми, які легко вирішуються; проблеми, вирішення яких призведе до певного покращення; рух від менш серйозної проблеми до більш серйозної (але не кризової).

3. **Визначення реальних цілей.** Проблеми відображають реальне становище, а цілі представляють майбутнє. Цілі мають бути реальними, конкретними та притаманними для клієнта.

4. **Складання списку всіх доступних засобів для досягнення цілі.** Складання переліку перешкоджаючих і сприятливих факторів, пов'язаних із досягненням цілі.

5. **Вибір засобів, які будуть найбільш ефективно досягати цілей.** Засоби повинні бути відповідними з цінностями клієнта, мати високу вірогідність успіху й допомагати клієнту систематично просуватися до мети.

6. **Визначення ефективності програм дій.**

7. **Виконання.** Використання вибраних засобів для досягнення поставлених цілей.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте доповідь з презентацією на тему за вибором:

- ✓ «Використання методів діагностики в процесі консультативної взаємодії»;
- ✓ «Сучасні теоретичні напрями психотерапевтичної взаємодії в наданні психологічної допомоги»;
- ✓ «Психотерапевтичний підхід у психотерапевтичній взаємодії»;
- ✓ «Провокаційна терапія як психотерапевтичний підхід у наданні психологічної допомоги особистості»;
- ✓ «Порівняльний аналіз методів і прийомів психологічного впливу з техніками консультативної взаємодії».

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте реферат на тему: «Роль етапу «Завершення консультативного процесу» в ефективності взаємодії».

## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення таким поняттям як «процедура» та «техніка» у консультативній взаємодії.
2. Охарактеризуйте перший етап консультативної взаємодії «Початок роботи».
3. Охарактеризуйте процедури та техніки другого етапу консультування «Збір інформації».
4. Дайте визначення таким поняттям як: інтерв'ю, бесіда, спостереження та психологічні тести.
5. Проаналізуйте техніку «слухання» у процесі консультативної взаємодії. Дайте характеристику основним етапам слухання.
6. Роль техніки «мовчання» у консультативному процесі.
7. Основні випадки застосування техніки конфронтації у процесі консультування.
8. Охарактеризуйте третій етап «Стратегічний» консультативного процесу.
9. Проаналізуйте процедуру консультативної взаємодії таку як: «Узгодження плану дій».
10. Дайте характеристику процедурам і технікам п'ятого етапу консультування «Реалізація плану дій».
11. Проаналізуйте четвертий етап консультування «Завершальний».
12. Дайте характеристику основним критеріям методології вирішення проблеми.
13. Проаналізуйте процедури підготовчого етапу.
14. Охарактеризуйте співставлення попереднього уявлення про клієнта та його проблему.
15. У чому полягає суть підбору психодіагностичних засобів, що можуть знадобитися у процес консультування?
16. Дайте характеристику розробці плану проведення консультування. Етапи систематизації знань про проблему клієнта.
17. Охарактеризуйте етапи моделі процесу консультативного інтерв'ю .
18. Проаналізуйте етапи психоконсультативного процесу за Г. Хемблі.
19. Охарактеризуйте структуру консультативної взаємодії за Філіпом Бурнардом.
20. Роль укладання психологічного контракту в процесі консультативної взаємодії.



21. Зробіть порівняльний аналіз психоконсультативних структур. Яка структура психоконсультативного процесу Вам до вподоби?

22. У чому полягає суть етапу завершення консультативного процесу?

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 9

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Сукупність етапів, процедур та технік, спрямованих на допомогу людині краще справлятися (долати труднощі та адаптуватися) у ситуаціях, з якими вона зіштовхується
	А <i>консультування</i>
	Б <i>діагностика</i>
	В <i>експеримент</i>
2.	Ці відомості консультанту необхідні для того, щоб реалізувати наступні етапи підготовки до сесій психологічного консультування. Отримати їх можна з таких джерел, як: журнал для реєстрації; враження про клієнта співробітника, який проводив попередній запис на прийом (зовнішній вигляд, голосові характеристики та ін.); відомості про клієнта (якщо це його не перший візит) із його особистої карточки.
	А <i>співставлення попереднього уявлення про клієнта</i>
	Б <i>систематизація знань про проблему клієнта</i>
	В <i>розробка плану проведення консультування</i>
3.	Застосовується на протязі всієї консультативної взаємодії та полягає у вираженні емпатії консультантом на вербальному та невербальному рівнях
	А <i>техніка «психологічна підтримка»</i>
	Б <i>техніка мовчання</i>
	В <i>техніка «насичення паузи»</i>
4.	Зв'язок теперішніх подій, думок і переживань із минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнту дослідити зв'язок теперішніх проблем і конфліктів із попередніми психотравмами.
	А <i>повторення</i>
	Б <i>інтерпретація</i>
	В <i>провокування</i>
5.	Логічна бездоганна аргументація правильності висловлюваної позиції. Як правило, повинно в основі мати факти. Застосовується при наданні порад непрямої форми як підкріплення, обґрунтування висловленої професійної позиції.
	А <i>уточнення</i>
	Б <i>узгодження</i>

	В	<i>переконання</i>
	Г	<i>повторення</i>
<b>6.</b>	Це вміння психолога піддати сумніву, не погодитися з тим, що говорить клієнт, але так, щоб не викликати захисної реакції або розриву комунікації	
	А	<i>роз'яснення</i>
	Б	<i>перекладування</i>
	В	<i>конфронтація</i>
	Г	<i>рекомендація</i>
<b>7.</b>	Встановлення зв'язків між, здавалось би, розрізненими твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнту, що говорить про страх привселюдного виступу, низькому рівні самооцінки та труднощах у стосунках з іншими людьми, консультант указує на взаємозв'язок проблем і вплив на їх виникнення неадекватних реакцій і домагань клієнта	
	А	<i>слухання</i>
	Б	<i>порада</i>
	В	<i>інтерпретація</i>
	Г	<i>уточнення</i>
<b>8.</b>	Слова клієнта ставляться під сумнів. Мета, з якою використовується ця техніка, полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на проблему з іншого боку. Це можливо зробити за допомогою «посилення ситуації».	
	А	<i>повторення</i>
	Б	<i>провокування</i>
	В	<i>прояснення</i>
	Г	<i>уточнення</i>
<b>9.</b>	На цьому етапі консультант може: переглянути літературу з цієї проблеми; проконсультуватися з колегами; ознайомитися з новими дослідженнями.	
	А	<i>співставлення попереднього уявлення про клієнта</i>
	Б	<i>систематизація знань про проблему клієнта</i>
	В	<i>розробка плану проведення консультування</i>
	Г	<i>підбір психодіагностичних методик</i>
<b>10.</b>	Спосіб отримання соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування	
	А	<i>дослівне повторення</i>
	Б	<i>прояснення</i>
	В	<i>спостереження</i>
	Г	<i>інтерв'ю</i>

### КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию / Г.С. Абрамова– М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 260 с.
2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина– [2-е изд.]. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
4. Браун Д. Теория и практика семейной психотерапии / Д. Браун, Д. Кристесен – СПб.: Питер, 2001. – 352 с.
5. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник / С.В.Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
6. Вачков И.В. Введение в профессию «психолог»: [Учеб. пособие / под ред.. И.Б. Гриншпуна] / И.В.Вачков, И.Б.Гриншпун. – 2-е изд., стер. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЕК», 2003. – 464 с.
7. Вознесенская Е.Л. Метод арт-терапии и его роль в развитии личности (по специальности: психолог, психотерапевт, врач общей практики) / Е.Л.Вознесенская, Т.А. Тамакова // : материалы Международной научно-практической конференции [«Образование взрослых в современном развивающемся обществе»] – Санкт-Петербург, 2003. – Ч. I. – С. 380–387.
8. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С.Глэддинг – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
9. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология / М.А. Гулина – СПб: Речь, 2001. – 352 с.
10. Джордж Р. Консультирование: теория и практика / Р. Джордж, Т. Кристиани. – М: Эксмо, 2002. – 448 с.
11. Дружинин В.Н. Психология общих способностей / В.Н.Дружинин – СПб.: Из-во «Питер», 2000. – 368 с.
12. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: [учеб. пособие] / А.Н Елизаров. – М.: «Ось-89», 2003. – 336 с.
13. Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование: [учебное пособие] / А.Н.Елизаров – СПб.: Издательство «Питер», 2002. – 656 с.
14. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.
15. Карамушка Л.М. Особливості використання «екстремальної» та «стабільної» моделі діяльності психологічної служби у вітчизняній та зарубіжній психологічній практиці / Л.М. Карамушка, М.П. Малигіна. – К.: Ніка-Центр, 2002. – С. 58–60. – (Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобутки, проблеми і перспективи).
16. Кирилук І. Психологічні чинники підготовки практичного психолога до ведення терапевтичного діалогу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія / І.Кирилук – К., 2006. – 20 с.

17. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование / Г.И. Колесникова – Ростов на Дону: Феникс, 2006. – 284 с.
18. Копьев А. Ф. Особенности индивидуального психологического консультирования как диалогического общения: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук / А. Ф. Копьев – М., 1991. – 18 с.
19. Копьев А.Ф. Диалогический подход в психологическом консультировании и вопросы психологической клиники // Московский психотерапевтический журнал / А.Ф. Копьев. – 1992. – № 1. – С. 33–48.
20. Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. – 432 с.
21. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж Коттлер, Р.Браун – СПб: 2001. – 464 с.
22. Кочюнас Р.Б. Основы психологического консультирования / Р.Б. Кочюнас: [пер. с лит.] – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
23. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю.Меновщиков – [2-е изд. стереотипное]. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
24. Немов Р.С. Основы психологического консультирования : [учеб. для студ. педвузов] / Р.С.Немов – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 394 с.
25. Панок В.Г. Психологічне консультивання: теорія та практика: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, І.М. Зварич, Я.В. Чаплак, О.М.Чернописький – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 272 с.
26. Филозоф А.А. Процедуры и техники психологического консультирования. Учебно-методическое пособие / А.А.Филозоф – Воронеж: ВЭПИ, 2007. – 42 с.
27. Фурман Б. Психотерапевтическое консультирование: беседа, направленная на решение / Б. Фурман, Т. Ахола. – СПб.: «Речь», 2001. – 160 с.
28. Хейли Дж. Терапия испытанием: необычные способы менять поведение / Дж. Хейли: [пер. с англ. В.М. Сариной]. – М.: Независимая фирма «Класс», – 1998. – 208 с.
29. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции: [учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений] / О. В. Хухлаева – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 208 с.
30. Хомич Г.О. Основи психологічного консультивання: Навч. посіб./ Г.О.Хомич, Р. М. Ткач – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
31. Чаплак Я.В. Основи психологічного консультивання: навчально-методичний посібник / Я.В.Чаплак, О.М.Чернописький. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 248 с.
32. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / Л.Б. Шнейдер, Г.В.Вольнова, М.Н.Зыкова . – М.: Ижица, 2002. – 224 с. – (Серия "Серебряная сова").

33. Шостром Э. Терапевтическая психология / Э. Шостром, Л. Браммер; [пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова]. – СПб.: Сова; М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 624 с. – (Основы консультирования и психотерапии).
34. Щербіна Л.Ф. Методологія психологічної допомоги // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Л.Ф. Щербіна – 2009. – Вип. 30, т. 4. – С. 342-348.
35. Эммонс Р. Психология высших устремлений: мотивация и духовность личности / Р. Эммонс – М.: Смысл, 2004. – 416 с.
36. Ялом Ирвин. Теория и практика групповой психотерапии / И. Ялом – СПб.: «Питер», 2001. – 640 с.



## РОЗДІЛ 10. СЛУХАННЯ ТА РОЗУМІННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ. ВИМІРИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ БЕСІДИ

---

### 10.1. СЛУХАННЯ ТА РОЗУМІННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ: ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

*Розуміння психологом клієнта – це дуже складний процес, який включає в себе глибинне дослідження проблем клієнта, його картини світу. Основна функція цього дослідження – переклад страждання на іншу мову, реконструкція стосунків клієнта з собою та світом, зміна його ставлення до проблеми [20, с. 64].*

*Н. Оліфірович*

#### 10.1.1. СХЕМА СЛУХАННЯ, ОРГАНІЗАЦІЇ ТА РОЗУМІННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ КЛІЄНТА

Консультант повинен не стільки говорити, скільки вислуховувати. Уміння слухати означає вираження відвертої зацікавленості іншою людиною [16]. Вислуховування, перш за все, являє собою зворотний зв'язок з думками та почуттями клієнта, стимулює клієнта продовжувати говорити про своє життя, труднощі й проблеми [2; 8; 21]. Якщо ж консультант уважний, то клієнт, за словами М. Сох, замінює крапку в кінці речення комою, і те, що здавалося кінцем розкриття, стає прелюдією до більш глибинної відвертості [16]. У будь-якому випадку правильне вислуховування – це активний процес.

Нерозуміння з боку іншої людини – це проблема, з якою кожен з нас зіштовхувався в житті. Потреба в розумінні розглядається як одна з людських потреб. Для психолога-консультанта, одне з основних його професійних завдань є розуміння іншої людини, ця проблема набуває неабиякого значення в процесі надання психологічної допомоги. Більшість напрямів психологічної допомоги розглядає розуміння як основну умову та фактор позитивних змін і особистісного розвитку клієнта в процесі консультативної взаємодії [20]. Багато психологів-практиків зосереджують свою увагу на тому, що розуміння клієнта залежить від психологічного знання [3; 5; 8]. З одного боку, це знання може заважати розумінню, знижуючи психологічну чутливість, з іншого боку, психологічне знання – це знання

суб'єктивне, яке побудоване, перш за все на досвіді психолога [18; 23; 24]. (Стратегії розуміння клієнта більш ґрунтовніше ми розглянемо в наступному підрозділі).

Розглянемо найпростішу схему слухання, організації та розуміння вербальних повідомлень клієнта. На думку Дж. Ігала клієнти говорять про [11]:

✓ **досвід** – тобто, про те, що відбулося з ними. Якщо клієнтка говорить вам, що її звільнили з роботи, то вона говорить про свою проблемну ситуацію у межах досвіду;

✓ **поведінку** – тобто, про те, що клієнти роблять чи їм не вдається зробити. Якщо клієнт говорить, що займався сексом із неповнолітнім хлопчиком, він говорить про проблему у визначенні поведінки;

✓ **афект** – тобто, про почуття й емоції, які виникають у зв'язку з досвідом чи поведінкою. Якщо клієнт розповідає про депресію, яку він переживає після алкогольного запою, то він говорить про стан афекту, пов'язаного з проблемною ситуацією.

Така схема слухання спрямована на те, щоб допомогти клієнту прояснити його проблемну ситуацію та невикористані можливості. Проблема ситуація очевидна, якщо вона зрозуміла з погляду специфічного досвіду, поведінки й емоцій. У процесі слухання клієнта можна спочатку йому повідомити про своє розуміння його досвіду, поведінки й почуттів. А потім допомогти в дослідженні та проясненні незрозумілих деталей.

Дж. Іган розглядає кожну з цих трьох категорій таким чином [11]:

**1.Слухання досвіду клієнта.** Більшість клієнтів розповідають про те, що відбулося з ними:

- ✓ «У мене часто болить голова»;
- ✓ «Під час сімейних скандалів у мене починає боліти серце»;
- ✓ «Моя дружина не розуміє мене».

Клієнти часто говорять про вчинки інших людей чи їх бездіяльність, особливо, коли це має для них негативні наслідки:

- ✓ «Вона нічого не робить весь день. Завжди, коли я приходжу з роботи, вдома повний безлад»;
- ✓ «Він постійно насміхається, а я – ціль для його насмішок».

Клієнти часто сприймають себе, іноді реально, а іноді, як жертви якоїсь сили, що їм непідвласна. Якщо ця сила описується як зовнішня у відношенні до них, то це можна назвати зовнішнім, чи очевидним досвідом:

- ✓ «Він ставиться до мене як до непотрібної речі»;
- ✓ «Політика компанії полягає в дискримінації жінок»;
- ✓ «Через сьогоденний стан економіки я не можу знайти роботу»;
- ✓ «Тут діє неофіційне правило: вчитель-новатор завжди попадає під підозру».

Ці сили також можуть описуватися, як приховані чи ті, що утворюються всередині:

- ✓ «Ці депресивні почуття беруться незрозуміло звідки і, таке враження, вони подавляють мене»;
- ✓ «Щоб я не робив, я весь час хочу їсти»;
- ✓ «Я не можу не думати про неї»;
- ✓ «Мене так виховали, мені говорили, що негри – це нижчі індивіди, і тепер я не можу позбутися цих почуттів».

Одна з причин, чому люди стають клієнтами, полягає в тому, що вони почувають себе жертвами. На деяких людей негативно діє безпосереднє соціальне оточення, суспільство, представлене організаціями й інститутами чи культурними приписами. Люди переживають, що не мають контролю над власним життям. Тому вони говорять дуже абстрактно про свій досвід. Така розмова може включати висловлювання про сили, через які клієнт почуває себе жертвою:

- ✓ «Він ставиться до мене як до ганчірки, і він завжди такий, він зовсім не думає про людей і про їх почуття, він абсолютний егоїст»;
- ✓ «Я просто не можу знайти роботу. Політики крутять економікою для власної вигоди. На публіці вони говорять про простих людей, а за кулісами всі вони займаються великим бізнесом»;
- ✓ «Я просто не можу контролювати свій апетит. Я чув, що у деяких людей також так буває. Це просто обмін речовин»;
- ✓ «Я чую голоси. Вони наказують мені завдати собі шкоду. Думаю, це від диявола».

Уважне слухання дуже важливе тому, що допомога починається саме з розуміння внутрішньої системи координат клієнта. Навіть якщо погляд на ситуацію клієнта потребує трансформації, його розуміння все одно є початковою точкою виміру. Таке розуміння навряд чи можливе, якщо ви не слухаєте досвід клієнта з максимальною уважністю.

**2.Слухання поведінки клієнта.** Деякі клієнти вільно говорять про свій досвід, але з меншою готовністю говорять про свою поведінку. Причина цього є досить простою. Хоча ми не почуваємо себе

відповідальними за власний досвід – за те, що стається з нами, ми усвідомлюємо, що в тій чи іншій ситуації відповідальні за вчинки – за те, що ми робимо чи уникаємо тих чи інших вчинків, чи відчуваємо, як відповідальність зростає, коли обговорюється поведінка.

- ✓ «Коли ігнорують мене, я виходжу з рівноваги та починаю плакати»;
- ✓ «Я навіть не починав шукати роботу. Я знаю, для мене немає роботи у місті»;
- ✓ «Коли я відчуваю приближення депресії, я приймаю таблетки, що приписав мені лікар»;
- ✓ «Коли мені набридають мої студенти, я закриваю книги та йду в бар з друзями».

Поведінка також може бути зовнішньою (екстернальною) чи внутрішньою (інтернальною). Зовнішня поведінка може бути засвідчена іншим, незалежно від того, чи був він у дійсності свідком того чи іншого вчинку чи ні. Можна навести декілька прикладів такої поведінки:

- ✓ «Коли він назвав моє ім'я, я вдарив його»;
- ✓ «Я не сказала чоловіку про те, що у мене рак»;
- ✓ «Я заспокоююсь, коли заходжу в фотوماгазин».

Внутрішня поведінка відноситься до душевного життя людини, її не видно оточуючим. Ось декілька прикладів внутрішньої поведінки:

- ✓ «Коли він обізвав мене, я стала думати, як відомстити йому. І я сказала, що зроблю це»;
- ✓ «Я люблю мріяти про те, як у мене буде дитина»;
- ✓ «Я ніколи не дозволяю собі думати про інших погано».

Внутрішня поведінка включає в себе думки, фантазії, мрії, установки, уяву, рішення, спогади, плани та супроводжується почуттям деякого контролю над ними:

- ✓ «Коли вона покинула мене, я вирішив скоріше її забути»;
- ✓ «Я стараюся не думати про секс»;
- ✓ «Я дуже хочу знайти роботу в цьому місяці».

Якщо людина відчуває, що вона зовсім не контролює чи контролює лише в мінімальній мірі те, що відбувається всередині неї, то Дж. Ігал інтерпретує це як внутрішній досвід. Тобто, те, що відбувається з людиною:

- ✓ «Я спробував зайняти себе роботою, але ніяк не міг перестати думати про неї та про те, як вона обвела мене навколо пальця»;

- ✓ «Мене весь час обурюють сексуальні фантазії. Здається, я зовсім не можу контролювати себе».

Частиною консультивання є допомога клієнту в усвідомленні того, що він набагато краще може контролювати свій досвід, особливо внутрішній, ніж сам собі уявляє [11].

**3. Слухання афекту клієнта.** Це означає слухання почуттів і емоцій, що утворюються та знаходяться в основі переживань і призводять до досвіду чи поведінки:

- ✓ «Я закінчив реферат, який робив декілька тижнів, і я почуваю себе прекрасно»;
- ✓ «Я весь час жалію себе з тих пір, як він мене покинув»;
- ✓ «Вчора увечері я накричав на матір, а тепер мені дуже соромно за це»;
- ✓ «Мені було тривожно останні декілька тижнів, не знаю чому. Я лягаю спати з відчуттям страху, потім він проходить, але потім знову повертається. І так декілька разів на день».

Часто клієнти виражають свої емоції, не говорячи про них. Небагатослівний клієнт може не сказати й трьох слів: «У мене депресія». Клієнти, які в очікуванні смерті, можуть без слів виражати свої почуття злості чи депресії. Деякі клієнти відчувають певні почуття дуже глибоко, але надають перевагу придушенню їх. Але є деякі вказівки та натяки, вербальні чи невербальні, на ті почуття, які залишаються невираженими.

Деякі клієнти вважають, що їхні емоції живуть своїм власним життям, і вони небагато що можуть зробити, щоб зберегти контроль над ними. Це часто супроводжується описом інших в якості причини їх емоцій:

- ✓ «Коли я бачу їх разом, я страждаю»;
- ✓ «Якщо вона захоче, вона завжди може вивести мене із рівноваги. Вона завжди примушує мене злитися»;
- ✓ «Я не можу не плакати, коли думаю про те, що з нею зробили».

### ***10.1.2. СЛУХАННЯ ТА РОЗУМІННЯ КЛІЄНТА ЯК ТАКОГО***

Майже всі психологічні теорії сходяться в тому, що людина-істота «множинна». На основі цього можна зробити висновок, що коли говорить клієнт – це не монолог, це завжди хор [22]. Люди – це дещо більше, ніж сума їх вербальних і невербальних повідомлень. Слухання в його широкому значенні означає здатність почути в клієнті людину, яка попадає під вплив того контексту, в якому вона «живе,



рухається та існує». Слухання включає в себе: 1) базисне емпатійне слухання та розуміння; 2) випереджаюче емпатійне слухання та розуміння; 3) слухання та розуміння тих реалій, що знаходяться поза емпатією, тобто, «транс-емпатійних» реальностей, що стосуються проблемної ситуації клієнта й невикористаних ним можливостей [11; 16; 25].

**1.Базисне емпатійне слухання та розуміння.** Емпатія – це форма людської комунікації, що включає в себе як слухання та розуміння, так і повідомлення цього розуміння клієнту. Емпатійне розуміння, яке консультант залишить при собі, майже не сприяє терапевтичному процесу [3]. Консультант не зможе повідомити клієнту про розуміння його внутрішнього світу, не зіткнувшись із цим внутрішнім світом. Відповідно, переважна частина дискусій про емпатію пов'язана зі здатністю присутності, спостерігати та слухати – присутність з іншим – необхідного для розуміння клієнта та його внутрішнього світу. Такий контакт є важливим елементом турботи [6; 7; 13]. Дж. Нардоне та П. Вацлавик з цього приводу зазначають, що психолог повинен налаштуватися на модальності клієнта, який звернувся за психологічною допомогою. Це означає, що консультант повинен адаптувати власну «мову» та власні дії до «уявлень про світ» і стилю спілкування клієнта [19].

Щоб турбуватися про іншу людину, психолог-консультант повинен зрозуміти її саму та її світ так, ніби б опинився всередині неї. Практичний психолог повинен бути здатним її поглядом подивитися на те, як виглядає для неї світ і як вона бачить саму себе [12].

Хакслі зауважує, що це метафізично неможливо – настільки увійти всередину іншого, щоб дійсно переживати його реальність. Ми живемо разом, ми діємо та реагуємо один на одного; але завжди, за будь-яких обставин ми самотні. Відчуття, почуття, прозріння, фантазії – все це дуже особисте та не передається (більш детальніше турботу в процесі консультативної взаємодії ми розглянемо в наступному підрозділі 10.2.).

Але він також вважає, що емпатія можлива та необхідна у людських стосунках. Багато островів планети досить схожі одне на одного, що призводить до розуміння та навіть емпатії. Побачити себе так, як інші бачать нас – це найбільш цілющий дар. Таким чином, Хакслі описує емпатію як спробу прорвати метафізичну самотність іншого.

Емпатія у своєму найбільш фундаментальному значенні включає в себе розуміння досвіду, поведінки чи почуттів інших саме так, як

вони їх переживають. Це означає, що для того, щоб максимально чітко зрозуміти погляди своїх клієнтів, консультанти повинні відкласти в бік свої власні схильності й погляди. Це означає увійти в досвід клієнтів, щоб відчувати їхній внутрішній світ і те, як вони бачать себе, а також світ людей і речей навколо них [6; 7; 8; 14; 18].

К. Роджерс говорить про базисне емпатійне слухання та розуміння як про «безцінний спосіб буття». На його думку, це означає увійти у світ іншої людини та повністю засвоїти його [23].

**2. Випереджальне емпатійне слухання та розуміння.** Цей рівень, хоча й будується на першому, але спрямований дещо глибше. Консультанти у своєму прагненні слухати та співіснувати не виходячи за межі досвіду клієнта, іноді більш чіткіше бачать те, що клієнт бачить лише частково. Цей, більш глибокий тип емпатії включає «опрацювання на рівні почуттів смислів, які клієнт може не усвідомлювати. Наприклад, клієнт говорить, що злиться на дружину, а консультант відчуває в його розповіді не тільки гнів, але й біль. Можливо, клієнту легше говорити про свою злість, ніж про біль. Емпатійний слухач задає собі наступні питання: «Про що ця людина говорить тільки частково?», «На що він натякає?», «Про що ця людина говорить так заплутано?», «Яке приховане послання я повинен почути за його очевидним повідомленням?» Емпатійний слухач має справу з тим, що клієнт дійсно говорить чи виражає, хоча й плутано, а не інтерпретує те, що говорить клієнт [11].

Ефективний консультант прислуховується до ресурсів, прихованих глибоко в клієнті. Камінгс наводить приклад такого типу слухання зі своєї роботи з клієнтами щодо вживання наркогенних речовин. Терапевт повинен перш за все усвідомлювати, що клієнт дійсно не бажає відмовитися від вживання наркогенних речовин як від способу життя. У процесі початку роботи з клієнтом психолог повинен слухати дуже уважно. Потім, приблизно в середині консультативної взаємодії, використовуючи комунікативні навички, терапевтичну проникливість і т.п. консультант розрізняє деякі нездійсненні бажання та глибоко сховані мрії цієї людини, після чого фахівець, витягуючи їх назовні, розпалює бажання клієнта знову подивитися на ці мрії. Це нелегко, та якщо не вдається доторкнутися до живого, психолог-практик втрачає клієнта. Це не просто питання розв'язання проблем, але й питання розвитку, або, як у наведеному прикладі, реанімації та відновлення можливостей [11].

**3. Слухання та розуміння реальності клієнта.** Бачення та переживання клієнтом самого себе, інших і всього світу – це дещо ідеальне реальне та доступне розумінню, але це не вся реальність. Розуміння клієнта не обмежується відчуттям його світу, – навіть світ розділених переживань повинен бути підданий випереджальному емпатійному слуханню. Наприклад, якщо клієнтка вважає себе потворною, коли насправді вона гарна, то переживання себе як потворної – реальне та повинно бути почутим і зрозумілим. Її переживання самої себе важливе, так як відображає суб'єктивну реальність, але воно не співпадає з тим, що є насправді. Це останнє також повинно бути почуте й зрозуміле [11].

Так як неможливо повністю відмовитися від своїх критичних оцінок, емпатійне слухання клієнтів має дуже важливе значення. У ньому акцент робиться на вислуховуванні заради розуміння, а не на слуханні заради оцінки [5]. Більше того, базисне емпатійне слухання та розуміння тому й названі базисними, що саме вони знаходяться в основі всіх інших способів розуміння. У наведеному прикладі слухання та розуміння переживань клієнткою себе як потворної має пріоритет. Цей досвід клієнтки являється відправним пунктом психотерапевтичного процесу [11].

Дещо під іншим кутом розглянуті стратегії розуміння психологом клієнта, які проаналізовані М. Мінігалієвою. Вона виокремлює три групи:

✓ ***розуміння як «виявлення», виокремлення уже існуючого, притаманного ситуації смислу-значення (пояснення).*** Критерій розуміння – об'єктивна правда буття клієнта. Психолог «добудовує» невідому йому інформацію на основі стандартних, схем «буденного» розуміння, які повторюються. Ключовими особливостями цієї стратегії розуміння клієнта є концентрація консультанта на власному досвіді та уявленнях. Консультант виступає як «експерт-учитель» чи «методолог розсудливості» у відношенні до клієнта. Способи розуміння клієнта, загальні установки взаємодії та конкретні процеси впливу і спілкування з клієнтом наближені до «непсихологічних», буденних. Цю стратегію можна назвати стратегією пояснення, так як вона оснований на виявленні (упізнаванні, відтворенні) вже існуючого значення проблемної ситуації. Ця стратегія характеризується прагненням до «об'єктивності», монологічністю, спрямованістю на підтвердження власних уявлень і картини світу позицією консультанта. Іноді ця стратегія спрямована на вирішення власних проблем психо-

лога-консультанта. Найбільш цілісна характеристика, яка дозволяє описати консультантів цієї групи – вони часто не слухають клієнта;

✓ **розуміння як створення смислу, який «не заданий» зі самого початку (інтерпретація).** Критерій розуміння – суб'єктивна «істина» людського буття. Консультант відтворює інформацію, якої не вистачає, трансформуючи (перетворюючи) ситуацію, змінюючи її структурний центр на основі професійних знань і психотерапевтичного міфу. Консультантів, які реалізують цю стратегію розуміння клієнта, можна охарактеризувати як експертів. Ця група консультантів досить часто апелює до оцінки своєї професійної компетентності, опирається на вимоги та норми відповідної психотерапевтичної теорії. Існують значні відмінності в змісті характеристик розуміння ними клієнта, які пов'язані як з особливостями теоретичного підходу, так і з статево-віковими особливостями консультантів. Стратегія інтерпретації може в загальному бути описана як стратегія «індокринатії», яка пов'язана з пошуком деякої «істинної» сутності того, що відбувається з клієнтом. Виявлена консультантом «істина» відображає особливості суб'єктивного світу клієнта та формулюється в термінах відповідного «об'єктивного» психотерапевтичного міфу;

✓ **розуміння як виникнення смислу в процесі діалогу (діалогічне розуміння), побудова загального смислового простору, «спільної мови» з клієнтом.** Критерій розуміння – «щирість» переживань людини. Основним способом заповнення «смислових пробілів» між висловлюваннями клієнта виступає інтеграція доступних консультанту даних і організація спільного обговорення отриманих «інтегруючих вражень» з клієнтом. Стратегія діалогічного розуміння характеризується прагненням консультанта до позиції фасилітатора. Психолог організовує разом з клієнтом дослідження суті та можливих варіантів і цілей перетворення проблемної ситуації, орієнтуючись на ціннісно-регулюючу взаємодію з клієнтом, підтримку його прагнення до діалогу. Психолог сам прагне бути аутентичним й інколи може вимагати від клієнта відвертих реакцій і проявів. Він використовує техніки саморозкриття, відкрито пред'являючи особливості своєї ціннісно-смислової позиції. Ця стратегія часто виступає найбільш адекватною у вирішенні завдань професійної діяльності фахівця психологічної служби [17, с. 202-203]. Кожна із описаних стратегій розуміння характеризується специфічними можливостями та обмеженнями в організації консультативного діалогу з клієнтом [17; 20].

### **10.1.3. РОЗПІЗНАВАННЯ УПЕРЕДЖЕНЬ ТА ЇХ ПОДОЛАННЯ**

Слухати – не так легко, як здається. Великі корпорації з готовністю витрачають гроші на психологічну освіту, навчаючи своїх співробітників слуханню, бо вважають, що гарне слухання сприяє продуктивності. Гарні слухачі думають ширше – адже вони чують і розуміють більше фактів і поглядів. Вони можуть подивитися на проблему свіжим поглядом і поєднати те, що вони дізналися, самими незвичними способами та здатні висувати дійсно гарні ідеї. Гарні слухачі безумовно тонше відчують, куди «тече життя», вони чутливі до тих продуктів, талантів і технічних засобів, в яких проявляється потреба. Корпорації стверджують, що навчання працівників більш ефективному слуханню призвело до: 1) покращення якості виробничих стосунків; 2) збільшення продуктивності; 3) креативності працівників організації [11]. Тобто, ці організації оцінили той факт, що гарне слухання сприяє креативності, яка також являється важливим фактором ефективності консультування.

Існують два важливі аспекти, пов'язаних з цим умінням. По-перше, кожна людина відчуває потребу спілкуватися з іншою людиною з важливих для неї питань. По-друге, наша схильність підтримувати інших чи погоджуватися з ними залежить від того, наскільки вони вислуховують нас. Можна сміливо стверджувати, що якість стосунків між людьми у великій мірі залежить від уміння вислухати та почути [15].

Однак існують деякі обставини, що заважають уважно вислуховувати. Часто те, що говорить клієнт, не відповідає установці консультанта, і він слухає не уважно. Поширена манера, нерідко і в консультуванні, коли ми не стільки слухаємо співбесідника, скільки реагуємо на його повідомлення, в думках завчасно сформулювавши репліки, відповіді й тому подібне. Це тільки видимість слухання. Іноді висвітлені клієнтом події чи описані теми викликають неприємні почуття: тривогу, напругу. Консультант, прагнучи уникнути неприємного стану, може не почути у розповіді деякі важливі факти. Труднощі вислуховування викликають і клієнти, які безперестанку скаржаться на свої проблеми, особливо на соматичні симптоми (наприклад, психосоматичні клієнти).

Можна навести деякі форми дефектного слухання [11].

**1. Неадекватне слухання.** У розмові ми легко відволікаємося від того, про що говорить співбесідник. Ми занурюємося у свої думки та уявляємо собі, що маємо сказати у відповідь. І тоді ми можемо по-



чути незадоволення: «Ви мене не слухаєте». Потрібно сказати, що неадекватне слухання – це частина нашого повсякденного життя. Консультант може бути занепокоєний самим собою та власними потребами, що заважає йому ефективно слухати клієнта. Розглянемо наступні причини неадекватного слухання:

- ✓ **привабливість**. Консультант вважає клієнта або дуже привабливим, або зовсім непривабливим. Психолог приділяє своїм почуттям набагато більше уваги, ніж розповіді клієнта;
- ✓ **фізичний стан**. Консультант втомлений чи хворий. Не усвідомлюючи того, психолог-практик може не звернути уваги на деякі важливі моменти, про які розповідає клієнт;
- ✓ **клопоти**. Психолог-консультант заклопотаний чимось своїм. Наприклад, психолог-практик продовжує думати про ті аргументи, що висвітлювалися у дискусії сьогодні зі своєю дружиною;
- ✓ **занепокоєність**. Консультант переживає, як відповісти в тій чи іншій ситуації, тому чує тільки частину того, що говорить клієнт. Психолог зайнятий своїми власними реакціями, а не повідомленнями клієнта;
- ✓ **подібність проблем**. Проблеми, що висвітлює клієнт дуже подібні до власних проблем самого психолога. Те, що розповідає клієнт, консультант застосовує до своєї власної ситуації;
- ✓ **відмінності**. Цей клієнт і його досвід дуже сильно відрізняються від психолога та його досвіду. Це може збивати з пантелику.

**2.Оціночне слухання.** Більшість людей, навіть коли вони слухають уважно, слухають оцінюючи. Тобто, у процесі слухання вони оцінюють те, що розповідає інша людина, у термінах добре/погано, правильно/неправильно, подобається/не подобається, стосується справи/не стосується справи, прийнятне/неприйнятне тощо. Вони можуть також робити подібні судження про співрозмовника як про людину. Консультанти не є виключенням із цієї загальної тенденції, але вони краще усвідомлюють свою схильність до оцінювання та здатні відпрацювати звичку слухати без оцінювання. Це не означає, що будь-яка оцінка того, що говорить і робить клієнт, являється дисфункційною. Розуміння погляду клієнта на ту іншу ситуацію – це не те ж саме, що прийняття його.

**3.Фільтруюче слухання.** Напевно, неможливо слухати клієнта повністю неупереджено. В результаті соціалізації у нас з'являється безліч фільтрів, через які ми чуємо себе й оточуючий світ. Холл зазначає, що одна з функцій культури полягає в тому, щоб установити між

людиною та зовнішнім світом вибірковий фільтр. Таким чином, культура у своїх різноманітних формах визначає, на що ми звертаємо увагу, а що ігноруємо. Такий відбір створює структуру світу. Цей процес має позитивну функцію: ми потребуємо фільтрів, які б забезпечили структуру нашої взаємодії зі світом. Однак, в той же час, особистісний, сімейний, соціологічний та культурний фільтри створюють різноманітні забобони, що підсвідомо впливають на те, як ми слухаємо [27].

Чим сильніші культуральні фільтри, тим більша вірогідність упередженості. Психологічні теорії, моделі й конструкти можуть також слугувати в якості дисфункційних фільтрів. Наприклад, якщо з діагностичної моделі психолога-практика випливає, що всі життєві труднощі є виключно міжособистісними проблемами, то його слухання буде одностороннім. Він не побачить інформації. У процесі підготовки практичні психологи проходять і такі курси як патопсихологія чи аномальна поведінка людини. Ці моделі розуміння девіантної поведінки, яким навчилися психологи-консультанти, добавляють фільтр, через який вони слухають інших, особливо клієнтів. Якщо консультант недостатньо обережний, то «психопатологічні» фільтри можуть відіграти велику роль у його слуханні; багато з того, що чує психолог, він може почати інтерпретувати як «аномальну поведінку». Все чого навчився психолог-консультант у процесі підготовки, може допомогти в організації матеріалу, який він чує, але може й викривити його слухання. Ефективний консультант усвідомлює, що навіть самі корисні фільтри можуть викривляти інтерпретацію. З іншого боку, консультанти можуть сформулювати фільтри, призначені для більш сфокусованого слухання. Наприклад, модель розвитку, що описує нормативні стадії, задачі розвитку та життєві кризи допомагає консультанту розуміти переживання клієнтів легше та краще.

**4.Симпатизуюче слухання.** Часто клієнтами бувають страждаючі люди, а також ті, хто став жертвою інших. Такі клієнти можуть викликати у консультанта настільки сильне почуття симпатії, що воно може викривити розповідь людини. Наприклад, коли консультант слухає історію жінки, яка постраждала від насилля з боку чоловіка, то в нього пробуджується людське почуття симпатії (не говорячи про гнів). Але симпатія може бути «взаємогострим мечем», бо може прикрити від консультанта деякі важливі нюанси, які потрібно бачити, щоб допомогти цій клієнтці. Тому, що особистість, яка здійснює насилля не присутня у процесі консультування. Допомогти

такій клієнтці – означає допомогти їй зрозуміти свою роль у проблемній ситуації, допомогти їй встановити спрямовані на подолання проблеми цілі та вибрати доступні засоби їх досягнення.

Симпатія безперечно невикорінна у людських взаєминах, але її «терапевтична користь» – якби це не звучало негуманно – обмежена. Вона не може зайняти місце емпатії. Щоб бути ефективним консультантом, потрібно слухати не тільки клієнта, але й самого себе, коли ви поряд з клієнтом. Це допомагає зрозуміти, що відбувається в той час, коли ви знаходитися з клієнтом. Це позитивна форма самоусвідомлення.

## **10.2. ВИМІРИ БЕСІДИ МІЖ ПСИХОЛОГОМ ТА КОНСУЛЬТАНТОМ ЗА ДЖ.БЮДЖЕНТАЛЕМ**

*Бесіда двох людей схожа на вербальний пінг-понг – співбесідники говорять по черзі. Однак у консультуванні й психотерапії все відбувається інакше, особливо на початку бесіди. Тут вербальна активність консультанта повинна бути мінімальною, щоб клієнт зміг зосередити увагу на розкритті своїх проблем і труднощів [15].*

***Р. Кочюнас***

### **10.2.1. РІВЕНЬ СПІЛКУВАННЯ**

Як уже зазначалося раніше (в розділі 9), бесіда в психологічному консультуванні розглядається як основний механізм взаємодії консультанта та клієнта, так як увесь процес консультування побудований на мовному діалозі між ними. Із висвітленого матеріалу в попередніх розділах ми бачимо, що для того, щоб процес консультування рухався в потрібному напрямі, консультант повинен володіти відповідними здібностями, а також спеціальними техніками та прийомами ведення бесіди. Тобто, бесіда в психологічному консультуванні відрізняється від повсякденної розмови двох людей тим, що вона має свою специфіку та спеціальним чином організована.

Дж. Бюдженталь виокремив і описав параметри бесіди між психологом-консультантом і клієнтом. Перший з них – це рівень спілкування. Коли говорять про рівень спілкування, мають на увазі рівень присутності учасників у ситуації. Дж. Бюдженталь вводить поняття «присутність» для характеристики того, наскільки

повноцінно існує консультант в ситуації терапевтичної взаємодії замість того, щоб стояти осторонь від неї в ролі спостерігача, коментатора, критика чи судді. Як аналог поняттю «присутність» Дж. Бюдженталь згадує поняття «автентичність» [4,с.42]. У присутності він виокремлює дві межі: доступність означає рівень того, наскільки людина допускає, щоб ті події, що відбуваються в цей час, впливали на неї; експресивність означає рівень, на якому людина схильна дозволяти іншому (іншим) дійсно пізнати себе в цій ситуації.

Дж. Бюдженталем виокремлюються наступні рівні присутності співбесідників у процесі бесіди[4]:

1. **Рівень формального спілкування.** Це таке спілкування, коли на перший план виходить обмін об'єктивними, формальними характеристиками людей. Наприклад, психолог говорить: «Я доктор психологічних наук». Клієнт відповідає: «А я успішний бізнесмен». На цьому рівні, в більшості випадків, люди немов би починають змагатися, хто вище, чи хто більше потребує психологічної допомоги. Ключовою ознакою формального спілкування є те, що доступність і експресивність стримуються, щоб «зберегти імідж». Спілкування зосереджено на іміджі.

2. **Рівень підтримки контакту.** Порівняно з формальним рівнем, тут набагато менше заклопотаності іміджем, але саморозкриття також небагато. У побуті розмова на цьому рівні буває нетривалою, імпровізованою та зосередженою на безпосередній справі чи обміні привітаннями.

3. **Рівень стандартної бесіди.** Стандартна бесіда являє собою момент рівноваги між переживаннями про власний імідж і захопленістю у вираженні внутрішніх переживань. Так бесідають старі добрі друзі та колеги в офісі. Бесіда протікає легко, невимушено, безконфліктно. На цьому рівні психологу легко збирати інформацію.

4. **Рівень кризових обставин.** «Кризовий» означає «наявність вирішального значення». Це рівень, коли увага клієнта спрямовується на такі моменти розмови, які можуть призводити до змін. Клієнт, утягнутий у розмову на рівні кризових обставин, більше за все занепокоєний вираженням свого внутрішнього переживання, чим створенням чи збереженням іміджу, щоб викликати враження психолога.

5. **Рівень інтимності.** Стосунки на цьому рівні характеризуються максимальною і/чи експресивністю. Клієнт настільки захоплений вираженням своїх внутрішніх переживань, що майже не

хвилюється про збереження свого іміджу та з готовністю сприймає те, що може висловити чи зробити психолог. Паралельно психолог сприймає те, що виражає клієнт. Він максимально налаштований на сприйняття, його інтуїція налаштована на вищий рівень. Може виникнути те, що вважається екстрасенсорним сприйняттям чи телепатією. Результатом виходу на цей рівень є можливість застосування конфронтації зі зразками власної поведінки, що сформувалися у процесі життя.

### **10.2.2. ПРИСУТНІСТЬ ФАХІВЦЯ, ЯКИЙ ЗДІЙСНЮЄ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНИЙ ВПЛИВ**

Тут мається на увазі те, наскільки фахівець, який здійснює психотерапевтичний вплив, своєю присутністю здатний надати клієнту допомогу в досягненні великої глибини суб'єктивності, повної присутності. Від цього залежить якість альянсу психолога та клієнта.

У роботі з утриманням глибини стосунків психологу можуть допомогти наступні кроки, які, в свою чергу, можуть задавати параметри шкал для оцінки якості діяльності фахівця, який здійснює психотерапевтичний вплив, у відповідності з його присутністю [9]:

- ✓ **передача клієнту відповідальності за процес інтерв'ю.** Мається на увазі те, що психолог пояснює клієнту, що саме та для чого він повинен робити. У результаті клієнт працює усвідомлено; якщо він відхиляється від запропонованого алгоритму, то сам несе за це відповідальність;
- ✓ **робити очевидним те, що демонструється, але поки що не усвідомлюється.** Психолог допомагає клієнту усвідомити свої почуття, емоції, бажання, які він не усвідомлює;
- ✓ **проникнення в суб'єктивне.** Прояв істинного суб'єктивного майже завжди мають наступні характерні риси:
  - 1) виражаються від першої особи;
  - 2) мають теперішній час;
  - 3) в них почуття відіграють важливу роль;
  - 4) в них є наявними інтенціональність, спрямованість;
  - 5) зміст відповідає безпосередньому переживанню;
  - 6) при вираженні почуттів і відчуттів використовується менше вступних слів і визначень;
  - 7) менше абстрактного та більше конкретного.

Клієнту вказують на відсутність у його словах цих характерних моментів.



✓ **підтримка необхідної тривалості та неперервності.**

Мається на увазі те, що в розмові важливо дотримуватися теми, яка обговорюється, та не «розповзатися». Цією темою можуть стати:

- 1) переживання, які клієнт у цей момент усвідомлює найбільш глибинно;
- 2) почуття, що вимагають вираження та опрацювання;
- 3) проблема – характерний приклад опору, який необхідно проаналізувати.

### **10.2.3. МІЖСОБИСТІСНИЙ ТИСК**

Коли говорять про цей вимір бесіди, то мають на увазі ті способи, якими одна людина може впливати на іншу так, щоб та при цьому відчувала, думала, говорила чи діяла за іншим зразком [9]. Дж. Бюдженталь вважає, що тиск, який ми використовуємо у спілкуванні з кимось, є показником значимості для нас цієї людини. У нас немає наміру якось вплинути на людину лише тоді, коли ми до неї байдужі [4, с. 76]. Автор створив своєрідну класифікацію форм тиску – від самих слабких і непомітних до найбільш інтенсивних. Він виокремив чотири основні способи: слухання, керівництво, інструктування та вимога [9, с. 91-97].

1. **Слухання.** Тиск на клієнта тут полягає в наступних кроках у процесі консультативної взаємодії: 1) приховане послання фахівця, який здійснює вплив: «Мене дуже зацікавила Ваша розповідь», «Я пробую зрозуміти це повністю» тощо; 2) співвідношення кількості висловлювання: клієнта спрямовують говорити значно більше, чим говорить психолог. Останній, в більшості випадків, старається підтримати найбільш повне самовираження клієнта та дуже рідко привносить у розмову свої власні погляди та роздуми; 3) орієнтація на суб'єктивність: клієнт з подачі психолога сам визначає, наскільки глибоко йому занурюватися в суб'єктивне, хоча і психолог може вибірково підкріплювати моменти «занурення», що виникають; 4) уникнення психологом відкритих переконань, що демонструє визнання права за клієнтом на свободу продовжувати те, що він вибрав; 5) роль, яку вибирає психолог полягає в тому, щоб: стимулювати самовираження клієнта, добиватися, щоб воно було якомога конкретнішим; щиро демонструвати прийняття права клієнта на власні погляди; демонструвати прийняття права клієнта на отримання такої інформації й утворення про себе такого враження, які могли б бути

корисними на інших етапах роботи. Конкретні прийоми роботи в межах октави «Слухання», які розташовані за наростанням в них тиску: «Мовчання», «Наведення мостів або висловлювання: Угу, Ммм, Я розумію, Так», «Перефразування», «Підведення підсумку», «Стимулювання розмовляти» (наприклад: «Я розумію Вас, ви висловлюєтесь чітко та зрозуміло», «Відображення явного» (консультант висловлює почуття та ставлення клієнта, які демонструвалися його поведінкою, але до останнього моменту не виражалися явно), «Пропозиція розширити висловлювання» (психолог звертається до того, чого клієнт уже торкнувся в своїй розповіді, і просить його більше розповісти з цієї теми чи про почуття), «Відкриті запитання» тощо.

2. **Керівництво.** Тиск на клієнта тут відображається виключно в наступних ситуаціях: 1) приховане послання фахівця, що здійснює вплив: «Я хочу, щоб Ви розповіли мені про те, що Вас непокоїть, про що Ви хочете, щоб я знав»; 2) співвідношення кількості висловлювань: чим частіше відбувається втручання консультанта, тим вище рівень тиску незалежно від форми втручання; 3) стимулювання суб'єктивності клієнта з допомогою саморозкриття психолога-консультанта; 4) відкрите переконання: зусилля психолога вплинути тут виступають відносно м'якими та чітко пов'язаними з тим, що вже представив клієнт; 5) роль, яку приймає на себе психолог: відверта зацікавленість до того, що хоче сказати клієнт; «керівні» висловлювання, щоб розширити цей звіт. Конкретні прийоми роботи в межах октави «Керівництво»: «Відкриті запитання», «Вибір частини» (фахівець вибирає з того, що говорить клієнт, один із аспектів, який вимагає подальшого опрацювання), «Фактичне інформування» (психолог надає клієнту інформацію, яка має відношення до того, що він сказав, але прямо не говорить про те, що клієнт повинен робити з цією інформацією), «Безпосереднє структурування висловлювань психологом» (структурування висловлювань, в яких психолог пропонує спосіб використання самої розмови. Безпосереднє структурування висловлювання психолога спрямоване на те, щоб проаналізувати, що відбувається в цей момент), «Рівноцінні альтернативи» (психолог виокремлює відкриті для клієнта можливості, не висуваючи аргументів на користь будь-якої з них), «Загальне структурування», «Пропонування тем» (психолог пропонує тему, яку можливо хоче обговорити клієнт), «Слабко сфокусовані запитання» (наприклад: «Якими були Ваші сестри, коли Ви були молодим?»).

3. **Інструктування.** Тиск на клієнта будується за допомогою таких кроків: 1) приховане послання фахівця, який здійснює вплив: «Я хочу, щоб ти засвоїв деякі об'єктивні та важливі моменти, які мають відношення до того, про що ми вже розмовляли»; 2) співвідношення кількості висловлювань: інтенсивне втручання психолога відбувається з відповідними переключеннями на першу та другу октави. Конкретне співвідношення залежить від особистісного стилю та теоретичної орієнтації фахівця; 3) відношення до суб'єктивності: у втручанні психолог, в більшості випадків, спрямовує увагу на суб'єктивне. Суб'єктивне – внутрішня, інтимна реальність, в якій ми живемо максимально істинно «справді»: образи сприймання, думки, почуття, емоції, цінності та переваги, передбачення та побоювання, фантазії та сни тощо; 4) відкрите переконання: зусилля психолога проявляються в тому, що він висловлює, і в тому, як він висловлюється. Докази й об'єктивна інформація використовується для того, щоб «підштовхнути» клієнта до почуттів і думок, слів і дій, яких інакше не добитися; 5) роль, яку бере на себе психолог: вчить, указує та використовує авторитет знань і своєї позиції. Ці дії спрямовані на те, щоб добитися від клієнта розуміння та співпраці. Конкретні прийоми роботи в межах октави «Інструктування»: «Слабо сфокусовані запитання» (це співпадає з вищим рівнем октави «Керівництво»), «Раціональні поради» (психолог звертається до професійної інформації чи спеціальних знань клієнта, щоб посилити певні пропозиції чи вказівки), «Підтримка» (психолог, відмовляючись від відносно нейтральної позиції, типовій для октав «Слухання» та «Керівництво», чітко висловлює своє судження з відповідного питання. Однак ця аргументація тут об'єктивна та раціональна, а не особистісна й емоційна), «Посилене переконання» (більш жорстке продовження попереднього прийому), «Навчання» (психолог старається допомогти клієнту засвоїти інформацію, вміння, навички, зрозуміти нові перспективи тощо), «Нерівноцінні альтернативи» (хоча в клієнта є різні можливості, у процесі цієї форми тиску психолог чітко демонструє, що в цьому випадку він надає перевагу одній з них), «Вказівки» (психолог дає клієнту вказівки чи інформацію, які спрямовують до певних дій), «Вузькі запитання» (це такі запитання, в яких психолог чітко визначає, що йому підійде у вигляді відповіді. Наприклад: «У Вас змінився колір обличчя – що тепер відбулося?»).

4. **Вимога.** Тиск на клієнта відбувається в межах застосування наступних кроків: 1) приховане послання фахівця, який здійснює вплив:

«Я прагну переконати тебе – або, якщо це необхідно, заставити тебе – певним чином змінити те, що я вважаю важливим»;

2) співвідношення кількості висловлювань: широко варіює, включаючи ті випадки, в яких психолог «захоплює» майже всю сесію, та випадки, в яких він робить нечасті (але жорсткого характеру) інтервенції;

3) ставлення до суб'єктності: психолог відверто, але вибірково говорить про свої почуття, емоції, цінності та судження. Він готовий взяти на себе відповідальність за це та використовує цей ресурс усвідомлено;

4) відкриті переконання: психолог повинен бути готовим до прийняття на себе відповідальності за привнесення в бесіду своєї суб'єктивності;

5) роль, яку бере на себе психолог: використання авторитету, застосування відкритих директив, постановка границь, наполегливе вимагання результату, прояв власних емоцій. Конкретні прийоми роботи в межах октави «Вимога»: «Вузькі запитання» (це співпадає з високим рівнем октави «Керівництво»), «Наполегливе прохання» (представляє собою емоційний особистісний «заклик», який виражає суб'єктивне спрямування та може бути доповнений об'єктивними та раціональними матеріалами), «Схвалення» (психолог хвалить висловлювання чи дії клієнта з особистісних позицій), «Виклик» (консультант вступає в конфронтацію з клієнтом, висловлюючи погляди, які не співпадають чи заперечують погляди клієнта), «Підкріплення чи несхвалення» (консультант використовує авторитет, ціннісні судження чи інші сильні засоби підтримки в захист чи в заперечення поглядів клієнта, його дій, намірів), «Підстановка» (психолог використовує авторитет, щоб в цілому чи частково прийняти на себе відповідальність, наприклад, зобов'язати клієнта звернутися в психіатричну клініку), «Команди» (консультант дає розпорядження, що однозначно діють на клієнта, в яких немає ні єдиного натяку на можливість дискутувати чи скаржитися), «Відторгнення» (психолог однозначно відмовляється від клієнта так, що це діє на нього як на особистість).

#### **10.2.4. РІЗНОВИДИ ПАРАЛЕЛЕЙ У КОНСУЛЬТАТИВНІЙ БЕСІДІ**

1. *Тематичні паралелі.* Мова йде про паралелі відносно теми розмови, наприклад, про керівників, колег, друзів, сім'ю тощо [9, с. 99]. Дж.Бюдженталь виокремлює чотири рівня відносно того, наскільки люди знаходяться в паралельному спілкуванні один з одним [4, с. 106]: 1) «На паралелі» (людина, яка говорить,

залишається в тому же тематичному руслі, в якому зроблено попереднє висловлювання); 2) «Розвиток» (людина дотримується тієї ж основної теми, якій було присвячено попереднє висловлювання, але привносить новий елемент, який виступає наступним логічним кроком цієї тематики); 3) «Відхилення» (темі, якій було присвячено попереднє висловлювання, приділяється деяка увага, але людина, висловлюючись зміщує локус розгляду чи інакше розставляє акценти); 4) «Зміна» (людина практично ігнорує тему попереднього висловлювання чи приділяє їй поверхневу увагу. Відбувається суттєве зрушення в предметі обговорення).

2. **Паралельність почуттів** означає, що людина приділяє почуттям співбесідника стільки ж уваги, скільки тільки що приділив їй співбесідник. У кожному висловлюванні є як афективний так і когнітивний компоненти [9, с. 99-100]. Дж.Бюдженаль виокремлює наступні степені свободи [4, с. 116]: 1) паралельність почуттів; 2) акцент на почуттях, тобто, посилення почуттів; 3) акцент на ідеї, тобто, відмова від паралельності почуттів.

3. **Паралельність меж, ракурсу розгляду проблеми.** Мається на увазі паралельність ракурсу розгляду теми чи проблеми. Ракурс може змінюватися від високої степені конкретики, до високої степені узагальнення, абстрагування. У висловлюваннях психолога-консультанта заклик до клієнта стати більш конкретним може бути виражений наступним чином: «Давайте розглянемо це конкретніше». Заклик перейти до узагальнення може бути висловлений так: «А яка картина в цілому?». Рівні свободи тут – паралельність, звуження, розширення [9].

4. **Паралельність локусу уваги співбесідника.** У консультативному діалозі можна виокремити такі степені свободи відносно локусу уваги [9, с. 100]: 1) увага на міжособистісному рівні: клієнт-інші; 2) увага на міжособистісному рівні: клієнт-консультант; 3) увага на інтрапсихічному (аналіз того, як клієнт структурує свою ідентичність і природу світу, в якій він живе; дослідженні його конструктів «Я-світ»; як клієнт себе відчуває, що його тривожить в цей момент, чому він себе хоче поводити так, а не інакше; які його типові форми поведінки, реагування на різні аспекти ситуацій, в які він потрапляє. На думку Дж. Бюдженала, найбільш фундаментальні особистісні зміни відбуваються саме на цьому полюсі уваги суб'єкта [4]; 4) увага, спрямована на фахівця, який здійснює вплив.



### **10.2.5. СПІВВІДНОШЕННЯ ОБ'ЄКТИВАЦІЇ ТА СУБ'ЄКТИВНОГО**

За допомогою цього виміру можна визначити наскільки клієнт у діалозі готовий взяти відповідальність за власне життя, наскільки він не віддаляється від своїх проблем, відчуває свою силу, яка є необхідною для змін [9]. Дж. Бюдженталь описав ці форми (у вигляді паттернів), представлення своєї турботи клієнтами, розмістивши їх за шкалою наростання суб'єктивності [4, с. 148].

1. **Паттерни, які об'єктивують турботу.** Під об'єктивацією мається на увазі постановка себе в позицію стороннього спостерігача, людини, яка не має змоги що-небудь зробити зі своєю турботою. У цій групі представлені наступні зразки поведінки: 1) «Називання». Будь-якій проблемі клієнта можна присвоїти відповідне ім'я – нерішучість, самотність, депресія тощо. Процес називання робить проблему предметом обговорення, але, при цьому «відсуває» її вирішення. Часто здається, що той, хто страждає від тієї ж проблеми, страждає так само, страждання більше не здається унікальним. І «назва проблеми» взагалі відкривається незалежно від своєї основи у процесі консультування та починає «жити своїм самостійним життям»; 2) «Опис». Це коли клієнт не називає свою проблему, а починає описувати її характеристики у порівнянні з яким-небудь іншим йому відомим станом. При цьому припускається, що будь-яка інша людина, яка переживає такі ж самі труднощі, описує її так само. Людина дуже мало уваги приділяє своєму особистісному, унікальному переживанню проблеми, що означає «втрату» здатності вплинути на стан; 3) «Оцінювання». Людина приписує своїй проблемі певні якості; наприклад, коли клієнт говорить, що *це робить його таким нещасним*. Тут проблемі надається певна влада.

#### **2. Паттерни з тенденцією до об'єктивації:**

1) «Функціональне асоціювання». Мається на увазі ситуація, коли людина починає розмірковувати про те, як інші люди справляються з подібними проблемами; чому в інших людей подібні проблеми не викликають страждань. Людина зацікавлена фактом існування індивідуальних відмінностей у реагуванні на подібні ситуації; 2) «Аналітичне асоціювання». Людина починає розмірковувати про причини своїх труднощів, досліджувати свою унікальну історію. Тут приховується небезпека розгорнутих каузальних структур, які не можуть викликати суттєвих змін у почуттях та діях; 3) «Деталізація історії чи життєвих подій». Припускається, що силою володіє епізод з

минулого, а не сама людина, яка згадує цей епізод. Людина відчуває себе жертвою події, яка відбулася давно. Усвідомлення цього, як правило, недостатньо, щоб викликати зміни. Але все ж таки це великий крок на шляху занурення в свою суб'єктивність. Людина більше «занурюється» в свої емоції, переживання, горе. Вона вже менш відсторонена від самої себе.

**3. Паттерни з тенденцією до суб'єктивності.** Клієнти починають у своєму власному досвіді шукати те, що допоможе суттєво змінити почуття, погляди чи дії. Сюди входять наступні зразки поведінки: 1) «Усвідомлення тіла й асоціювання». Людина починає прислухатися до голосу свого тіла, зосереджує свою увагу на тому, як вона себе почуває в цей момент; чи є в її тілі напруга, чи не потрібно розслабитися, позбавитися від напруги. Пробоє зрозуміти, як вона себе почуває; 2) «Опис снів і фантазій». При цьому дуже важливо помічати слова й образи, які здаються дуже болісними для клієнта чи які вимовляються так, що заставляють припустити їх афективний заряд. Так клієнт «занурюється» в аналіз себе, починає працювати на рівні істинної суб'єктивності, якщо він не хоче переходити до об'єктивації як механізму психологічного захисту; 3) «Емоційне асоціювання». Людина усвідомлює свій біль з приводу власних проблем. Шлях до цього пролягає через краще усвідомлення потреб. Інший шлях – розповідь про актуальні життєві переживання; 4) «Усвідомлення в процесі». Клієнт самостійно чи з допомогою своєчасних інтерпретацій фахівця, який здійснює вплив, усвідомлює, як деякі з його проблем «розгортаються» прямо в процесі діалогу. Наприклад, він починає усвідомлювати свою нерішучість [9, с.103].

**4. Суб'єктивні паттерни.** Тут виокремлюються наступні зразки поведінки: 1) «Спонтанне фантазування». Клієнту можна запропонувати не старатися про щось думати, просто відкриватися будь-яким образам, які приходять спонтанно. Необхідно дозволити образу сформуватися, потім розповісти співбесіднику. Дж. Бюдженталь вказує на те, що є випадки, коли не потрібно звертатися до «спонтанного фантазування» [4, с. 161]; 2) «Вільні асоціації». Клієнт повинен говорити все, що приходить в голову, без будь-якої цензури; 3) «Пошук, який спрямований турботою». Це продовження методу вільних асоціацій. Клієнт не може спонтанно говорити все, що приходить в голову. Для того, щоб вибирати з великої кількості можливостей, необхідний критерій відбору. Цю функцію виконують переживання турботи. Мається на увазі те, що людина дійсно

хвилюється про певні ситуації та готова «вкласти в це себе». Для ефективного пошуку потрібно: клієнт повинен визначити життєве питання, яке хоче досліджувати більш глибоко, та описати його консультанту; під час цього опису клієнт повинен бути зануреним в процес настільки глибоко, наскільки це можливо – залишатися на рівні критичних обставин стільки, скільки зможе; клієнт повинен зберігати очікування щодо вирішення проблеми [9, с. 104].

#### **10.2.6. БАЗОВИЙ ПІДХІД ДО ОПОРУ**

Дж. Бюдженталь описує наступні способи роботи з опором [4, с. 177]:

1. **Відстеження.** Психолог ідентифікує для себе одну, що здається найбільш наявною і доступною усвідомленню клієнта групу його відповідей, які виражають опір. Потім він знову і знову акцентує на цьому паттерні увагу клієнта.
2. **Роз'яснення ефектів опору.** Психолог не просто звертає увагу клієнта на виокремлений паттерн, але й демонструє клієнту, як він знижує його емоційну зацікавленість, концентрацію на суб'єктивності. Мотивація опору буде розкрита у подальших етапах.
3. **Роз'яснення випадковості.** За рівнем усвідомлення клієнтом свого паттерну опір потрібно роз'яснювати йому, що подібна поведінка являється, в більшості випадків, мотивованою дією.
4. **Демонстрація альтернатив.** Демонструється альтернативна типова поведінка. Наприклад, клієнтці, якій хвилювання не дозволяли зануритися в суб'єктивність, рекомендується затриматися на цьому хвилюванні й побути в ньому. Хвилювання починає стимулювати в такому випадку не уникнення від суб'єктивності, а занурення в нього.
5. **Роз'яснення функцій опору,** тобто, демонстрація певної користі, яку приносить клієнту опір.
6. **Звільнення і переміщення.** Клієнт починає сам ідентифікувати свій власний опір, пробувати затриматися всередині нього з тією метою, щоб у певній мірі бути в контакті зі своїми внутрішніми переживаннями, навіть при умові, якщо опір активно працює. Отримавши можливість пошуку цінності в опорі, клієнт починає відкривати в собі нові сфери.
7. **Розуміння глибинної цілі опору.** У процесі того, як клієнт знайомиться з механізмами своїх потреб опору, він учиться бачити їх як

частини самого себе, усвідомлює, що в нього є можливість вибору більш керованого контролю над їхньою дією.

Більш конкретніше роботу з опором в процесі надання психологічної допомоги ми розкриємо в розділі 11.

### **10.2.7. ТУРБОТА ЯК СРЯМОВУЮЧИЙ ФАКТОР ТА ІНТЕНЦІЙНІСТЬ**

Дж. Бюдженталь виокремлює в турботі чотири фактори: біль, надію, орієнтацію та внутрішні обов'язки [4, с.193]. На практиці всі підсистеми турботи одночасно й оптимальним чином працюють дуже рідко. Якщо б вони працювали злагоджено, то робота психолога була б непотрібною [4, с. 194]. Автор виокремлює можливі реакції фахівця, який здійснює вплив, для того, щоб використати параметри турботи в роботі з клієнтом [9, с. 106-107]: 1) «Розуміння болі клієнта». Консультант реально сприймає біль клієнта, розуміє її владу над клієнтом. Це робиться для того, щоб клієнт «не пішов шляхом заперечення своєї болі»; 2) «Розуміння надії клієнта». Звернення до психолога вже свідчить про те, що у клієнта є певна надія на можливе покращення. Однак для багатьох клієнтів характерне заперечення надії, що є їх захисним механізмом. Психологу прийдеться вступити в конфронтацію з цим запереченням; 3) «Мобілізація обов'язків клієнта». Клієнта необхідно налаштувати на обов'язки стосовно його проблеми; 4) «Включення внутрішньої орієнтації» - зміна себе.

У турботі психолога-консультанта, Дж. Бюдженталь описує такі фактори [4, с. 208]: 1) потреби психолога (Потреба виконувати свою роботу. Якщо, наприклад, у психолога немає такої потреби, то він повинен залишити роботу. Однією з основних потреб психолога, що може допомогти ефективності психоконсультативної взаємодії, Дж.Бюдженталь вважає відчуття причетності до того, що людина, з якою встановлено контакт, починає жити заново, повністю реалізує сили та досягає вищого рівня внутрішньої гармонії) [4, с. 209-210]; 2) «бачення» психолога (У психолога формується в процесі роботи відчуття чи образ тієї особистості, яка прихована в клієнті. Це інтуїтивне уявлення про те, яким може стати клієнт, якщо спільна робота буде максимально ефективною) [9]; 3) присутність психолога-консультанта; 4) сензитивність психолога (Можливість розрізняти відтінки почуттів і смислів, які зовсім недоступні будь-яким спробам зовнішньої фіксації; робити такі висновки, які співпадають з переживаннями клієнта та які неможливо висловити словами; формулювати так

свої інтервенції, щоб вони повністю співпадали з потребами клієнта як актуальними, так і довготривалими) [9, с. 108].

Інтенційність – характеристика людського життя чи поведінки людини в цей момент, яка відображає те, наскільки людина актуалізує свій потенціал [9]. Виокремлюють такі фази інтенцій [4]: власне інтенційність (імпульси піднімаються на рівень бажань), бажання, хотіння, вольові наміри, дії, актуалізація, взаємодія.

#### **10.2.8. ОБОВ'ЯЗКИ Й АРТИСТИЗМ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА**

Дж. Бюдженталь виокремлює п'ять аспектів обов'язків: 1) обов'язки за власне «буття» під час зустрічі з клієнтом (бути у процесі зустрічі «повністю присутнім»); 2) обов'язки перед власним «буттям» за прагнення клієнтів стати більш аутентичними (не дозволяти клієнту «втягнути» психолога на неаутентичний шлях, не дозволяти заставляти себе задовольняти потреби клієнта без відповідної причини в схваленні, впевненості, любові тощо); 3) обов'язки щодо зобов'язання стосовно «сім'ї» (значимих людей) клієнта (тонким спробам клієнта переконати консультанта в тому, щоб об'єднатися з ним проти оточуючого світу, потрібно протиставити усвідомлення буття інших людей і поваги до них); 4) обов'язки перед суспільством, в якому психолог і клієнт існують (клієнт і психолог несуть певну відповідальність за те, що відбувається в суспільстві); 5) обов'язки у взаємодії з клієнтом з усім Людством і Таємницею, в якій ми живемо (слово «Людство» тут може асоціюватися зі словами «Бог» і «Абсолют») [4, с. 237].

Автор розглядає практику роботи з клієнтами як мистецтво, виокремлюючи такі елементи [4, с. 250]: 1) особистість психолога є основним інструментом в його роботі (це стверджується за аналогією з художником, коли і він сам, і оточуючі його люди визнають, що художник, його особистість, являються основним інструментом вираження художнього імпульсу); 2) незавершеність (психолог проходить через безкінечний цикл: переживання феноменів консультативної роботи на певному рівні; знайомство з цим рівнем і досягнення внутрішнього стану комфорту; поступове усвідомлення відмінностей і схожостей між тими явищами в своїй роботі, на які раніше не звертав уваги; усвідомлення нового досвіду та перехід на вищий рівень професіоналізму; знайомство з новим рівнем, досягнення комфорту та перехід нового усвідомлення на «перед свідомий» рівень, щоб більше



не потрібно було б зосереджувати на ньому увагу; поступове усвідомлення нових відмінностей і подібності між уявленнями консультативної бесіди, на які раніше не зверталось уваги; і так знову та знову); 3) спеціально розвинута чутливість (якщо ми визнаємо, що інструментом художника є він сам, то ми бачимо, що суть цього інструменту полягає в його чутливості. Консультант повинен удосконалювати свою здатність виокремлювати навіть слабкі натяки на почуття, бути в цьому плані прекрасним «резонатором»); 4) результативність (досягнення дійсно значимих результатів у роботі); 5) особисті стандарти (тільки сам художник може оцінити свою роботу, зіставивши задум з якістю реалізації); 6) ідентифікація з роботою (художник ідентифікується зі своєю роботою таким чином, ніби робота була частиною його самого, а він сам – частиною роботи).

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте реферат на тему: «Роль емпатійного слухання в процесі консультування».

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте доповідь з презентацією на вибір за такою тематикою:

- «Готовність психолога-консультанта до присутності в процесі бесіди»;
- «Застосування способів міжособистісного тиску в різних видах надання психологічної допомоги»;
- «Робота з опором у процесі завершення консультативної взаємодії»;
- «Емпатія в консультативному процесі».

## **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Розкрийте схему слухання, організації та розуміння вербальних повідомлень клієнта.
2. Охарактеризуйте рівні присутності співбесідників у процесі бесіди за Дж. Бюдженталем.
3. Роль присутності фахівця, який здійснює психотерапевтичний вплив.
4. Охарактеризуйте слухання досвіду клієнта.

5. Дайте визначення поняттю «психотерапевтичний вплив».
6. Охарактеризуйте процес слухання досвіду клієнта.
7. Проаналізуйте процес слухання поведінки клієнта.
8. Опишіть процес слухання афекту клієнта.
9. Проаналізуйте базисне емпатійне слухання.
10. Охарактеризуйте розпізнавання упереджень та їх подолання у консультативній взаємодії.
11. Дайте характеристику формам дефектного слухання.
12. Визначте зміст поняття «симпатизуюче слухання».
13. Порівняйте такі форми дефектного слухання як: фільтруюче, симпатизуючи, неадекватне та оцінююче.
14. Дайте характеристику випереджального емпатійного слухання та розуміння.
15. Охарактеризуйте процес слухання і розуміння реальності клієнта.
16. Проаналізуйте основні способи міжособистісного тиску в процесі консультативної взаємодії.
17. Опишіть різновиди паралелей у консультативній взаємодії.
18. Дайте характеристику співвідношенню об'єктивізації та суб'єктивного в процесі консультативного діалогу.
19. Охарактеризуйте базовий підхід до опору за Дж. Бюдженталем.
20. Проаналізуйте турботу як спрямовуючий фактор й інтенційність в консультативній взаємодії.
21. Проаналізуйте обов'язки й артистизм психолога-консультанта за Дж. Бюдженталем.

## ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 10.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Слухання та розуміння досвіду клієнтів
	А <i>тобто, про те, що відбулося з ними. Якщо клієнтка говорить вам, що її звільнили з роботи, то вона говорить про свою проблемну ситуацію у межах досвіду</i>
	Б <i>тобто, про те, що клієнти роблять чи їм не вдається зробити. Якщо клієнт говорить, що займався сексом із неповнолітнім хлопчиком, він говорить про проблему у визначенні поведінки</i>
В <i>тобто, про почуття й емоції, які виникають у зв'язку з досвідом чи поведінкою. Якщо клієнт розповідає про депресію, яку він переживає після алкогольного запою, то він говорить про стан афекту, пов'язаного з проблемною ситуацією</i>	

	Г	<i>це означає слухання почуттів і емоцій, що утворюються та знаходяться в основі переживань і призводять до досвіду чи поведінки</i>
2.	Це форма людської комунікації, що включає в себе як слухання та розуміння, так і повідомлення цього розуміння клієнту	
	А	<i>емпатія</i>
	Б	<i>досвід</i>
	В	<i>афект</i>
	Г	<i>поведінка</i>
3.	Часто клієнтами бувають страждаючі люди, а також ті, хто став жертвою інших. Такі клієнти можуть викликати у консультанта настільки сильне почуття симпатії, що воно може викривити розповідь людини	
	А	<i>симпатизуюче слухання</i>
	Б	<i>фільтруюче слухання</i>
	В	<i>оціночне слухання</i>
	Г	<i>неадекватне слухання</i>
4.	Це таке спілкування, коли на перший план виходить обмін об'єктивними, формальними характеристиками людей. Наприклад, психолог говорить: «Я доктор психологічних наук». Клієнт відповідає: «А я успішний бізнесмен». На цьому рівні, в більшості випадків, люди немов би починають змагатися, хто вище, чи хто більше потребує психологічної допомоги. Ключовою ознакою формального спілкування є те, що доступність і експресивність стримуються, щоб «зберегти імідж». Спілкування зосереджено на іміджі.	
	А	<i>рівень підтримки контакту</i>
	Б	<i>рівень формального спілкування</i>
	В	<i>рівень стандартної бесіди</i>
	Г	<i>рівень кризових обставин</i>
5.	Мається на увазі те, що психолог пояснює клієнту, що саме та для чого він повинен робити. У результаті клієнт працює усвідомлено; якщо він відхиляється від запропонованого алгоритму, то сам несе за це відповідальність	
	А	<i>проникнення в суб'єктивне</i>
	Б	<i>підтримка необхідної тривалості</i>
	В	<i>передача клієнту відповідальності за процес інтерв'ю</i>
	Г	<i>підтримка необхідної неперервності</i>
6.	Означає, що людина приділяє почуттям співбесідника стільки ж уваги, скільки тільки що приділив їй співбесідник	
	А	<i>паралельність локусу уваги співбесідника</i>
	Б	<i>паралельність меж, ракурсу розгляду проблеми</i>
	В	<i>паралельність почуттів</i>
	Г	<i>тематичні паралелі</i>
7.	Психолог ідентифікує для себе одну, що здається найбільш наявною і доступною усвідомленню клієнта групу його відповідей, які виражають опір. Потім він знову і знову акцентує на цьому паттерні увагу клієнта	

	А	<i>роз'яснення ефектів опору</i>
	Б	<i>роз'яснення випадковості опору</i>
	В	<i>демонстрація альтернатив</i>
	Г	<i>роз'яснення функцій опору</i>
8.	У процесі того, як клієнт знайомиться з механізмами своїх потреб опору, він учитьс'я бачити їх як частини самого себе, усвідомлює, що в нього є можливість вибору більш керованого контролю над їхньою дією	
	А	<i>звільнення</i>
	Б	<i>розуміння глибинної цілі опору</i>
	В	<i>переміщення</i>
	Г	<i>роз'яснення випадковості опору</i>
9.	Характеристика людського життя чи поведінки людини в цей момент, яка відображає те, наскільки людина актуалізує свій потенціал	
	А	<i>артистизм</i>
	Б	<i>інтенційність</i>
	В	<i>емпатійність</i>
	Г	<i>демонстрація альтернатив</i>
10.	Це рівень присутності співбесідників, коли увага клієнта спрямовується на такі моменти розмови, які можуть призводити до змін. Клієнт, утягнутий у розмову на рівні кризових обставин, більше за все занепокоєний вираженням свого внутрішнього переживання, чим створенням чи збереженням іміджу, щоб викликати враження психолога.	
	А	<i>рівень формального спілкування</i>
	Б	<i>рівень стандартної бесіди</i>
	В	<i>рівень інтимності</i>
	Г	<i>рівень кризових обставин</i>

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>А</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С.Абрамова– [2-е изд.]. – М.: Издательский центр «Академия», 1996. – 128 с.
2. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта / А. Айві; [пер. з англ.]. – К.: Сфера, 1998. – 342 с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О.Ф. Бондаренко – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
4. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь – СПб.: Питер, 2001. – 304 с.

5. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник / С.В.Васьківська – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
6. Гаврилова Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии // Вопросы психологии / Т.П. Гаврилова– 1975. – № 2. – С. 147–158.
7. Гаврилова Т.П. Эмпатия как специфический способ познания человека человеком / Т.П. Гаврилова– Краснодар, 1975. – С. 17–19. – (Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга).
8. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
9. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: [учеб. пособие] / А.Н. Елизаров– М.: «Ось-89», 2003. – 336 с.
10. Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование: [учебное пособие] / А.Н. Елизаров– СПб.: Издательство «Питер», 2002. – 656 с.
11. Иган Дж. Слушание и понимание вербальных сообщений: практические рекомендации / Журнал практической психологии и психоанализа / Дж. Иган – 2004. – № 5. – С. 8-25.
12. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.
13. Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. – 432 с.
14. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун – СПб: 2001. – 464 с.
15. Кочюнас Р.Б. Основы психологического консультирования / Р.Б.Кочюнас: [пер. с лит.] – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
16. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю.Меновщиков – [2-е изд. стереотипное]. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
17. Минигалиева М.Р. Психологическое консультирование: теория и практика / М.Р.Минигалиева. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 603 с.
18. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р.Мэй: [пер.с англ. Т.К.Кругловой]. – М.: Независимая фирма "Класс", – 336 с.
19. Нардонэ Дж. Искусство быстрых изменений: Краткосрочная стратегическая терапия / Дж.Нардонэ, П.Вацлавик – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 192 с.
20. Олифирович Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика / Н.И. Олифирович. – Мн.: Тесей, 2005. – 264 с.
21. Панок В.Г. Психоконсультативні стратегії діяльності практичного психолога системи освіти: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, Я.В.Чаплак, Д.Д.Романовська; за наук. редакцією В.Г.Панка. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2010. – 232 с.
22. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования / С.В.Петрушин. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 143 с.



23. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / К. Роджерс. – М.: ЭКСМО-ПРЕС, 1999. – 421 с.
24. Роджерс К. Взгляд на психотерапию: Становление человека. / К. Роджерс - Москва, 1994. – 480 с.
25. Румянцева Т.В. Психологическое консультирование: диагностика отношений в паре: [учебное пособие] / Т.В. Румянцева– СПб.: Речь, 2006. – 176 с.
26. Чаплак Я.В. Основи психологічного консультування: навчально-методичний посібник / Я.В. Чаплак, О.М. Чернописький. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 248 с.
27. Яценко Т.С. Активное социально-психологическое обучение: теория, процесс, практика / Т.С. Яценко. – Хмельницкий: НАПВУ, 2002. – 792 с.

## РОЗДІЛ 11. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ «ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ»

### 11.1. ТИПИ КЛІЄНТІВ Й ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОСТОСУНКІВ «ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ»

*Консультування існує для клієнта, а не для консультанта, тому дуже важливо враховувати, на якому рівні розвитку перебуває клієнт [2].*

*А. Айві*

#### 11.1.1. ПРО КЛАСИФІКАЦІЇ ТИПІВ КЛІЄНТІВ

Психологу-практику в процесі консультативної взаємодії приходиться працювати з різними клієнтами, кожен з яких характеризується не тільки певними індивідуально-типологічними особливостями, але й своїм власним суб'єктивним і пристрастним способом оцінки й інтерпретації психологічних проблем, рівнем і глибиною розуміння, проникнення в проблему, а також своїми установками та очікуваннями щодо можливостей консультування, власними уявленнями про те, яку конкретно допомогу потрібно очікувати від професійного психолога [32].

*Клієнт – це людина, яка добровільно звернулася за психологічною допомогою до фахівця та визначає свої проблеми як проблеми психологічні, визнає свій «вклад» в їх виникнення, а психолога-консультанта як фахівця, який може допомогти їх вирішити [19].*

*Г. Малейчук*

Як ми уже зазначали в попередніх розділах, що людина, яка звернулася за психологічною допомогою, не завжди може уявляти собі, що таке психологічна допомога, не завжди може розуміти, яка саме психологічна допомога їй потрібна. Тобто, дуже часто очікування клієнтів не завжди адекватні, можуть не відповідати реальності та логіці взаєностосунків.

На думку С. Соловйової, найчастіше до психолога-консультанта звертаються люди, які представляють собою середній прошарок населення та знаходяться за станом фізичного та психічного здоров'я в зоні підвищеного ризику в співвідношенні граничних нервово-психічних розладів. Під зоною підвищеного ризику розуміються життєві ситуації, опинившись в яких, люди, схильні до нервових, психічних, а також фізичних захворювань, дійсно ризикують захворіти. Інші, за визначенням науковця, фізично та психічно витривалі, достатньо здо-

рові люди виходять із подібних життєвих ситуацій, відчуваючи лише втому чи дискомфорт [32].

Сьогодні неможливо виокремити всі суттєві основи для класифікації типів клієнтів у процесі консультативної взаємодії хоча б тому, що спектр надання психологічної допомоги в теперішній час дуже широкий, а основне, продовжує формуватися, поглиблюється інтеграція. На основі таких інтеграційних інваріантів можна говорити про те, що і «кут запиту» інтерпретується зі змінами, які супроводжують процес становлення психологічної допомоги.

Цю проблему розглядали багато авторів. Так, наприклад, М. Обозов виокремлює 5 аспектів для класифікації клієнтів і рекомендацій щодо взаємодії з ними [24]: за характером запиту на психологічну допомогу; за особливостями сприйняття психічних явищ; за способом роботи зі своїми проблемами; в залежності від статі клієнта; в залежності від особливостей тілобудови клієнта.

### **11.1.2. ТИПИ КЛІЄНТІВ ЗА ХАРАКТЕРОМ ЗАПИТУ**

У цьому випадку ми можемо скористатися різними класифікаціями причин звернень за психологічною допомогою до фахівця. Наприклад, за Г. Колесніковою, яка виокремлює найбільш часті ситуації звернень клієнтів за психологічною допомогою: кризова ситуація, хронічний важкий випадок, стан емоційного зриву, психологічна самотність. Або ж використовувати більш диференційовану модель, в якій можуть виокремлюватися такі причини звернень як: тривога; сумнів, невпевненість; зневіра, пригніченість; потрясіння; порочне коло конфлікту; пошук участі тощо (підрозділ 1.3.). Для більш ширшого ознайомлення з класифікаціями

*Мінуси невпевненості в собі очевидні: невпевненій людині психологічно некомфортно жити у суспільстві «інших» людей, важко розкуто спілкуватися. Відповідно, ускладнюється адаптація в цілому (в навчанні чи роботі, в бізнесі чи кар'єрі). Від цього самооцінка стає неадекватною, наприклад, занадто заниженою чи навпаки завищеною (як психологічна компенсація внутрішньої невпевненості). Можливе виникнення депресії чи нелюбові до себе. Невпевнена людина може бути в стресовому стані від необхідності достойно відповісти людині, яка її образила, чи переживати страх від публічних виступів. Далеко не всі ці мінуси є присутніми в людини, але наявність навіть деяких з них дуже псує їй психологічний комфорт у житті [32].*

*І. Ширяєв, Л. Ширяєва*

щодо запиту клієнтів і причин звернень охарактеризуємо в цьому підрозділі модель за М. Обозовим [24]:

**1. Невпевнений у собі клієнт.** Довго роздумує над ситуацією, багато зважує, але ніяк не може прийняти рішення, позбавитися від сумнівів. Ціль звернення до психолога – зняти з себе відповідальність у прийнятті необхідного життєвого рішення. Для таких людей прийняття рішень – складний процес, вони не впевнені у собі.

На думку М. Обозова, психолог-консультант, працюючи з таким клієнтом, повинен бути максимально зібраним, конкретним, навіть категоричним у висловлюваннях і поведінці. Він повинен створювати атмосферу впевненості у питаннях, що вирішуються. Переконливість і достовірність висловлених психологом поглядів повинна природно «переважити одну із чаш, ваги», на які тиснуть сумніви [24]. Психологи вважають, що не впевненість може мати плюси, і вони є досить вагомими. Невпевненість може захищати людину від неприємних ситуацій в оточуючому середовищі.

З роками така не впевненість трансформується в підвищений рівень тривожності, яка попереджає про можливу небезпеку та вибудовує психологічну дистанцію зі світом. У людини виникає своя територія психологічної безпеки. Тобто, людина вибудовує свій світ, в якому їй комфортно. У процесі психологічного консультування завдання фахівця – точно діагностувати причини та прояви не впевненості. Необхідно відокремити власне не впевненість від інших психологічних факторів: тривожності, стресу, психотравми, низької самооцінки, депресії, нелюбові до себе тощо. Далі необхідно обов'язково зберегти для людини психологічні плюси її не впевненості та «прибрати» (чи значно зменшити) мінуси [34]. І. Ширяєв та Л. Ширяєва розкривають моменти, з якими зіштовхується психолог-консультант у процесі аналізу не впевненої поведінки клієнта [34]:

✓ іноді за не впевненість приймають зовсім інші якості людини та трактують їх як не впевненість, приписуючи їй зовсім іншим рисам особистості. Наприклад, певному рівню та стилю виховання. Невпевненою дуже легко можна назвати людину, яка насправді такою не є, а просто вихована в традиціях дипломатичності, делікатності, ввічливості, поступливості та не наполегливості тощо. При цьому, вона вважає таку поведінку правильною та гарною. Це психологічні цінності орієнтації людини, які, як правило, не змінюються, чи змінюються досить важко. Тут потрібна дуже делікатна психологічна підтримка. І не факт, що психологу потрібно щось змінювати в цій лю-

дині. Можливо, що краще людині змінити своє оточення на більш делікатніше та гарно виховане, ніж змінювати себе не в кращий бік;

✓ іноді невпевненість в собі неусвідомлено (чи усвідомлено) виховується батьками, вихователями, вчителями тощо для впливу з метою кращої керованості дитиною (через страх, провину, сором). Керована дитина – це зручно! Такий психологічний феномен називається батьківськими директивами. Невпевнена в собі дитина дуже часто старається бути слухняною та керованою, щоб нею були задоволені та любили її. Але коли дитинство закінчується, батьки забувають «відмінити» свої батьківські директиви. Або в батьків не виходить це зробити, так як людина вже сформувалася невпевненою. А в дорослої людини майже немає шансів заслужити любов суспільства (чи значимих людей) виключно невпевненістю, скромністю тощо. І тоді, з часом, у дорослої людини невпевненість може трансформуватися в генералізовану тривожність, страхи та фобії, нелюбов до себе і, у важких випадках, в аутоагресію, суїцид. Крім батьківських директив на поведінку дитини впливає реакція дорослих на її вчинки та висловлювання. Дитина тривожно відслідковує реакцію значимих дорослих на свої вчинки, адже це важлива інформація для висновків: як потрібно себе поводити, а як не потрібно. Якщо дорослі, реагуючи на поведінку дитини, поводять себе непослідовно, нелогічно, афективно, то в дитини губиться орієнтир, як себе поводити, і через певний проміжок часу з'являється висновок, що від нього нічого не залежить. Розвиток навички впевненості гальмується. Виникає сформована безпорадність і уникнення психологічних складних ситуацій. Гірше все ж таки, що ці якості переносяться дитиною в своє доросле життя. І вже доросла людина отримує комплекс неповноцінності (за Адлером) та комплекс невдахи. У таких випадках потрібна допомога психолога-практика. В описаному випадку від психолога вимагається максимально швидко та ефективно допомогти людині, яка приречена вихованням на страждання та неуспіх. Бажано, щоб психологічне консультування мало продовження: психотерапію (психокорекцію) та психологічний тренінг упевненої поведінки;

✓ іноді невпевненість у собі – це просто випадкова відсутність поведінкового навички. Ніхто в певний час, у сенситивний період дорослішання, не навчив дитину, як потрібно поводити себе впевнено. Тому не розвився навик і не виникло адаптації до тієї чи іншої ситуації, коли потрібно просто проявити відповідний поведінковий навик (чи декілька поведінкових навичок) впевненої поведінки. Цей випадок



легко діагностується на в процесі консультативної взаємодії та може коректуватися за допомогою певного різновиду психологічного тренінгу;

✓ іноді невпевненість у собі проявляється як нормальна реакція на ненормальні умови середовища. Наприклад, якщо психологічне середовище вашого існування постійно викликає з певних причин у вас негативну реакцію (постійний стрес), то може виникнути хронічна фонова невпевненість у собі, а також синдром хронічної втоми. Рано чи пізно нервова система виснажується.

*Отже, так як, у більшості випадків, невпевнена поведінка виникає не з однієї причини, а в поєднанні декількох, то в процедурі психологічної допомоги неможливо добитися стабільного позитивного результату тільки одним способом роботи. Для досягнення успіху необхідно поєднувати різні способи психологічної роботи з клієнтом (психологічне консультування, психологічний тренінг, психологічну просвіту тощо).*

Виникають ознаки неврозу, неврастенії, депресії тощо. Завдання психолога в цьому випадку допомогти людині змінити своє життя так, щоб психологічне середовище існування стало більш комфортним. Невелика психокорекція після таких змін поверне людині впевненість у собі, любов до життя та й до самої себе. Але починати потрібно зі змін умов життя людини. Інакше консультація психолога перетвориться на безрезультатні розмови;

✓ невпевненість у собі інколи виникає як гостра зворотна реакція на психологічну травму. Таке часто стається після сильного стресу та психологічної емоційної травми, коли людина, яка пережила травматичну стимуляцію, психологічно зламана чи виснажена. Тоді це невпевненість в собі приховує гострий характер, який часто супроводжується підвищеним рівнем самокритичності, болісної тривожності й аутоагресії. Тут необхідне психотерапевтичне консультування;

✓ невпевненість у собі часто виникає при довготривалому чи «піковому» очікуванні невдачі. Наприклад, людина, що-небудь роблячи, очікує, що, скоріш за все, ця дія не дасть очікуваного результату, тобто, в неї є великі сумніви щодо ефективності своєї діяльності. Така невпевненість у собі народжується за допомогою тривожного очікування провалу своєї діяльності та, відповідно, критичної оцінки оточення. Дуже сильне очікування можливості невдачі, ніби магніт, притягує до людини реальну невдачу (неуспіх). У цьому випадку невпевненість може зіпсувати людині й особисте життя та кар'єру.

**2. Упевнений у собі клієнт.** Звертається для підтвердження правильності свого вже готового розуміння тієї чи іншої ситуації. Від психолога-практика йому потрібна інформація, в першу чергу, що підтверджує вже сформований погляд, який склався в нього. Виникає запитання: якщо людина настільки впевнена в собі, для чого вона тоді взагалі звертається до психолога? Відповідь може бути такою: не дивлячись на те, що ця людина впевнена в собі й не раз уже самостійно приймала життєві рішення, останнім часом вона все більше на підсвідомому рівні відчуває, що щось відбувається не так. Її діяльність не є настільки успішною, якою могла б бути. Її підсвідомість підштовхує до того, щоб звернутися за психологічною допомогою. Але її свідомість відмовляється це приймати. Звернення до психолога та характер запити відображають компроміс, що утворився між різними сторонами внутрішнього конфлікту.

У взаємостосунках з таким клієнтом психологу-консультанту потрібно прийняти на себе роль людини, яка тільки підказками, припущеннями допомагає розібратися в ситуації. Потрібно детально обговорити та розібрати всі можливі варіанти наслідків дій, що збирається здійснити клієнт. Необхідно поставити перед клієнтом питання про вірогідність виникнення тих чи інших бажаних і небажаних варіантів розвитку ситуації. Таким чином, психолог буде сприяти конструктивному вирішенню внутрішнього конфлікту в клієнта та не викликати реакцію психологічного захисту, відторгнення.

**3. Клієнт всезнаючий, який довіряє тільки собі.** Клієнт цього типу все піддає сумніву, але при цьому переконаний у своїй правоті. Таким людям через резонансні особливості важко знайти собі партнерів у спілкуванні в реальному житті. Спроба знайти співбесідника дуже часто призводить їх до звернення за психологічною допомогою. Доброзичлива участь у ставленні до клієнтів цього типу та ігнорування тих особливостей, що інколи відштовхують оточуючих від цих людей, створює сприятливі можливості для пом'якшення чітко виражених негативних рис характеру. Люди висловлюються, розслабляються, у них підвищується настрій. Багато з того, на чому вони зациклювались раніше, відступає на задній план. Це створює сприятливі умови для конструктивної подальшої роботи.

**4. Клієнт з потребою виговоритися у пошуках співчуття.** На відміну від попереднього типу клієнтів, проблема тут не в характері. Дуже часто це люди з нелегким життям, самотні, чутливі, добрі та страждаючі внаслідок своєї доброти. Поради у взаємостосунках з та-

кими людьми не обов'язкові, вони можуть навіть відштовхнути їх, вказуючи на те, що з ними не просто розмовляють, як з людьми, а починають «надавати їм психологічну допомогу».

Переходити до надання цієї допомоги можна тільки у випадку спеціального запиту. Основне, в чому потребують допомоги клієнти цього типу, – любов, прийняття, співчуття. Але основне – слухання. Це буває не завжди легко, так як спілкування з таким клієнтом легко набуває структури, яка властива природній розмові, і психологу-консультанту, безперечно, хочеться «вставити своє слово», поділитися і своєю думкою. Не потрібно стверджувати, що цього робити не можна. Не потрібно слідкувати, щоб більше висловлювався клієнт. Якщо клієнт активний, говорить, не потрібно його перебивати.

У процесі консультування на телефоні довіри в цю групу попадають багато інвалідів – наприклад, люди, які роками не можуть покинути свою кімнату. Спілкування з ними може бути дуже цікавим і збагатити психолога-консультанта. Вони мають унікальну можливість багато читати, слідкувати за різноманітною інформацією, що потрапляє до них через радіо, телебачення, чого більшість людей не можуть собі дозволити це. Вони з готовністю відгукуються на прохання консультанта відслідковувати для нього необхідну інформацію [10, с. 74-75].

### **11.1.3. ТИПИ КЛІЄНТІВ ЗА ОСОБЛИВОСТЯМИ СПРИЙНЯТТЯ ПСИХІЧНИХ ЯВИЩ**

**1. Раціоналістичний, реалістичний, прагматично орієнтований клієнт.** Прагне до точного володіння інформацією про себе й оточуючих. Зворотним боком такого прагнення являється те, що він схильний недооцінювати, ігнорувати все, що торкається душевного життя людини. Тобто, те, що важко піддається об'єктивізації, раціональному аналізу. Ці боки дійсності як би дезорганізують склад особистості такої людини, тому вона схильна їх ігнорувати, відноситися до них скептично, ніби не помічаючи їх, захищатися від них.

Такого клієнта цікавлять кількісні характеристики особистості, факти, отримані в результаті конкретних наукових експериментів. Він особливо схильний довіряти результатам високо стандартизованих тестових методик. Його цікавить не те, що говорить в цей час консультант, а на основі чого він це говорить. Все це необхідно враховувати в роботі з таким клієнтом, щоб уникнути негативного ставлення до консультування [10, с. 75].

**2. Інтуїтивно орієнтований, емоційно-витончений, естетизований клієнт.** Вважає особистість унікальним, таємничим утворенням. Його приваблюють якісні, образні, художні характеристики особистості та її життєвий шлях, цікавлять глибинні механізми психіки, підсвідома природа людини. Зворотнім боком особистісної орієнтації на інтуїтивне пізнання являється неприйняття раціонального.

Раціональне, об'єктивне, отримане в результаті конкретних наукових експериментів знання представляється такій людині, в більшості випадків, поверхневим, обмеженим, неглибоким, безкорисним і нецікавим. Схильний довіряти інформації, що отримана за допомогою методик, більш орієнтованих на якісний аналіз (наприклад, проективні методики).

Такий клієнт оцінює те, що говорить консультант, прислуховуючись до свого внутрішнього голосу та ніби зважаючи на своєму внутрішньому рівні, що ближче до істини, а що ні. Це необхідно обов'язково враховувати в роботі з таким клієнтом [10, с. 76].

#### **11.1.4. ТИПИ КЛІЄНТІВ ЗА СПОСОБОМ РОБОТИ ЗІ СВОЇМИ ПРОБЛЕМАМИ**

**1.Клієнт, який в ситуації труднощів прагне перебудувати свою поведінку, стиль діяльності, образ життя, але не знає як, стикається з новими труднощами в цьому плані.** Це найбільш бажаний для психологів-консультантів тип клієнта.

**2.Клієнт, який в ситуації труднощів прагне створити багатогранність суб'єктивно-особистісної версії, покликаний зберігати гарну думку в своїх очах і в очах інших людей.** Версії неупішності частіше всього пов'язуються із зовнішніми обставинами або з низькою особистою зацікавленістю у цьому виді діяльності.

Наприклад, студент, який не здав іспити, може пояснювати це неможливістю для нього вчитися внаслідок необхідності заробляти гроші, або тим, що профіль вузу не відповідав його інтересам [9]. Незадоволеність собою, що породжується низькою самооцінкою, може ускладнювати суб'єктивно-особистісну версію. Цей феномен полягає в тому, що суб'єктивно-особистісна версія починає розмежовуватися на декілька – «для себе» (яких може бути багато) та «для інших». Наприклад, у випадку неспіху в процесі здачі іспиту, студент може пояснювати цю проблему тим, що поганий викладач, а викладачу пояснювати свою невдачу поганим фізичним почуттям. При цьому

протиріччя ситуації, що часто виникає у випадку створення суб'єктивно-особистісних версій, може не помічатися.

Можна говорити про різноманітні прийоми роботи з клієнтами цього типу. Іноді буває корисно використовувати прийом інтерпретації, зробити знання про суб'єктивно-особистісні версії доступними для клієнта. Можна звернути увагу клієнта на протиріччя в його розповіді: «Можливо, викладач невдалий, але ж більшість студентів вашого курсу здали йому іспит і навіть отримали гарні оцінки. Як їм це вдалося? Чому це не вдалося вам?». У випадку ешелонного психологічного захисту, коли стан клієнта наближається до невротичного, немає смислу доводити суб'єктивно-особистісну версію. Ешелонний психологічний захист, як правило, пов'язаний з тим, що клієнт не бачить шляхів конструктивного вирішення ситуації. Створення суб'єктивно-особистісних версій – єдиний відомий такий людині спосіб справитися із ситуацією. В цьому випадку доречно прийняти версію клієнта.

Р. Бендлер і Дж. Гріндлер у цій ситуації рекомендують використати саморозкриття: розповісти про свій подібний досвід, про те, що відчував тоді, про те, як вдалося розв'язати подібні труднощі. Можна привести не свій, а просто відомий психологу-консультанту досвід. Це повинно збагатити клієнта навиками конструктивної поведінки в ситуації. У більш складніших випадках потрібна психотерапія [5].

### ***11.1.5. ВПЛИВ СТАТІ КЛІЄНТА НА ПРОЦЕС КОНСУЛЬТУВАННЯ***

Відповідно до даних, наведених М. Обозовим, чоловіки й жінки мають відмінні очікування відносно психологічного консультування. Відповідно, психологи-консультанти чоловіки і психологи-консультанти жінки по-різному представляють себе в ролі психолога-консультанта, готують себе до цієї ролі [24].

Жінки, в більшості випадків, прагнуть до співпереживання, співчутливому стилю спілкування, звертаючи увагу, насамперед, на чуйність. При описанні еталону консультанта вони згадують риси характеру, темпераменту, тобто їх цікавлять особливості особистісної організації фахівця, який використовує психотерапевтичний вплив. Можна припустити, що жінки в більшості випадків орієнтовані на емпатичний контакт, ніж чоловіки. Як зазначає С. Гледдінг, жінки є основною клієнтури психолога-практика. Вони володіють специфіч-



ними потребами, пов'язаними з їх біологічними особливостями та соціальними стереотипами, що обумовлюють відмінність проблем, з якими вони звертаються до консультанта, від чоловічих. Жінки як соціальна група стикається зі складними фундаментальними проблемами, такими як побудова близьких стосунків, вибір кар'єри та планування життя. Серед основних проблем цієї групи – особистісний розвиток та ріст, депресія, сексуальні переслідування, багатогранність рольових зобов'язань тощо. На основі аналізу наукової літератури С. Гледдінг вказує на те, що фахівці, які займаються консультуванням жінок, повинні проявляти «сильно розвинуту емпатію», сердечність і розуміння; вони повинні знаходитися на високому рівні особистісного розвитку, щоб добре розбиратися в труднощах, з якими зіштовхуються жінки [8].

Чоловіки у консультуванні надають перевагу емоційно нейтральному, робочому стилю спілкування. Вони більше орієнтовані на когнітивні аспекти ситуації, на психологічну інформацію. При описі еталону консультанта вони більше звертають увагу на такі риси, як серйозність, уважність, почуття обов'язку.

Було встановлено, що чоловіки-клієнти більше надають перевагу працювати з чоловіками. Позиція жінок-клієнтів нейтральніше, хоча з певною перевагою тієї ж статі. Але основне тут не стать, а здатність до співпереживання. Жінці-консультанту у процесі роботи з чоловіком можна рекомендувати більше орієнтуватися на робочий стиль стосунків, на подачу інформації, на когнітивний аналіз ситуації.

Чоловіку-консультанту під час роботи з жінкою потрібно прагнути до більшого співпереживання, співчуття, прояву емпатії [10, с. 78-79].

### ***11.1.6. ВПЛИВ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТІЛОБУДОВИ КЛІЄНТА НА ПРОЦЕС КОНСУЛЬТУВАННЯ***

Особистості з атлетичною тілобудовою в більшості випадків прагнуть домінувати у спілкуванні та стосунках. Їх самовпевнена поведінка або подавляє інших, або викликає агресивність з боку таких же, як вони. Все це може створювати проблеми в особистому житті та ділових контактах.

Особистості з астеничною тілобудовою частіше всього мають труднощі у громадських і міжособистісних контактах за рахунок свого концентрованого, прихованого, суб'єктивного мислення, своєї інтровертованості. Це, як правило, люди з високим рівнем розвитку

самосвідомості, інтелекту, несхожі на більшість. Звідси й виникають їх труднощі в особистому та діловому житті. По-перше, вони можуть бути незрозумілими для оточуючих. По-друге, вони нетипові, унікальні, тому їм важче знайти шлях до іншої людини.

У психологічному консультуванні (як і в житті) з людьми астенічної тілобудови потрібно бути дуже обачними. Міжособистісну дистанцію й довіру в спілкуванні вони стараються регулювати самі, тому питання їм потрібно задавати дуже обережно [10, с. 79].

У роботі з перерахованими вище типами клієнтів психолог може використовувати різноманітні рольові позиції.

Н. Самоукіна виділила й описала п'ять основних позицій психолога-консультанта в консультативному діалозі відносно до різноманітних типів клієнтів [31]:

1. **«Психолог-нейтральний порадник»** вислуховує, задає питання, висловлює поради чи рекомендації.
2. **«Психолог-програміст»**. Психолог розробляє програму для клієнта: «Що робити?», «Як робити?», «Коли робити?», наприклад, режим життя школяра.
3. **«Психолог-слухач»**. У результаті «розмови з хорошою й розумною людиною» клієнт отримує полегшення, задоволення і, заспокоївшись, самостійно знаходить рішення власної проблеми.
4. **«Психолог-дзеркало»**. Психолог пояснює, що об'єктивно відбувається, малює для клієнта об'єктивне відображення подій, допомагає зрозуміти його роль в цих подіях, а також позиції людей, пов'язаних з ним і впливаючих на нього. У результаті клієнт розуміє, що з ним відбувається, до нього приходять заспокоєння та здатність до прийняття рішення, до дій.
5. **«Психолог-каталізатор»** для людей, які всі розуміють, але нічого не роблять, приймають на себе роль невдах. Необхідно створити поштовх до активації стосунків до ситуації, до початку діяльного включення у розгортаючих подіях його власного життя, наприклад, через укріплення його впевненості в собі, в його «добрих намірах», його здатності до управління подіями свого власного життя, очікуванню позитивного результату.

Н. Самоукіна вважає, що позиції «нейтральний порадник» чи «програміст» підійдуть до випадків, коли в ролі клієнта виступає ро-

зумна, сильна, інтелігентна людина [31]. Позиція «дзеркало» та «програміст» більш підійдуть для людини, у якої емоції домінують над доводами розуму. Позиція «психолог-слухач» підійде для людини, схвилюваної чи засмученої якими-небудь непередбачуваними подіями. Позиція «психолог-каталізатор» підійде для нерішучих чи ригідних клієнтів, схильних до компульсивної, застрягаючої поведінки [10, с.80-81].

## 11.2. ВАЖКІ КЛІЄНТИ ТА РОБОТА З НИМИ

*Кожен клієнт по-своєму важкий для психолога-консультанта. Клієнти мають різні професійний, матеріальний і соціальний статуси, відрізняються сімейним станом, життєвим досвідом, своїми психологічними труднощами, можливо, комплексами, стражданнями, прихованими проблемами. Кожен по-своєму реагує на психологічні проблеми, важкі життєві ситуації. Клієнти з високим соціальним статусом і звичкою до надмірного контролю поведінки, прагнучи «зберегти обличчя», не повідомляють психологу повністю свої переживання, сумніви та страхи, побоюючись виглядати «слабкими» чи навіть «симулянтами». Особистості з високим інтелектуальним потенціалом в контексті взаємостосунків з консультантом часто підкреслюють свою значимість, довго розмірковують з будь-якого приводу, що може заважати скласти чітку картину актуальної життєвої ситуації [32].*

**С. Соловйова**

На думку С. Соловйової, до важких відносять інтровертованих клієнтів. Вони замкнуті на своєму внутрішньому психологічному світі, важко вступають в контакт, відповідають однобоко та лаконічно, опускаючи важливі для консультанта деталі, які виявляються лише при довготривалому та цілеспрямованому розпитуванні [32]. О. Бельська [3, с. 70-73] виокремила й описала особливий тип клієнтів, яких вона назвала «важкими» клієнтами. У психологічній практиці виокремлюють такі різновиди важких клієнтів [32]:

**Тривожно-недовірливі клієнти.** Ці клієнти постійно зайняті обдумуванням труднощів, проблем, які можуть зустрітися в майбутньому. Вони заклопотані можливими ускладненнями актуальної жит-

тевої ситуації, неблагополучністю розвитку подій, можливістю наслідків тих чи інших дій. Постійно у всьому сумніваються та буквально переслідують своїми сумнівами свого консультанта, з елементарних приводів звертаються за додатковими роз'ясненнями. Перш ніж прийняти будь-яке рішення, такі клієнти ретельно вивчають, зважують і аналізують всі можливі позитивні та негативні наслідки, але навіть після тривалого обдумування та «проговорювання» всіх деталей актуальної життєвої ситуації та всіх можливих варіантів поведінки у клієнтів залишаються сумніви, якими вони діляться з оточуючими. Якщо швидкого ефекту, очікуваного від процесу психологічного консультування, немає, то своїми страхами, сумнівами клієнти «переслідують» психолога-практика, який надає психологічну допомогу. Вони постійно і в усьому сумніваються, звертаються все з новими проблемами. Часто й після закінчення процесу консультування вони без достатніх на то причин продовжують відвідувати консультанта, вимагаючи до них постійної уваги. Тривожно-недовірлива акцентуація характеру в таких клієнтів являється прогностично несприятливою, так як на фоні хронічної тривоги можливе формування й пограничної нервово-психічної патології, і психосоматичних порушень, і порушень поведінки у вигляді, наприклад, аддиктивної поведінки.

**Депресивні клієнти.** Депресія у психології описується як втрата життєвої перспективи. Плани та програми, надії та мрії про майбутнє сприяють смислу теперішнього. Коли людина губить перспективу, цілі та завдання майбутнього життя, то й теперішнє починає здаватися без відповідного смислу. «Депресивна блокада» може призвести до думок про суїцид. Важке соматичне захворювання, психічна травма, стреси, хронічні конфлікти в більшості випадків супроводжуються формуванням депресивних переживань – майбутнє здається безнадійним і безперспективним. У депресивного клієнта, який втратив надію на благополучний результат, можливі суїцидальні тенденції. Стається, що, закінчивши якусь важливу роботу, досягнувши значимої цілі, до якої прийшлося йти багато років, відмовляючи собі в задоволеннях і відпочинку, досягнувши, в кінцевому результаті, успіху, людина може відчути розгубленість і спустошення, відсутність будь-яких цілей і подальших перспектив. Разом із розчаруванням може прийти і соматична хвороба.

На погляд О. Бельської існують три припущення виникнення нормальних консультативних стосунків [3]: у клієнта є проблема;

консультант являється експертом; щось потрібно зробити з проблемою.

«Важкі» клієнти мають схильність на вербальному (словесному) рівні погоджуватися з вищезазначеними припущеннями, а на метакомунікативному рівні вони відштовхують хоча б одну з них. Метакомунікативний рівень – рівень того, що знаходиться за словами, того, що існує реально, поза словами [10,с.81].

О. Бельська виокремлює в метакомунікативному рівні комунікації три аспекти [3]:

**1. Експресивний.** Це те, що партнери виражають поза вербальною, те, як вони хочуть, щоб їх зрозуміли.

**2. Атрибутивний.** Те, як вони розуміють один одного, який образ вбачають в іншому, які якості схильні приписувати один одному.

**3. Командний.** Це те, яких дій вони хочуть один від одного, якої поведінки вони приховано вимагають одне від одного.

У відповідності з цими аспектами можна виокремити три можливих типи заперечення передумов до нормальних консультативних стосунків [9; 10]:

**1. «Це не моя проблема».** У цьому випадку клієнт має тенденцію себе поводити як керівник свого консультанта. Розповідати він більше схильний про інших членів організації чи сім'ї, в яких, на його погляд, є проблеми, або, які ці проблеми створюють самі. Він закликає консультанта «зробити що-небудь», при цьому не визначає конкретно, яких змін хоче, все абстрактно. Характерна фраза: «Я не хочу бути втягнутим, для цього ми вас найняли», тобто клієнт приймає роль «відповідального стороннього». Якщо проблеми виникли все ж таки через клієнта, то процес вирішення проблем може зайти в глухий кут.

**2. «Я маю сумніви щодо вашої компетентності».** Тут можна виокремити два варіанти:

✓ клієнт завжди знає стан справ краще консультанта. Говорить багато, в основному, абстрактно, конкретний смисл слів залишається незрозумілим. Коли консультант пробує узагальнити його висловлювання, клієнт, в більшості випадків, прагне його виправити: «Ви не зрозуміли...». При цьому його поправка або тривіальна (включає в себе те, що й саме собою зрозуміло), або включає дуже багато відтінків і значень. У подальшому клієнт дає зрозуміти, що ці-



нує «теоретичний вклад» консультанта, але не думає що його можна застосувати в цій ситуації;

✓ клієнт схильний формулювати свої погляди консультанту в термінах, з допомогою яких він висловлює неповагу припущенням консультанта. Характерне висловлювання: «Дивіться, ми тут займаємося виробництвом і не потребуємо..., тому ми очікуємо від вас дещо інше». Консультант періодично ставиться в таку позицію, в якій він повинен весь час доводити, що він краще, чим про нього думають.

3. **«Це безнадійно, тут нічого змінити не можна».** У процесі консультативної бесіди клієнт надає перевагу погодженню з консультантом. Зброя проти консультанта тут – безпорадність клієнта. Він буцімто пробує все виконувати, але результат завжди виражається характерною фразою: «Я все перепробував за вашими рекомендаціями, але все без результату. Мають місце «подвійні повідомлення» – клієнт просить поради й одночасно дає зрозуміти, що він, в дійсності, цього не чекає та не хоче, щоб із цього щось вийшло. Для того, щоб дати зрозуміти, що він може використовувати невербальні засоби комунікації.

Для роботи з «важкими» клієнтами використовуються різноманітні техніки контрпарадоксу [3]:

1. **Погодження та підтримка.** Основний принцип тут – перестати боротися з клієнтом. Зайняти позицію: «Так, ви експерт», «Так, ви краще знаєте». Консультант не приймає на себе роль лідера, не демонструє поведінку «висококласного» експерта. Основна форма реагування – дружнє здивування й відверта радість при розумінні складного висловлювання клієнта. Можна використати також наступні прийоми:

- ✓ питання формулювати відкриті, а не експертні, наприклад: «Чи розповісте ви мені ще що-небудь?»;
- ✓ «угу-реакція» - погодження й схвалення;
- ✓ зворотне резюмування – попросити клієнта узагальнити сказане, зробити резюме;
- ✓ уникання значимості, наприклад, якщо клієнт заявляє нам: «У мене немає проблем», то ми можемо відповісти йому: «Тоді давайте поговоримо і нічого більше»;
- ✓ банальність. Якщо відповіді консультанта будуть не значимими та будуть створювати ілюзію довірливої розмови, то з часом це все-таки наштовхне клієнта почати драматизацію ситуації й тоді мо-

дель заперечення проблем розвалиться. Приклад банальної відповіді: «Так, іноді це краще, що можна зробити».

2. **Екстраполяція.** Сутність цієї техніки полягає в тому, що замість того, щоб блокувати неконструктивну поведінку клієнта, їй піддаються. Клієнта стимулюють до того, щоб, продовжуючи поводити себе так само, він дійшов до логічного закінчення, після чого, відчув необхідність пом'якшити, послабити свої «заперечення» Ефект екстраполяції посилюється за допомогою наклеювання ярликів, коли підтримується особливий вклад клієнта в роботу. Наприклад, небагатослівний клієнт стимулюється за конкретність його висловлювань. Багатослівному клієнту пропонується розвивати свою думку в певному аспекті.

3. **Приписування проблеми.** Консультант сам опирається всім можливим варіантам рішення проблеми. Клієнта не тільки просять продовжувати те, що він робить, але й зосереджується його увага на тому, що іншого вибору немає. Якщо клієнт висловлює переконання, що нічого змінити не можна і його проблему розв'язати неможливо (заперечення третьої передумови виникнення нормальних консультативних стосунків), то консультант серйозно сприймає це твердження й відповідає: «Так, зараз нічого змінити не можна. Існує тільки дві можливості: або навчитися жити зі своєю проблемою, або визнати, що вирішити її не просто». Займаючи таку позицію, психолог заставляє клієнта робити вибір за власним бажанням.

Інколи психолог стикається в консультації з клієнтом, який дуже схильний до критики. Це може перешкоджати конструктивній взаємодії психолога-консультанта та клієнта О. Бельська [3, с.74-76] описала декілька конструктивних методів реакції психолога-консультанта на критику:

1. **Метод співчуття й розброєння.** Він полягає в тому, щоб:

- ✓ задавати людині декілька запитань, щоб краще зрозуміти, що вона має на увазі; при цьому уникати ролі судді чи захисника. Потрібно зібрати якомога більше інформації, щоб з'явилася можливість подивитися на світ очима критика. Питання потрібно задавати зі співчуттям, навіть якщо клієнт неправий;
- ✓ розброєння критики. Незалежно від правильності тверджень критики потрібно знайти спосіб згоди з критиком. Коли критик не зустрічає опору, він губить весь свій запал. Якщо критик заспокоюється, то приходиться у більш підходящий стан для спілкування. Основна помилка в ситуації критики – домінуюча тенденція захистити себе

від будь-яких несправедливих нападів. Кожна спроба захистити себе лише підігріває запал противника.

2. **Метод самоконтролю.** Актуальний не тільки для психологів-консультантів, але й для викладачів. Орієнтований на випадок «вискочки», який: критикує наполегливо, але являється некомпетентним в тому, що критикує, не вникає в представлений матеріал; не дуже добре сприймається у своєму колі спілкування; його стиль критики носить домінуючий, принижуючий характер. Як реагувати на такого критика: терміново подякувати за коментарі; підкреслити, що підняті питання досить важливі; відзначити необхідність знань поставлених питань – нехай це надихає на самостійну роботу; запропонувати обговорити цю тему після вивчення.

3. **Техніка «Я-висловлювання».** Суть цієї техніки полягає в тому, що психолог повинен зробити клієнту заяву відповідно наступній структурі:

- ✓ подія. Ситуація повинна бути описана клієнту об'єктивно. Це допомагає клієнту побачити свої дії в іншому ракурсі;
- ✓ відгук психолога. Продемонструвати, як вплинули вчинки клієнта на вас. Це повинно підштовхнути на перегляд своєї поведінки;
- ✓ викладення клієнту версії очікуваного результату. Робиться це для того, щоб дати можливість клієнту відчувати свободу вибору. Необхідно запропонувати декілька версій розвитку ситуації й залишити варіант результату відкритим. Можна запропонувати клієнту свій варіант поведінки в ситуації, що склалася.

### 11.3. КЛІЄНТИ, ЯКІ УНИКАЮТЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ЧИ ЧИНЯТЬ ОПІР

*Опір в консультуванні, як і в психотерапії, - не таке вже й рідкісне явище. Класичними ознаками опору є запізнення, забування, заяви про те, що нічого вартого уваги не спадає на думку. Часто опір виражається в раціональності суджень та відсутності афективних переживань, в атмосфері нудьги та низькій енергетизованості зустрічі, в непродуктивному мовчанні, або в повній згоді, в уникненні обговорення важливих тем і переживань, в неясному формулюванні своїх симптомів, в зведенні на жарт серйозних моментів бесіди [7, с. 142].*

**С. Васьківська**

### 11.3.1. ПРОБЛЕМА УНИКНЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ТА ОПОРУ В КОНСУЛЬТАТИВНІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Консультанту часто приходиться зіштовхуватися з реакцією опору в клієнта, коли той, не зовсім усвідомлюючи це, перешкоджає психологу в його бажанні зрозуміти психологічну проблематику клієнта, проаналізувати її та допомогти вирішити. Причин такої поведінки, коли клієнт фактично ухиляється від допомоги, може бути досить багато: страх перед змінами та необхідністю змінюватися самому, небажання розуміти та приймати свої негативні риси, уникнення інтенсивної інтелектуальної діяльності, яка вимагає значних психологічних зусиль; схильність до маніпуляцій у міжособистісних стосунках тощо. Прояви поведінки опору також багатогранні – мовчання чи бурхливі сцени зі сльозами, поверховість з прагненням розважитися, розповідати анекдоти, пліткувати про сторонніх людей; ігнорування психологічної допомоги, відмова від відвідування консультації, агресія, сексуальна провокація та багато інших форм поведінки, які спрямовані на те, щоб відволікти консультанта від психологічної проблематики клієнта [32]. Опір є одним із загальновизнаних клінічних феноменів, які супроводжують будь-який консультативний (психотерапевтичний) процес. Відмова від старих і відпрацювання нових форм поведінки, усвідомлення причинно-наслідкових зв'язків, зміна установок, смислів, цінностей і відносин – все це може супроводжуватися протидією з боку клієнта. Ця протидія носить назву «опір»[25].

*Опір – одне з найбільш дивних і парадоксальних явищ у консультуванні та психотерапії. Чому людина, яка сама звернулася до психолога та хотіла вирішити проблеми, змінити своє життя, розібратися в ситуації, раптом починає запізнюватися, не пам'ятає своїх слів, сперечається з психологом і критикує його дії? Яким чином психолог виявляє опір? Як з ним працювати? Як, відмовившись від застосування тиску, який відкидає та знецінює дії клієнта, можна розвернути енергію опору в ефективне для психотерапевтичного процесу русло? Ці питання рано чи пізно виникають перед кожним консультантом. В залежності від теоретичного підходу психолог вибирає спосіб роботи з опором [25, с.108].*

**Н. Оліфірович**

З. Фрейд вказував на те, що опір може впливати з різних джерел і мати безліч причин. Найчастіше проявляються п'ять форм опору: опір-витіснення імпульсів, згадок, відчуттів, щоб не зазнати

повторного травмування; опір-перенесення як боротьба з інфантильними імпульсами та створення ситуації заміщення з включенням консультанта в якості ідеалізованої фігури; опір - вторинна вигода: прагнення якнайдовше залишатися предметом турботи та опіки; ід-опір-опір інстинктивних імпульсів будь-яким змінам у способах їх прояву; опір Супер-его, що впливає з почуття провини або потреби в покаранні [7, с.143]. В. Райх пов'язував феномен опору з так званою «тілесною бронею». Гештальт-терапія розглядає опір в контексті незавершених гештальтів-циклів, які «обірвалися» через порушення контакту людини з оточуючим середовищем. Такі незавершені цикли, пов'язані з уникненням контакту, можуть бути доречними, своєчасними або ригідними, неадекватними ситуації. У зв'язку з цим гештальт-терапевти говорять про творчий і патологічний опір. Творчий опір дозволяє людині пристосуватися до життєвої ситуації та задовільнити усвідомлені потреби. Патологічний опір носить ригідний, жорсткий характер. Саме такий опір необхідно виявити, а потім дослідити та працювати з ним в процесі психотерапії.

На думку Н. Оліфірович, найбільш вдалою представляється класифікація П. Гудмана, який виокремив чотири основних механізми опору: конфлюенцію, інтроекцію, проекцію та ретрофлексію. П. Гудман також описує еготизм. К. Роджерс описує феномен опору як прагнення клієнта втримати неадекватне уявлення про себе, яке призводить до викривлення реального досвіду та його відторгнення від особистості [25].

Усі консультанти стикаються з клієнтами, які уникають психологічної допомоги чи чинять опір [17; 26]:

- ✓ з тими, хто не знає, чого хоче, хто демонстративно відмовляється від допомоги;
- ✓ кого наперекір його волі змусили зустрітися з консультантом і він йде на це тільки заради третьої особи;
- ✓ хто відчуває, що його використовують;
- ✓ хто засмучений;
- ✓ хто тільки й говорить про безпеку та недостатню повагу до своїх прав;
- ✓ хто відкрито чи приховано перешкоджає співпраці;
- ✓ хто ставить перед собою нереальні цілі, а потім використовує їх як виправдання своєї бездіяльності;



- ✓ хто безпідставно звинувачує інших, соціальні норми чи суспільну систему, вважаючи їх джерелом власних проблем;
- ✓ хто не бажає налагоджувати стосунки з консультантом;
- ✓ хто не прикладає серйозних зусиль для зміни своєї поведінки;
- ✓ хто грає з консультантом в ігри;
- ✓ хто не торопиться прийняти відповідальність за самого себе;
- ✓ хто агресивний у стосунках з консультантом чи зловживає його увагою.

Опір психологічній допомозі – це, безперечно, питання певного рівня: не всі клієнти чинять опір і не в кожного клієнта, що чинить опір спостерігаються такі види поведінки в досить різких (контрастних) формах [9; 12; 18]. Навряд чи опір являється чимось незвичайним; визначена частина опору є в кожного клієнта. Клієнти приходять у тій чи іншій ситуації «озброєними» проти змін. Опір може розглядатися як дещо позитивне, і скоріш за все, як ознака життя та боротьби, ніж як ще одна форма патології [4; 18].

Між уникненням і опором можна знайти відмінності, хоча принципи звернення з ними в основному одні й ті ж [10]. У більшості випадків, клієнти, які уникають допомоги – це ті, які не хочуть йти на першу зустріч; звернення до консультанта – це не їхня ініціатива. Вони приходять лише тому, що їх у тій чи іншій ситуації змусили до цього. Наприклад, до сімейного консультанта один із членів сім'ї може прийти за власним бажанням, а інший знаходиться тут тому, що відчуває тиск з боку консультанта й першого члена сім'ї. Консультант може передбачити, що йому прийдеться зіткнутися з великою кількістю подібних клієнтів у ситуаціях, коли клієнтів заставляють зустрітися з консультантом (наприклад, у школах, де в якості «покарання» за конфлікт із вчителем учням «рекомендують» звернутися до психолога), чи коли деякі нагороди можуть бути отримані тільки після консультації з психологом (наприклад, коли консультування являється умовою отримання роботи, візит до консультанта є тією ціною, що повинна бути заплачена). Таких клієнтів можна знайти в школах, у виправних закладах, сімейної консультації (особливо, якщо вона підпорядкована судовому процесу), агентствах із працевлаштування та інших соціальних агентствах [12].

Парадіз і Уайлдер вказують на те, що клієнти, які уникають психологічної допомоги, можливо, на основі свого «пророцтва» (Що я

тут роблю? – вони все одно не зможуть допомогти мені), визнали допомогу незадовільною чи неуспішною; сприйняли агентство як інстанцію, яка неспроможна справитися з їхньою проблемою; і були схильні передчасно перервати консультування [9; 12; 16; 18].

Якщо клієнт прийшов недобровільно, не потрібно вважати, що він стане ухилятися, хоча, як свідчать факти, це відбувається у більшості випадків. Однак навіть якщо початкове небажання подолане, можна очікувати, що, як і у випадку добровільних клієнтів (ті, які самотійно прийшли на психологічне консультування), проявиться деяка частина опору [10]. Той факт, що клієнт прийшов самотійно, сам по собі ще не означає, що він з усім серцем готовий приймати участь у терапевтичному процесі. Наприклад, клієнт може із зацікавленістю досліджувати проблемну ситуацію, ставити перед собою деякі цілі та співпрацювати з консультантом у розробці програми їх досягнення, а потім почати опиратися її виконанню – або починає її виконувати, але байдужий до її результату.

Для того, щоб можна було б працювати з уникненням чи опором, корисно спочатку зрозуміти деякі загальні причини, що обумовлюють їх. Клієнти, які уникають отримання психологічної допомоги чи чинять опір можуть бути таких типів [12]:

- ✓ ті, хто не бачать причин для звернення до консультанта;
- ✓ ті, хто обурені участю третьої особи (батьків, учителів) і це обурення зміщують (переносять) на консультанта;
- ✓ ті, хто боїться невідомого. Вони не знають, що представляє собою консультування чи мають помилкове уявлення про нього;
- ✓ ті, хто не знає, як ефективно приймати участь у консультуванні – тобто, як бути «гарним» клієнтом;
- ✓ ті, хто в минулому боровся із системою, хто «розкачує човен». Вони стають клієнтами, як правило, без власного бажання;
- ✓ ті, хто вважає цілі консультування чи системи допомоги взагалі відмінними від своїх власних цілей. Наприклад, ціль консультування в службі соціальної допомоги може полягати в тому, щоб клієнт здобув фінансову незалежність, у той же час як деяких клієнтів задовольняє їх сьогоденний стан;
- ✓ ті, хто має негативні установки до служб допомоги та підозріле ставлення до консультантів. Про консультантів вони відгукуються, використовуючи прізвища. Причиною цього може

- бути попередній негативний досвід отримання психологічної допомоги;
- ✓ ті, хто розцінює прихід до консультанта як визнання своєї слабкості, неуспіху чи невідповідності. Їм здається, що звертаючись за допомогою, вони втратять свій імідж. Опираючись процесу, вони оберігають свою самооцінку;
  - ✓ ті, кому здається, що консультування – це процес, за допомогою якого на них впливають проти їхньої волі. Вони відчують, що їхні права принижуються;
  - ✓ ті, що відчують, що консультанти не запропонують їм стати повноправними учасниками у прийнятті рішень, які можуть вплинути на їхнє життя та на очікування змін, а також на рішення відносно процедур, що повинні використовуватися у терапевтичному процесі;
  - ✓ ті, що відчують потребу в особистій силі (впевненості) та здобувають її засобом опору «власній» фігурі. Наприклад: «Я можу бути в певній ситуації безсилим, але я все ще володію силою, опиратися». Ріордан, Матені та Харріс припустили, що це може бути гарною ознакою в тому сенсі, що «клієнти із жадністю прагнуть здобути контроль над своєю долею»;
  - ✓ ті, хто перевіряє рівень підтримки та компетентності консультанта;
  - ✓ ті, кому не подобаються їхні консультанти, однак не обговорюють цього з ними;
  - ✓ ті, хто не бачить ніякої нагороди (підтримки) за зміни;
  - ✓ ті, хто в процесі консультування усвідомлює, що ціна змін поведінки більше тієї, на яку вона розраховували;
  - ✓ ті, хто залишається амбівалентним у відношенні змін;
  - ✓ ті, чиє уявлення про ступінь бажаних змін відрізняється від думки консультанта.

Це не повний список. Більшість соціально-психологічних змін, такі як стать, переконання, раса, релігія, соціальний рівень, виховання, культурні та субкультурні штампи і тому подібне відіграють свою роль в опорі. Наприклад, чоловік може підсвідомо противитися прийняттю допомоги від жінки, і навпаки. Різноманітні підходи до консультування та психотерапії визначають причини опору, які основані на конкретній теорії.

Багато консультантів, особливо початківці-психологи, не усвідомлюють наскільки часто зустрічається опір. Ця «зустріч» може бути дуже неочікуваною та не завжди приємною. Наприклад, вони ніяковіють, впадають у паніку, нервують, починають звинувачувати, ображатися, відчують злість і пригніченість. Під впливом цих почуттів їх відгуки можуть бути не терапевтичними. Наприклад [12]:

- ✓ вони беруть провину на себе та пробують заспокоїти клієнта;
- ✓ вони стають роздратованими й агресивними, демонструючи це вербально чи невербально;
- ✓ вони нічого не застосовують і надіються, що опір з часом пройде;
- ✓ вони знижують рівень своїх очікувань відносно терапевтичного процесу і приймають участь в ньому байдужо;
- ✓ вони стараються бути привітними та більш прийнятними, сподіваючись перемогти клієнта з допомогою любові;
- ✓ вони звинувачують клієнта та починають відкриту боротьбу за владу;
- ✓ вони дозволяють клієнту використовувати себе в корисних цілях;
- ✓ вони знижують рівень своїх очікувань відносно того, що можна досягнути з допомогою консультування;
- ✓ вони передають клієнту керівництво процесом;
- ✓ вони здаються та завершують консультування.

У більшості випадків, коли консультанти зустрічаються з опором, вони переживають стрес, а деякі схильні до дисфункціональних реакцій «боротьби чи втечі». Джерелом стресу може бути не тільки поведінка клієнта; стрес може проходити також через установки поразки консультанта та передбачень у процесі консультування. Можна привести в приклад декілька з них [12]:

- ✓ всі клієнти, – перш ніж вони з'являться в кабінеті, – повинні приходити за власним бажанням і бути готовими до того, щоб присвятити себе змінам;
- ✓ кожний клієнт повинен подобатися мені й довіряти;
- ✓ я консультант, а не суспільний діяч; моя справа не полягає в тому, щоб висувати вимоги до клієнтів, ні в тому, щоб помагати їм у висуванні вимог до самих себе;
- ✓ немає такого клієнта (який уникає психологічної допомоги), якому не можна було б допомогти;

- ✓ лише я один відповідальний за все, що відбувається з клієнтом;
- ✓ я повинен добитися успіху (стовідсоткового) з кожним клієнтом.

Ефективні консультанти ніколи не осуджують опір і ніколи не дивуються при зустрічі з ним. Таким чином, опір – це імпульсивна дія, спрямована на захист звичної ідентичності й знайомого світу від того, що сприймається як загроза. У терапевтичній роботі з клієнтом, що спрямована на глибокі особистісні зміни, опір – це способи, з допомогою яких клієнт уникає стану істинної суб'єктивної присутності – відкритості й експресивності. Опір проявляється в тому, що клієнт опирається зануренню в глибинну роботу [9].

### ***11.3.2. КОНСТРУКТИВНІ ПІДХОДИ У РОБОТІ З УНИКНЕННЯМ І ОПОРОМ***

Іноколи практичному психологу приходиться стикатися з тим, що у клієнта є наявні серйозні «життєвообмежуючі» процеси, які утримують його від занурення в самого себе. Опір для людини може бути типовою формою життєвої поведінки. Людина часто змінює світ до тих пропорцій, всередині яких вона почуває себе захищеною.

У науковій літературі підходів щодо роботи з уникненням і опором є досить багато. Першою спробою справитися з опором був гіпноз. З. Фрейд у роботі з опором використовував інтерпретацію, В. Райх вважав, що його можна подолати з допомогою методик прямого тілесного впливу, С. Гроф впровадив холотропне дихання, Ф. Перлз заставляв «перебільшувати» - ампліфікувати, а М. Еріксон вдавався до наведення трансу [7,с.143]. Мета роботи з опором в гуманістичному напрямі полягає в такій перебудові структури «Я», яка надає структурі особистості гнучкості, відкритості до реального життєвого досвіду та новому надбанню істинного «Я» [25]. Досить популярним і прогресивним серед психологів-консультантів є базовий підхід роботи з опором за Дж. Бюдженталем (див. підрозділ 10.2.6.). Дж. Котлер виокремлює наступні важливі моменти, які потрібно враховувати психологу-практику в роботі з опором [17]:

- ✓ збереження внутрішнього спокою;
- ✓ прояв винахідливості та гнучкості;
- ✓ виявлення прихованої за опором інформації;
- ✓ розпізнавання «пасток», які заважають прогресу, та їх уникнення;
- ✓ турботливе ставлення до клієнта, не дивлячись на його поведінку;



- ✓ інтерпретація того, що відбувається, щоб клієнт зміг побачити прихований смисл опору;
- ✓ переконування клієнта в тому, що це нормальна реакція з урахуванням обставин, що склалися;
- ✓ врахування власної ролі у виникненні кризової ситуації та прийняття відповідальності за її нормалізацію.

Дж. Іган запропонував певні принципи та кроки для роботи з видами опору [12]:

1. **Прийміть за норму існування деякого опору.** Допоможіть клієнтам побачити, що їхнє уникнення чи опір не робить їх цікавими. Після цього, допоможіть їм побачити позитивний бік опору. Це може слугувати свідченням їх самоутвердження.
2. **Дивіться на опір як на спосіб уникнення.** Опір може розглядатися як форма уникнення, необов'язково пов'язаного з слабкою волею клієнта. Тому потрібно прояснити принципи та механізми, які лежать в основі уникаючої поведінки (яка часто обговорюється в роботах, присвячених принципам поведінки). Якщо клієнти уникають консультування внаслідок того, що сприймають його як покарання (або як умови винагороди) консультанти повинні дуже чітко продемонструвати, що участь у терапевтичному процесі, скоріш за все винагорода, чим покарання, і що зміни можуть дати більшу винагороду, чим дотримання статусу-кво.
3. **Досліджуйте свій власний опір.** Досліджуйте опір у своєму власному житті. Інтенсивне навчання моделям, методології та навикам консультування забезпечує вас можливістю вивчити ті способи, які самі ви використовуєте для опору росту й розвитку. Якщо в контакті з різноманітними формами опору знаходити способи подолати його, то, досить імовірно, що ви зможете допомогти клієнтам справитися з їхнім опором. Зазначте, як для вас важко іноді залишити в минулому власний опір і приступити до вирішення проблемних ситуацій.
4. **Досліджуйте якість ваших втручань.** Вивчіть свою поведінку як консультанта, при цьому, не піддавайтесь невиправданому почуттю провини. Подивіться, чи не робите ви що-небудь такого, що викликає опір клієнта. Наприклад, не усвідомлюючи того, ви можете стати дуже директивним. Крім цього, відслідковуйте ті емоції, які виникають у вас через опір клієнта,

а також те, як ви повідомляєте йому про них. Ні в якому випадку не заперечуйте ці почуття. Наприклад, не потрібно занадто індивідуалізовувати опір клієнта. Якщо ви дозволите вороже налаштованому клієнту «залізти до вас у душу», то, вірогідно, ефективність вашої роботи знизиться.

5. ***Прийміть опір клієнта та працюйте з ним.*** Це основний принцип. Починайте з системи відліку клієнта. Прийміть як самого клієнта, так і його опір. Не ігноруйте опір і не лякайтесь його. Дайте клієнту зрозуміти, як ви переживаєте опір, і після цього разом досліджуйте його. Таке моделювання відкритості вказує на шлях до змін. Будьте готові досліджувати свої власні негативні почуття. При цьому дуже важливий навик прямого діалогу. Допоможіть клієнтам пропрацювати емоції, пов'язані з опором. Уникайте моралізації. В якомусь сенсі подружіться з опором.
6. ***Будьте реалістичні й гнучкі.*** Пам'ятайте, що можливості консультанта не безмежні. Визначте, у чому ваші особисті й професійні обмеження. Якщо ваші очікування росту, розвитку та змін переважають над очікуваннями клієнта, то консультативні стосунки можуть закінчитися протистоянням.
7. ***Стимулюйте в клієнті відповідальність за себе.*** Навіть не дивлячись на те, що опір клієнта в якійсь ситуації природний, у кінцевому результаті відповідальність за те, щоб справитися з ним, все одно несе клієнт. Не приймайте на себе відповідальність за опір клієнта, виключаючи ті випадки, коли ви бачите в цьому свій власний вклад. Навчайте клієнтів тому, як ефективно приймати участь в консультативному процесі, і демонструйте їм, як це може слугувати їхнім власним інтересам.
8. ***Створюйте «справедливі спілки».*** Клієнти, які ухиляються від психологічної допомоги та чинять опір, часто відчують себе жертвами. Тому створюйте у психотерапевтичних стосунках те, що Смабі й Таммінен назвали «справедливою спілкою двох людей». У тому вигляді, в якому це не суперечить терапевтичним цілям, прагніть до максимальної взаємності. Справедлива спілка ґрунтується на взаємній повазі й спільному плануванні, – використовуйте ресурсну роль співпраці.
9. ***Запрошуйте до участі.*** Запрошуйте клієнтів, які чинять опір до участі в кожному кроці консультування та прийнятті рішень.

Обговорюйте очікування. Обговорюйте ті процедури, які використовуються у процесі консультування. Заклучайте з клієнтом міні-контракт, що охоплює тільки декілька перших сесій.

10. **Допомагайте клієнту розпізнати підтримуючий опір потягів.** Допоможіть клієнту побачити й оцінити коріння їхнього опору. Якщо вони відкривають для себе вигоду, яка пов'язана з їх опором і яка допомагає його підтримувати, то вони завжди можуть шукати інші способи досягнення кращого результату. Використовуйте конфронтацію, щоб інакше подивитися на опір.
11. **Шукайте спонукальні мотиви для подолання опору.** Допоможіть клієнтам знайти спонукальні мотиви участі в консультуванні. Використовуйте їхнє прагнення до самопізнання. Так, наприклад, «мозковий штурм» може стати способом знайти мотиви для відмови від опору.
12. **Починайте з невеликих цілей.** Почніть з помірних, досяжних, спільно сформульованих цілей. Не дозволяйте клієнту проявляти перфекціонізм – у формі постановки не реалістично близьких чи далеких цілей – як капкан. Якомога швидше допоможіть клієнту відчувати реальний успіх у терапевтичному процесі. Допмагайте клієнтам вибирати цілі, які, на їх погляд, посприяють покращенню їхнього життя.
13. **Використовуйте значимих інших як ресурс.** Не думайте, що ви єдина людина в житті клієнтів, яка може їм допомогти. Використовуйте значимих людей (таких як друзі чи члени сім'ї) для подолання опору. Наприклад, відстоюючи можливість участі клієнта в терапевтичній програмі, юристи організації Анонімних Алкоголіків можуть бути більш ефективними, чим ви, у подоланні опору іншого юриста.
14. **Використовуйте клієнтів в якості помічників.** Якщо це можливо, знайдіть спосіб приєднати клієнтів, які чинять опір, до надання допомоги іншим. Така зміна здатна допомогти їм перебороти власний опір. Інша форма, яка більш частіше використовується у роботі з опором – це зміна ролей. Візьміть на себе роль клієнта та продемонструйте той вид опору, який проявляв клієнт. Якщо клієнт прийме роль консультанта, то він допоможе вам подолати опір. Групове консультування – це ще один спосіб приєднати клієнтів у процес допомоги іншим.

Психологу не потрібно уникати опору та підкріплювати його; потрібно працювати з ним і старатися шукати способи роботи з ним. На думку Дж. Ігана для роботи з проблемами терапевтичного процесу, включаючи опір потрібно використовувати порівняння процесуальних проблем і проблем змісту [12]. Опір є однією з найзагальніших проблем, що виникають у процесі консультування, однак, не всі проблеми пов'язані з опором. Наприклад між психологом і клієнтом можуть бути ціннісні чи культурні розходження у поглядах, що ускладнюють взаємодію [30].

Проблеми, з якими приходять клієнти, можна назвати проблемами змісту. Вони, як правило, являються змістом психотерапевтичних діалогів. І навпаки, ті проблеми, які безпосередньо пов'язані з самим процесом допомоги, (такі, наприклад, як опір чи несумісність) можна назвати процесуальними проблемами. Замість того, щоб пропонувати підказки для роботи з різноманітними формами опору і цілим рядом інших процесуальних проблем, Дж. Іган пропонує навчитися застосовувати основну модель до всіх проблем, з якими стикається психолог-консультант при наданні психологічної допомоги [12]. Наприклад:

Визначення проблеми: Клієнт уникає конкретної розмови про важливі факти своєї проблемної ситуації.

Постановка цілі: Клієнт більш вільно й чітко говорить про те, що хвилює його перш за все.

Перехід до реалізації цілі: З допомогою «мозкового штурму» знайдіть способи допомогти клієнту говорити більш вільніше, і застосуйте підходящий з них. Наприклад, до клієнта можна звернутися наступним чином: «Те, про що ви розповідаєте, дуже хвилююче й болюче, і я розумію, як вам важко конкретніше говорити. Чи можу я чимось допомогти вам, щоб вам було легше говорити?». Перелік можливих стратегій може бути настільки ж великим, настільки багата ваша уява.

#### **11.4. РОБОТА З ПЕРЕНОСОМ І КОНТРПЕРЕНОСОМ**

*Перенос (трансфер)* — це неадекватне й персеверативне переживання почуттів, потягів, фантазій, установок і залучення захисних механізмів, що виникли в минулому у стосунках зі значимими людьми, при актуальній міжособистісній взаємодії [8; 18]. Психологічна ком-

петентність консультанта передбачає, що з проблемою трансферу та контр трансферу він теж знайомий не тільки теоретично, але й практично. Трансфер, або перенос, за визначенням С. Васьківської, – це переміщення почуттів чи уявлень клієнта на психотерапевта та наділення його значущістю іншої людини, з якою він мав стосунки у минулому. Таким чином клієнт ставиться до психолога-практика як до об'єкта зі свого минулого, вимагаючи від нього специфічного ставлення [7, с.144]. Тобто, реакція переносу являє собою повторення минулого й неприйнятна в сьогоденні. Отже, під переносом розглядають неусвідомлені «відбитки» клієнтом на психолога образів значимих особистостей з минулого. Як зазначає С. Петрушин, в результаті цього клієнт починає емоційно реагувати на психолога як на свого Батька, Матір, Учителя, Друга, Коханого тощо [27].

У консультуванні й психотерапії переносу властиві такі риси [18; 25]:

1) перенос завжди помилковий у тому розумінні, що клієнт представляє консультанта у фальшивому світлі, тобто приписує йому риси, властиві іншим людям в інших обставинах і часі. Звичайно, помилкові не всі подання клієнта; консультантам важливо відрізнити реалістичні реакції від реакцій переносу;

2) перенос буває позитивним і негативним. Позитивний перенос ґрунтується на залежності клієнта від ідеалізованого образу батька, що любить й опікує, зухвале почуття захищеності й потреба у творчому самовираженні. Позитивна установка клієнта відносно консультанта, що виникла за допомогою переносу, виражає відносини минулого. Наприклад, клієнт, якому в дитинстві бракувало любові, схильний бачити в консультанті людини більше сильного й люблячого, чим той є насправді. Негативний перенос ґрунтується на випробуванні почуттів з дитинства – відкидання й ворожості. Якщо в консультуванні ці установки не змінюються, терапія стає неможливою;

3) виникненню переносу сприяє нейтральність і невизначеність консультанта;

4) перенос – несвідомий процес;

5) перенос частіше виникає в тих ситуаціях взаємодії з оточуючим і собою, де є не вирішені дитячі конфлікти зі значимими особистостями (почуття клієнта стосовно консультанта можуть бути й цілком свідомими, але сам факт, що вони привнесені з інших, більш ранніх відносин, не усвідомлюється. У консультуванні психодина-



мічної орієнтації консультант спонукає клієнта до усвідомлення такого переносу).

Цінність переносу в тому, що він дозволяє проникнути в минуле клієнта та побачити, яким чином ранній досвід, пов'язаний зі значимими особистостями, модифікує реакції теперішнього. Консультант, будучи об'єктом переносу, інтерпретує проєкції та надає клієнту можливість оцінити свою поведінку в ракурсі причинності, щоб позбавитися від травм і фантазій минулого. Рішення, чи робити перенос об'єктом обговорення, рівносильне вибору між операцією та консервативним лікуванням [25, с. 106]. Не рекомендується заглиблюватися в перенос і його інтерпретацію [25]:

- ✓ при викривленому сприйнятті реальності;
- ✓ при обмеженні часу для опрацювання переносу;
- ✓ при відсутності нормального контакту (робочого альянсу) з клієнтом;
- ✓ коли клієнт через ослаблення механізмів психологічного захисту не може бути толерантним до тривоги та фрустрації;
- ✓ коли метою консультування є не вирішення глибинних конфліктів, а, наприклад, пристосування до існуючих життєвих ситуацій.

Перенос почуттів, потягів, установок консультантом відносно клієнта – *контрперенос*. Причини контрпереносу [18]:

- ✓ прагнення консультанта сподобатися клієнтам, бути прийнятим ними й добре оціненим;
- ✓ страх консультанта, що клієнти можуть про нього погано подумати, не прийти на зустріч тощо;
- ✓ еротичні й сексуальні почуття консультанта стосовно клієнтів, сексуальні фантазії, пов'язані із клієнтами;
- ✓ надмірна реакція на клієнтів, що провокують у консультанта почуття, обумовлені його внутрішніми конфліктами;
- ✓ прагнення займати пророчу позицію й давати клієнтам нав'язливі поради як їм потрібно жити.

Контрперенос також може бути некоректною поведінкою, так як «не бачачи» клієнта консультант тим самим «знеособлює» його. Тому важливо, щоб консультант регулярно проходив групову чи індивідуальну психотерапію з метою попередження подібних ситуацій у своїй практиці. Якщо ж це відбулося, і фахівець усвідомив це, то потрібно відмовитися від консультування та запропонувати клієнту звернутися до іншого фахівця. Істинну причину клієнт, безу-

мовно, знати не повинен, але психолог-практик завжди може знайти суттєву причину: напружений графік, термінова командировка, проблема клієнта не в компетенції консультанта [18].

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

**ЗАВДАННЯ 1.** Підготуйте реферат на тему за вибором:

- ✓ Перенос і контрперенос у психоаналітичному напрямі надання психологічної допомоги;
- ✓ Методики прямого тілесного впливу в роботі з опором (за В. Райхом);
- ✓ Холотропне дихання в роботі з опором і уникненням;
- ✓ Технології М. Еріксона в роботі з опором.

**ЗАВДАННЯ 2.** Підготуйте доповідь з презентацією на вибір за такою тематикою:

- ✓ Основні механізми опору: конфлюенція, інтроекція, проекція та ретрофлексія (за П.Гудманом);
- ✓ Форми опору в процесі надання психологічної допомоги (за З. Фрейдом);
- ✓ Порівняльний аналіз опору та уникнення в процесі консультативної взаємодії.

## **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Охарактеризуйте відомі Вам класифікації типів клієнтів психолога-практика.
2. Проаналізуйте типи клієнтів за характером запиту.
3. Зробіть порівняльний аналіз впевненого та невпевненого в собі клієнтів.
4. Охарактеризуйте типи клієнтів за особливостями сприйняття психічних явищ.
5. Проаналізуйте типи клієнтів за способом роботи зі своїми проблемами.
6. Розкрийте роль впливу особливостей будови тіла клієнта на процес консультативної взаємодії.
7. Проаналізуйте п'ять основних позицій психолога-консультанта в консультативному діалозі за Н. Самоукіною.

8. Охарактеризуйте важких клієнтів і роботу з ними в процесі консультативної взаємодії.
9. Зробіть порівняльний аналіз продуктивних підходів у роботі з уникненням і опором.
10. Проаналізуйте роботу з переносом і контр переносом.
11. Охарактеризуйте тривожно-недовірливих та недовірливих клієнтів.

### ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЬ ДО РОЗДІЛУ 11.

№	ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ
1.	Довго роздумує над ситуацією, багато зважає, але ніяк не може прийняти рішення, позбавитися від сумнівів. Ціль звернення до психолога – зняти з себе відповідальність у прийнятті необхідного життєвого рішення. Для таких людей прийняття рішень – складний процес, вони невпевнені у собі.
	А <i>невпевнений в собі клієнт</i>
	Б <i>упевнений в собі клієнт</i>
	В <i>клієнт всезнаючий, який довіряє тільки собі</i>
	Г <i>клієнт з потребою виговоритися у пошуках співчуття</i>
2.	Психолог-програміст
	А <i>вислуховує, задає питання, висловлює поради чи рекомендації.</i>
	Б <i>психолог розробляє програму для клієнта: «Що робити?», «Як робити?», «Коли робити?», наприклад, режим життя школяра.</i>
	В <i>психолог пояснює, що об'єктивно відбувається, малює для клієнта об'єктивне відображення подій, допомагає зрозуміти його роль в цих подіях, а також позиції людей, пов'язаних з ним і впливаючих на нього. У результаті клієнт розуміє, що з ним відбувається, до нього приходить заспокоєння та здатність до прийняття рішення, до дій.</i>
	Г <i>у результаті «розмови з хорошою й розумною людиною» клієнт отримує полегшення, задоволення і, заспокоївшись, самостійно знаходить рішення власної проблеми.</i>
3.	Психолог для людей, які всі розуміють, але нічого не роблять, приймають на себе роль невдах. Необхідно створити поштовх до активації стосунків до ситуації, до початку діяльного включення у розгортаючих подіях його власного життя, наприклад, через укріплення його впевненості в собі, в його «добрих намірах», його здатності до управління подіями свого власного життя, очікуванню позитивного результату.

	А	<i>психолог-каталізатор</i>
	Б	<i>психолог-дзеркало</i>
	В	<i>психолог-слухач</i>
	Г	<i>психолог-нейтральний порадник</i>
4.	Пов'язував феномен опору з так званою «тілесною бронею».	
	А	<i>З.Фрейд</i>
	Б	<i>В.Райх</i>
	В	<i>Н.Оліфірович</i>
	Г	<i>К.Роджерс</i>
5.	Ці клієнти постійно зайняті обдумуванням труднощів, проблем, які можуть зустрітися в майбутньому. Вони заклопотані можливими ускладненнями актуальної життєвої ситуації, неблагополучністю розвитку подій, можливістю наслідків тих чи інших дій. Постійно у всьому сумніваються та буквально переслідують своїми сумнівами свого консультанта, з елементарних приводів звертаються за додатковими роз'ясненнями.	
	А	<i>всезнаючі</i>
	Б	<i>упевнені в собі</i>
	В	<i>тривожно-недовірливі</i>
	Г	<i>депресивні</i>
6.	Описує феномен опору як прагнення клієнта втримати неадекватне уявлення про себе, яке призводить до викривлення реального досвіду та його відторгнення від особистості	
	А	<i>П.Гудман</i>
	Б	<i>З.Фрейд</i>
	В	<i>К.Роджерс</i>
	Г	<i>А.Маслоу</i>
7.	Сутність цієї техніки полягає в тому, що замість того, щоб блокувати неконструктивну поведінку клієнта, їй піддаються. Клієнта стимулюють до того, щоб, продовжуючи поводити себе так само, він дійшов до логічного закінчення, після чого, відчув необхідність пом'якшити, послабити свої «заперечення» Ефект техніки посилюється за допомогою наклеювання ярликів, коли підтримується особливий вклад клієнта в роботу. Наприклад, небагатослівний клієнт стимулюється за конкретність його висловлювань. Багатослівному клієнту пропонується розвивати свою думку в певному аспекті.	

	А	<i>метод співчуття та роззброєння</i>
	Б	<i>метод самоконтролю</i>
	В	<i>екстраполяція</i>
	Г	<i>приписування проблеми</i>
<b>8.</b>	Психолог пояснює, що об'єктивно відбувається, малює для клієнта об'єктивне відображення подій, допомагає зрозуміти його роль в цих подіях, а також позиції людей, пов'язаних з ним і впливаючих на нього. У результаті клієнт розуміє, що з ним відбувається, до нього приходять заспокоєння та здатність до прийняття рішення, до дій.	
	А	<i>психолог-каталізатор</i>
	Б	<i>психолог-дзеркало</i>
	В	<i>психолог-слухач</i>
	Г	<i>психолог-нейтральний порадник</i>
<b>9.</b>	<i>«Психолог-нейтральний порадник»</i>	
	А	<i>вислуховує, задає питання, висловлює поради чи рекомендації.</i>
	Б	<i>психолог розробляє програму для клієнта: «Що робити?», «Як робити?», «Коли робити?», наприклад, режим життя школяра.</i>
	В	<i>психолог пояснює, що об'єктивно відбувається, малює для клієнта об'єктивне відображення подій, допомагає зрозуміти його роль в цих подіях, а також позиції людей, пов'язаних з ним і впливаючих на нього. У результаті клієнт розуміє, що з ним відбувається, до нього приходять заспокоєння та здатність до прийняття рішення, до дій.</i>
	Г	<i>у результаті «розмови з хорошою й розумною людиною» клієнт отримує полегшення, задоволення і, заспокоївшись, самостійно знаходить рішення власної проблеми.</i>
<b>10.</b>	Клієнт цього типу все піддає сумніву, але при цьому переконаний у своїй правоті. Таким людям через резонансні особливості важко знайти собі партнерів у спілкуванні в реальному житті. Спроба знайти співбесідника дуже часто призводить їх до звернення за психологічною допомогою. Доброзичлива участь у ставленні до клієнтів цього типу та ігнорування тих особливостей, що інколи відштовхують оточуючих від цих людей, створює сприятливі можливості для пом'якшення чітко виражених негативних рис характеру. Люди висловлюються, розслабляються, у них підвищується настрій. Багато з того, на чому вони зациклювались раніше, відступає на задній план. Це створює сприятливі умови для конструктивної подальшої роботи.	



А	<i>невпевнений в собі клієнт</i>
Б	<i>упевнений в собі клієнт</i>
В	<i>клієнт всезнаючий, який довіряє тільки собі</i>
Г	<i>клієнт з потребою виговоритися у пошуках співчуття</i>

## КЛЮЧІ ТЕСТ-САМОКОНТРОЛЮ

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>В</b>	<b>Б</b>	<b>А</b>	<b>В</b>

### ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. – [2-е изд.]. – М.: Издательский центр «Академия», 1996. – 128 с.
2. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта / А. Айві; [пер. з англ.]. – К.: Сфера, 1998. – 342 с.
3. Бельская Е.Г. Основы психологического консультирования и психотерапии: [учебное пособие] / Е. Г. Бельская. – Обнинск: ИАТЭ, 1998. – 80 с.
4. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості / О. Ф. Бондаренко. – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
5. Бэндлер Р. Из лягушек в принцы: нейролингвистическое программирование / Р. Бэндлер, Д. Гриндер – Воронеж: НПО «Модэк», 1994. – 239 с.
6. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. – СПб.: Питер, 2001. – 304 с.
7. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник / С.В. Васьківська. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
8. Глэддинг С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг. – [4-е изд.]. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
9. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: [учебное пособие] / А.Н. Елизаров. – М.: «Ось-89», 2003. – 336 с.
10. Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование: [учеб. пособие] / А.Н. Елизаров – СПб.: Издательство «Питер», 2002. – 656 с.
11. Иган Дж. Слушание и понимание вербальных сообщений: практические рекомендации / Журнал практической психологии и психоанализа / Дж. Иган. – 2004. – № 5. – С. 8-25.
12. Иган Дж. Уклоняющиеся и сопротивляющиеся клиенты / Журнал практической психологии и психоанализа / Дж. Иган. – 2003. – № 3 / Режим доступа: <http://www.psychol.ru/>

13. Искусство исцеления души / [Кораблина Е.П., Акиндинова И.А., Баканова А.А., Родина А.М.]. – Санкт-Петербург, 2001. – 320 с.
14. Копьев А. Ф. Особенности индивидуального психологического консультирования как диалогического общения: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук / А. Ф. Копьев. – М., 1991. – 18 с.
15. Копьев А.Ф. Диалогический подход в психологическом консультировании и вопросы психологической клиники // Московский психотерапевтический журнал / А.Ф. Копьев – 1992. – № 1. – С. 33–48.
16. Кораблина Е.П. Психологическая помощь как профессиональная деятельность практического психолога: психологические проблемы самореализации личности / [под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылёвой]. – СПб.: Изд-во СПб, 2001. – 432 с.
17. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб: 2001. – 464 с.
18. Кочюнас Р.Б. Основы психологического консультирования / Р.Б. Кочюнас.: [пер. с лит.] – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
19. Малейчук Г. Портрет современного клиента: общая характеристика Геннадий Малейчук / Режим доступа: <http://www.b17.ru/article/7710/>
20. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю.Меновщиков. – [2-е изд. стереотипное]. – М.: Смысл, 2000. – 109 с.
21. Минигалиева М.Р. Психологическое консультирование: теория и практика / М.Р.Минигалиева. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 603 с.
22. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй: [пер.с англ. Т.К.Кругловой]. – М.: Независимая фирма "Класс". – 336 с.
23. Нардонэ Дж. Искусство быстрых изменений: Краткосрочная стратегическая терапия / Дж.Нардонэ, П.Вацлавик – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 192 с.
24. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование / Н.Н. Обозов. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет. Ассоциация лекторов. Центр прикладной психологии, 1993. – 240 с.
25. Олифиревич Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика / Н.И. Олифиревич. – Мн.: Тесей, 2005.— 264 с.
26. Панок В.Г. Психоконсультативні стратегії діяльності практичного психолога системи освіти: навч.-метод. посібник / В.Г.Панок, Я.В.Чаплак, Д.Д.Романовська; за наук. редакцією В.Г.Панка. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2010. – 232с.
27. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования / С.В.Петрушин. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 143 с.

- 28.Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / К. Роджерс. – М.: ЭКСМО-ПРЕС, 1999. – 421 с.
- 29.Роджерс К. Взгляд на психотерапию: Становление человека. / К. Роджерс - Москва, 1994. – 480 с.
- 30.Румянцева Т.В. Психологическое консультирование: диагностика отношений в паре: [учебное пособие] / Т.В. Румянцева. – СПб.: Речь, 2006. – 176 с.
- 31.Самоукина Н.В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н.В. Самоукина. – М.: Интор, 1997. – 192 с.
- 32.Соловьёва С.Л. Психологическое консультирование. Справочник практического психолога / С.Л. Соловьёва // Режим доступа: [http://www.koob.ru/solovyova/p\\_counseling](http://www.koob.ru/solovyova/p_counseling)
- 33.Чапак Я.В. Основи психологічного консультивання: навчально-методичний посібник / Я.В.Чапак, О.М.Чернописький. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 248 с.
- 34.Ширяев И. Неуверенность в себе глазами психологов: всегда ли это плохо? / И Ширяев, Л.Ширяева // Режим доступа: <http://www.uspeshnie-mozgi.ru/statya-neuverennost-v-sebe-glazami-psixologov-vsegda-li-eto-ploxo/>
35. Яценко Т.С. и др. Активное социально-психологическое обучение: теория, процесс, практика / Т.С.Яценко. – Хмельницкий: НАПВУ, 2002. – 792 с.

Навчальне видання

Віталій Григорович **Панок**  
Ян Васильович **Чаплак**  
Ярослава Федорівна **Андрєєва**

**ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ:  
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ПСИХОКОНСУЛЬТУВАННЯ**  
**Навчальний посібник**

Відповідальна за випуск *Андрєєва Я.Ф.*

Підписано до друку 30.01.2019. Формат 60x84/16  
Папір офсетний. Друк різнографічний. Умов.-друк. арк. 21,2.  
Обл.-вид. арк. 22,8. Зам. Н-002. Тираж 100.  
Друкарня Чернівецького національного університету.  
58012, Чернівці, вул. Коцюбинського, 2

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 891 від 08.04.2002 р.