



Державна служба України з надзвичайних ситуацій  
Національний університет цивільного захисту України

**Н.Є. Афанасьєва**

**ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ  
ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПРОФІЛЮ:  
ТЕОРІЯ, МЕТОДОЛОГІЯ, ПРАКТИКА**

*Монографія*

**Харків 2017**

**Рецензенти:**

доктор психологічних наук, професор **Л.М. Балабанова** ;  
доктор психологічних наук, професор **С.О. Гарькавець**;  
доктор психологічних наук, професор **О.В. Землянська**

**Афанасьєва Н.Є.**

**НЗ4** **Психологічне** консультування представників екстремальних професій: теорія, методологія, практика: монографія / Н.Є. Афанасьєва. – Х.: НУЦЗУ, 2017. – 315 с.

ISBN

У монографії висвітлено теоретичні, методологічні та психотехнологічні підходи до психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності. Представлена цілісна концепція, що обґрунтовує виокремлення консультування з інших видів психологічної допомоги, описує структурні компоненти, організацію процесу, психотехнологію та спеціальні методи консультування фахівців ризиконебезпечних спеціальностей. Також розглядається проблема та шляхи підготовки психологів-консультантів для роботи з означеною категорією клієнтів. Проаналізовано можливості визначення ефективності психологічного консультування, запропоновано підхід та здійснено оцінку ефективності наданої консультативної допомоги фахівцям екстремального профілю діяльності.

Адресується, в першу чергу, фахівцям-психологам, які займаються проблемою оптимізації психологічної допомоги різним категоріям населення України. А також студентам, аспірантам, практикуючим консультантам та всім тим, хто цікавиться проблемами психології.

## ЗМІСТ

Передмова.....	6
<b>Розділ 1 Теоретико-методологічні основи психологічного консультування.....</b>	<b>10</b>
1.1 Місце психологічного консультування в системі психологічного знання .....	10
1.2 Уявлення про структуру та етапи психологічного консультування в сучасній психології.....	31
1.3 Механізми психологічного впливу та взаємодії у психологічному консультуванні.....	50
Висновки за розділом .....	66
<b>Розділ 2 Організація дослідження, характеристика методів та вибірки досліджуваних.....</b>	<b>68</b>
2.1 Принципи організації дослідження, етапи та методи.....	68
2.2 Характеристика досліджуваних категорій фахівців.....	70
Висновки за розділом .....	73
<b>Розділ 3 Концептуальні підходи до організації психологічного консультування представників екстремальних професій.....</b>	<b>74</b>
3.1 Фактори екстремальності діяльності, що сприяють виникненню психологічних проблем особистості.....	73
3.2 Особливості організації психологічного консультування спеціалістів екстремальних професій.....	79
3.3 Наративізація життєвого досвіду фахівців екстремального профілю діяльності у процесі психологічного консультування.....	97
3.3.1 Автобіографічний наратив як психотехнічна дія .....	100
3.3.2 Структура наративу в консультуванні.....	104
3.3.3 Аналіз особливостей граматики наративу клієнта .....	108
3.3.4 Структура позиції суб'єкта життєвого шляху, що виділяється у процесі консультування.....	111
3.4 Дистантні форми психологічного консультування фахівців екстремальних професій .....	117
Висновки за розділом .....	128
<b>Розділ 4 Підходи до підготовки психологів-консультантів екстремального напрямку .....</b>	<b>131</b>
4.1 Вимоги, що висуваються до особистості ефективного консультанта.....	131
4.2 Особливості професійної підготовки психологів до консультування фахівців екстремального профілю діяльності.....	143
4.3 Проблема супервізії психологів-консультантів екстремального напрямку.....	155
4.4 Профілактика професійних деформацій психологів-консультантів екстремального напрямку .....	166
Висновки за розділом .....	176

<b>Розділ 5 Психотехнологія консультування фахівців екстремального профілю діяльності</b> .....	178
5.1 Основні технології психологічного консультування представників ризиконебезпечних професій. ....	178
5.2 Особливості консультування фахівців з міжособистісними проблемами.....	189
5.3 Особливості консультування фахівців з екзистенційно-особистісними проблемами.....	197
5.4 Особливості консультування фахівців з проблемами професійного розвитку.....	208
Висновки до розділу.....	220
<b>Розділ 6 Проблема ефективності психологічного консультування фахівців екстремального профілю</b> .....	222
6.1 Теоретичні та методологічні підходи до оцінки ефективності психологічного консультування в сучасній науці.....	222
6.2 Зрушення у комунікативній сфері фахівців екстремального профілю після психологічного консультування .....	229
6.3 Динаміка психічних станів, пов'язаних з наявністю екзистенційних проблем та особистісних криз, фахівців екстремального профілю у результаті психологічного консультування.....	233
6.4 Оцінка ефективності психологічного консультування фахівців, які мають проблеми професійного розвитку .....	240
6.5 Вплив психологічного консультування на когнітивні процеси та самоактуалізацію фахівців екстремального профілю.....	252
Висновки за розділом.....	258
<b>Висновки</b> .....	260
<b>Література</b> .....	264
<b>Додатки</b> .....	296

## ПЕРЕДМОВА

Величайшее добро, какое ты можешь сделать для другого, – это не просто поделиться с ним своими богатствами, но и открыть для него его собственные богатства.

*Бенджамин Дизраэли*

Інтенсивне впровадження практичної психології у наше життя закономірно обумовлює розвиток тих її областей, які спрямовані на надання психологічної допомоги людям, і перш за все – консультативної психології. Саме тому виникла необхідність теоретичного осмислення практики психологічної допомоги, професіоналізації психологічного консультування, що пов'язане з дефіцитом вітчизняних досліджень психологічних якостей, особливостей, психічних станів, поведінкових актів, які можуть бути трансформовані у процесі психологічного консультування; визначення результативних форм взаємодії психолога з клієнтом; психотехнологій консультування тощо.

Професія «психолог-консультант» стає все більш популярною в Україні та вимагає вдосконалення теоретичного і методичного забезпечення. Аналіз досліджень показує, що багато моделей, спрямованих на підготовку фахівців в області консультування, висувають значні вимоги до особистості професійного консультанта, що може сприяти прагненню консультантів відповідати очікуваному образу з одночасним витісненням рис особистості, які йому не відповідають. Окремо постає проблема підготовки кваліфікованих спеціалістів для консультування певних категорій клієнтів, у тому числі фахівців екстремального профілю діяльності.

Психологічне консультування – прикладна галузь сучасної психології. У системі психологічної науки його завданням є розробка теоретичних основ і прикладних програм надання психологічної допомоги психічно та соматично здоровим людям у ситуаціях, коли вони стикаються з проблемами. Розробляються ці теоретичні основи і програми, з одного боку, на основі аналізу сучасного стану психологічного знання, досягнень в областях емпіричних та теоретичних досліджень. З іншого боку, джерелом цих теоретичних основ і програм є аналіз практичних напрацювань фахівців, які систематично діють у рамках самих різних форм надання психологічної допомоги.

На даний момент у психології виділяються дві наукові позиції щодо визначення психологічного консультування. Згідно з першою психологічне консультування є формою застосування знання з метою постановки психологічного діагнозу, надання психокорекційної, профілактичної, психотерапевтичної, професійної допомоги і т.д. (О.Ф. Ануфрієв, А.Г. Лідерс, М.М. Обозов та ін.). Відповідно до другої психологічне консульту-

вання є самостійним, особливим видом надання психологічної допомоги (Г.С. Абрамова, А.Ф. Копйов, А.А. Ласигін, І.М. Расказова, В.В. Столін та ін.). Ми підтримуємо позицію про самостійність психологічного консультування, яку обґрунтовуємо та розвиваємо у своїй роботі.

У зарубіжній та вітчизняній консультативній психології окреслено основні підходи, лінії розвитку, на основі яких визначається зміст індивідуального психологічного консультування як напряму практичної діяльності. З відходом від класичної теорії несвідомого розглядається психологічне консультування в сучасних психоаналітичних концепціях (Г. Дізнан, К. Леузетт, А. Наков, Ф. Накхум, П. Пфаннер, Л. Ребекка та ін.). З орієнтацією на методологічну базу біхевіоризму зміст консультування розкривається в необіхевіоральному підході (В. Верпланк, Дж. Грінспун, Р. Кано, С.К Мак-Доно, М.Дж. Махоні, Д. Мейхенбаум, К. Пейдж, А. Елліс, Г. Яклевіч та ін.). Із спрямованістю на принципи клієнт-центрованої терапії К. Роджерса розвивається консультування в рамках екзистенційно-гуманістичної психології (Р. Мей, Б. Мекі, Дж. Симон, Ф. Фідлер та ін.). Вимогами часу обумовлено виникнення в зарубіжній психології орієнтованого на рішення підходу (Т.А. Ahola, D. Epston, B. Furman, S. De Shazer, M. White); консультування з переоцінки особистості (Г. Джекінс) та інших напрямків.

Основні цілі, завдання, зміст консультування у пострадянській психології розглядаються в духовно-орієнтованому (Т.А. Флоренська), проблемно-орієнтованому (С.В. Васьковська, П.П. Горностай), психосемантичному (О.Ф. Бондаренко) підходах. Як систему психологічного впливу консультування представляють Ю.Є. Альошина, К.Є. Данілін, О.М. Дубовська та ін. Деонтологічним аспектам психологічного консультування присвячені роботи О.М. Голунова, А.Ф. Копйова та ін.

Ситуація розвитку психологічного консультування в Україні вельми неоднозначна: у ній є як негативні, так і позитивні моменти. Одним з найбільш важливих можна вважати становлення і розвиток вітчизняної школи психологічної допомоги: діалогічного, високо інтегративного за своєю суттю підходу, представниками якого є: О.Ф. Бондаренко, І.С. Булах, Л.Ф. Бурлачук, С.В. Васьковська, С.О. Гарькавець, П.П. Горностай, О.С. Кочарян, В.У. Кузьменко, В.О. Лефтеров, Н.В. Оніщенко, О.Ю. Осадько, Є.О. Помиткін, Н.Д. Потапчук, Д.В. Солошенко, Р.М. Ткач, О.М. Усатенко, Р.П. Федоренко, Г.О. Хомич, К.І. Шкарлатюк, Т.С. Яценко та ін.

Особливої уваги психологів потребують фахівці екстремального профілю діяльності, які працюють в умовах підвищеної відповідальності і ризику, що ставить питання про необхідність проведення для них професійного психологічного консультування та періодичного моніторингу труднощів, які постійно виникають знов.

У сучасних психологічних дослідженнях багато уваги приділяється аналізу змін у протіканні психічних та психофізіологічних процесів під впливом екстремальних чинників (В.І. Медведєв, В.А. Бодров, Л.Г. Дика,

В.Л. Марищук, Л.П. Гримак, Л.А. Китаєв-Смик, В.І. Мясніков, В.І. Лебедев, В.В. Лапа та ін.), психології в особливих умовах (Г.І. Іванін, А.І. Китов, І.Д. Ладанов, Є.Н. Рєзников, В.В. Сисоєв. А.Н. Сухов та ін.), психологічній готовності до діяльності (М.І. Д'яченко, Л.С. Нерсесян, В.М. Пушкін, А.Д. Сафін, М.І. Томчук та ін.), особливим психічним станам і реакціям, які спостерігаються у ризиконебезпечних ситуаціях (Ю.О. Олександровський, Г.А. Бал, Л.М. Балабанова, М.Д. Левітов, С.М. Миронець, Ю.М. Швалб, С.І. Яковенко та ін.), у тому числі – спеціалістів екстремальних професій (С.П. Бочарова, М.С. Корольчук, І.О. Котенєв, В.С. Медведєв, А.М. Столяренко, О.В. Тімченко та ін.), теорії та практиці надання психологічної допомоги (О.Ф. Бондаренко, В.П. Москалець, Н.В. Оніщенко, Н.В. Чепелева, Т.С. Яценко та ін.).

Підвищенню ефективності діяльності в екстремальних умовах сприяє правильно організоване психологічне консультування, тобто спеціальним чином організований вплив на людину та взаємодія з нею з метою полегшення протікання діяльності, переведення супроводжуваних її переживань з негативного в позитивний аспект.

Методологічні основи психологічного консультування пов'язані з проблемою вибору і прийняття консультантом тієї чи іншої психологічної моделі людини, рушійних сил та механізмів розвитку психіки. У міру накопичення досвіду кожен психолог створює, «конструює» власну теорію, яка, відображаючи індивідуальний досвід взаємодії з клієнтами, спирається на відомі теоретичні орієнтації та напрямки.

Зауважимо, що у сучасній вітчизняній науці дотепер була відсутня цілісна структурована концепція психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, яка дозволила б критично переосмислити та переробити існуючі світові теоретичні та практичні напрацювання. Але без достатньо інтегрованої теорії психологічного консультування перенесення ідей та методів з різних напрямків сучасної психологічної практики може бути небезпечним для людей, яким надається допомога. Застосування основних психологічних концепцій у практиці психологічного консультування має враховувати структуру цінностей, умови та обмеження їх застосування, можливі спотворення, неадекватні інтерпретації тощо.

Вихід з ситуації, що склалася, ми вважаємо, слідом за Ф.Є. Василюком, знаходиться в зміні тієї теорії, на якій будуватиметься сучасна психологічна практика. Основу цієї теорії складає психотехнічне пізнання, у тому методологічному сенсі, який йому надавав Л.С. Виготський. Таке пізнання відбувається за допомогою процедур, що створюють для людини оптимальну ситуацію щодо самопізнання і саморозкриття. Ці процедури відрізняються гнучкістю, незапрограмованістю, прагненням до унікального реагування на ситуацію, вони спрямовані не тільки на клієнта, а й на самого психолога, на його стосунки з клієнтом, на сам процес.



Консультативна психологія є не тільки науковим напрямком, але й системою психологічних технологій. При цьому вона, спираючись на вже існуючі та апробовані теорії, надає можливість кожному консультанту сформулювати свою концепцію для розуміння поведінки клієнта і надання йому ефективної психологічної допомоги.

Разом з тим слід наголосити на необхідності теоретичних і емпіричних досліджень, що стосуються психотехнології, процесу роботи психолога-консультанта і визначають психологічне консультування фахівців екстремального профілю діяльності в якості унікального процесу, що дозволяє розкрити глибинні закономірності психічного життя людини і трансформувати ті характеристики індивідуальності, які перешкоджають повній реалізації особистісного потенціалу.

Усе вищезазначене й зумовило шляхи нашого наукового пошуку.

Наприкінці хочу виразити щиру подяку моїм рецензентам – поважним ученим Л.М. Балабановій, С.О. Гарькавцю, О.В. Землянській за надані рекомендації та підтримку. Особлива подяка моєму науковому консультанту Л.А. Перелигіній за цінні поради при написанні даної монографії, всебічну підтримку, та всьому колективу кафедри, яку вона очолює. Я також вдячна моїм рідним та близьким за розуміння і терпіння під час тривалої роботи над дослідженням.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### 1.1 Місце психологічного консультування в системі психологічного знання

Область психологічної практики досить широка і традиційно включає шість основних напрямків: психопрофілактику, психодіагностику, психологічну корекцію, психологічне консультування, психотерапію та психотренінг. Крім власних завдань, які можуть вирішуватися всередині кожного з напрямків, всі вони мають міжпредметні зв'язки всередині цілісної психологічної практики надання допомоги.

Однією з актуальних є проблема співвідношення психологічного консультування, психотерапії та психокорекції. Різноманітність напрямків, течій, шкіл і конкретних методів психології, що базуються на різних теоретичних і методологічних підходах, приводить до того, що в даний час не існує єдиного визначення консультування і психотерапії.

По-різному вирішується основне питання практичної психології – відмінність психологічного консультування та психотерапії: від повного ототожнення понять (Р. Мей, Р. Нельсон-Джоунс) через інтеграцію та взаємозбагачення консультування і психотерапії (Г. Дізнан, Б.Д. Карварський, Р. Кано, А.Г. Лідерс, С.К. Мак-Доно, Р.К. Назиров) до їх повної нетотожності (Ю.Є. Альошина, Ч. Вара, Г. Джекінс, М.Р. Мінігалієва та ін.) [13; 149; 200; 230; 239; 243 та інші].

Одні з напрямів чітко розводять консультування і психотерапію, відносячи психотерапію до медицини, інші акцентують психологічні аспекти та схожість даних практик.

Ставлення вітчизняних психологів до консультування зараз є полярним: одні вважають, що психологічне консультування не має власного предмета і є прикладною областю інших теоретичних розробок у психології; другі впадають в інші небезпечні крайнощі, ігноруючи теоретичні основи консультування та розглядаючи його як набір практичних методів і прийомів в роботі з клієнтом. Друга точка зору спостерігається, коли психолог-консультант оперує будь-якою однією «улюбленою та перевіреною» теорією і не бачить, що кожен клієнт більше і складніше за будь-яку теорію. У цьому випадку в психолога виникає необхідність «підганяти» клієнта під цю теорію і ефективність консультування значно знижується або стає «нульовою». Треба зауважити, що ситуація ускладнюється ще й тим, що в практичній психології існують методи, які, безумовно, ефективні в консультуванні, але до сих пір не мають емпіричних та теоретичних обґрунтувань [278].

«Зарубіжні визначення психотерапії значною мірою підкреслюють її психологічні аспекти і багато в чому зближують ці практики» [149, с. 15].

При цьому у зарубіжних підходів є більш чіткі юридичні та етичні бази психологічної допомоги, консультування та психотерапії. Україні ж досі притаманна розмитість правових та ціннісних кордонів.

Те, що є основою сучасного психологічного консультування, зародилося і зростало, перш за все, у руслі основних психотерапевтичних напрямів, які розвивалися на Заході.

*Основні підходи, з яких розвинулися школи консультування:*

❖ Гуманістичні підходи: особистісно-центроване консультування, гештальт-консультування, транзактний аналіз, терапія реальністю (консультування щодо реалізму).

❖ Екзистенційні підходи: екзистенціальне консультування, логотерапія.

❖ Психоаналіз.

❖ Поведінковий підхід.

❖ Когнітивні та когнітивно-поведінкові підходи: раціонально-емотивне поведінкове консультування, когнітивне консультування.

❖ Афективні підходи: переоцінне консультування, біоенергетика.

❖ Еклектичні та інтегративні підходи: мультимодальне консультування, еклектична терапія, консультування за життєвими вміннями.

Відносно недавно почали поширюватися такі підходи, як гіпноз за Мілтоном Еріксоном, психосинтез, нейролінгвістичне програмування, орієнтована на вирішення проблеми короткострокова психотерапія та ін. [292; 294].

У результаті теоретичного аналізу поняття «психотерапія» Борис Дмитрович Карвасарський виділив підходи, що найбільш частіше використовуються щодо його трактування:

✓ психотерапія – це система лікувальних впливів на психіку і через психіку – на організм людини;

✓ специфічна ефективна форма впливу на психіку людини з метою забезпечення та збереження її здоров'я;

✓ процес корекційного впливу на психіку хворого або групи хворих, що поєднує лікування та виховання [149].

В якості визначень, які фіксують переважно психологічні підходи і включають такі поняття, як міжособистісна взаємодія, психотерапевтичний або консультативний діалог, психологічні проблеми та конфлікти, психологічне зростання, стосунки, клієнти, фасилітатор, цінності та поведінка, можна вказати наступні:

➤ психотерапія – це специфічний вид міжособистісної взаємодії, під час якої клієнтам надається професійна допомога психологічними засобами при вирішенні виникаючих у них проблем і труднощів психологічного характеру;

➤ засіб, що використовує вербальні методики та міжособистісні взаємини з метою допомогти людині в модифікації відносин і поведінки, які інтелектуально, соціально або емоційно є негативними і заважають особистісному зростанню;

➤ тривала міжособистісна взаємодія між двома або більше людьми, один з яких є фахівцем з корекції і розвитку людини та людських взаємин [149].

Якоюсь мірою ці підходи об'єднує визначення Станіслава Кратохвіла: «Психотерапія є цілеспрямоване впорядкування порушеної діяльності організму психологічними засобами» [183].

У визначеннях, які зазвичай називають медичними, психотерапія розглядається як форма впливу на психіку (і через психіку – на організм), тобто підкреслюється об'єкт впливу. Психологічний підхід фокусується не стільки на об'єкті або предметі, скільки на засобах і процесі взаємодії..

Важливо також звернути увагу на те, що поняття «вплив» (втручання, інтервенція) відноситься до найрізноманітніших визначень психотерапії та консультування – у своєму класично монологічному («інтервенція») або діалогічному, інтерактивному («взаємодія») модусах [81; 349; 356; 462 та ін.].

Психотерапевтичне втручання, або психотерапевтична інтервенція – це вид або модус психотерапевтичного взаємовпливу, що підкреслює активність фахівця [149]. Термін «психотерапевтичне втручання» може також позначати конкретний психотерапевтичний прийом – деяку локальну «інтервенцію». Наприклад, це роз'яснення, стимуляція, вербалізація, конфронтація, навчання, поради і т.д. Воно може означати й загальну стратегію поведінки психотерапевта, яка тісно пов'язана з теоретичною орієнтацією (перш за все з розумінням природи того або іншого розладу і цілями та завданнями психотерапії), наприклад в біхевіоризмі, парадоксальній традиції і т.д.

Психологічна корекція зазвичай визначається як спрямований психологічний вплив для повноцінного розвитку та функціонування індивіда [257]. Вона включає дві ланки:

- абілітацію – формування здатності;
- реабілітацію – відновлення здатності [39].

Сам термін «психологічна корекція» набув поширення на початку 1970-х років у країнах Європи та Америки і в кінці 1990-х років – у країнах СНД у практиці соціальних працівників. Поширення терміна «психологічна корекція» багато в чому було спрямовано на подолання ситуації розриву і структурування міжпрофесійної взаємодії: коли лікар займався психотерапією, а психолог – психологічної корекцією. Однак питання про співвідношення понять «психотерапія» та «психологічна корекція» залишається відкритим і сьогодні. Тут також виділяють дві основні точки зору. Одна з них визнає повну ідентичність понять «психологічна корек-

ція» і «психотерапія». Однак навіть звичайне, буденне людське спілкування може містити психологічну корекцію, яка використовується цілеспрямовано, не кажучи вже про медичну, педагогічну та інші види взаємодії. Інша точка зору передбачає, що психологічна корекція покликана вирішувати переважно завдання психопрофілактики, у тому числі при здійсненні вторинної і третинної профілактики [149].

У цілому ж повністю розділити поняття «психологічна корекція» та «психотерапія», «лікування» та «профілактика» не вдається, тому що багато порушень і хвороб психосоматичного або психічного типів мають динамічний характер, при якому не завжди можна відокремити стан передхвороби від власне хвороби, а сам процес терапії включає вторинні і наступні профілактичні заходи. При цьому визначити загальну схему співвідношення психологічної корекції та психотерапії – поза конкретної проблемної ситуації, нозології захворювання або життєвої ситуації індивіда і його відносин зі світом в цілому – практично неможливо.

Збільшення числа методів психологічної допомоги, яке останнім часом призвело до посилення інтеграційного руху в психотерапії і консультуванні, підтверджує положення про те, що наявні підходи не стільки розрізняються щодо відношення до єдиного об'єкту, скільки концентруються на різних його аспектах і проблемах [136].

За допомогою методики семантичного шкалювання та методу парного порівнянь було встановлено місце психологічного консультування в узагальненому психосемантичному просторі серед психологів різноманітного роду діяльності. Методом асоціативного експерименту визначались відмінності в сприйнятті основних характеристик понять «Психодіагностика», «Психотренінг», «Психопрофілактика», «Психологічна корекція», «Психотерапія», «Психологічне консультування». Досліджуваним пред'являли слова-стимули, на які вони відповідали першими словами-асоціаціями, які приходили їм до розуму. Досліджуваних не обмежували рамками деякого граматичного класу в виборі можливих асоціацій. Всього було залучено 54 досліджуваних, які надали 2725 слів-реакцій.

Далі було здійснено ранжування названих слів в порядку частоти їх вживання. В результаті отримані варіанти слів-реакцій, які відрізняються за частотою. Асоціації, що проявилися тільки у 1 або 2 осіб, носять випадковий характер та обумовлені індивідуальними особливостями досліджуваних, подальшій обробці не піддавалися. В аналізі використовувалися асоціативні реакції, що проявилися не менше 3-х разів. Отримані слова-асоціації були використані для розробки методики семантичного шкалювання.

При розробці методики семантичного шкалювання окрім категорій, отриманих на основі результатів асоціативного експерименту в експериментальний набір увійшли частина шкал класичного семантичного дифе-

ренціала Ч. Осгуда і семантичного диференціала проведеного В.Ф. Петренко [268].

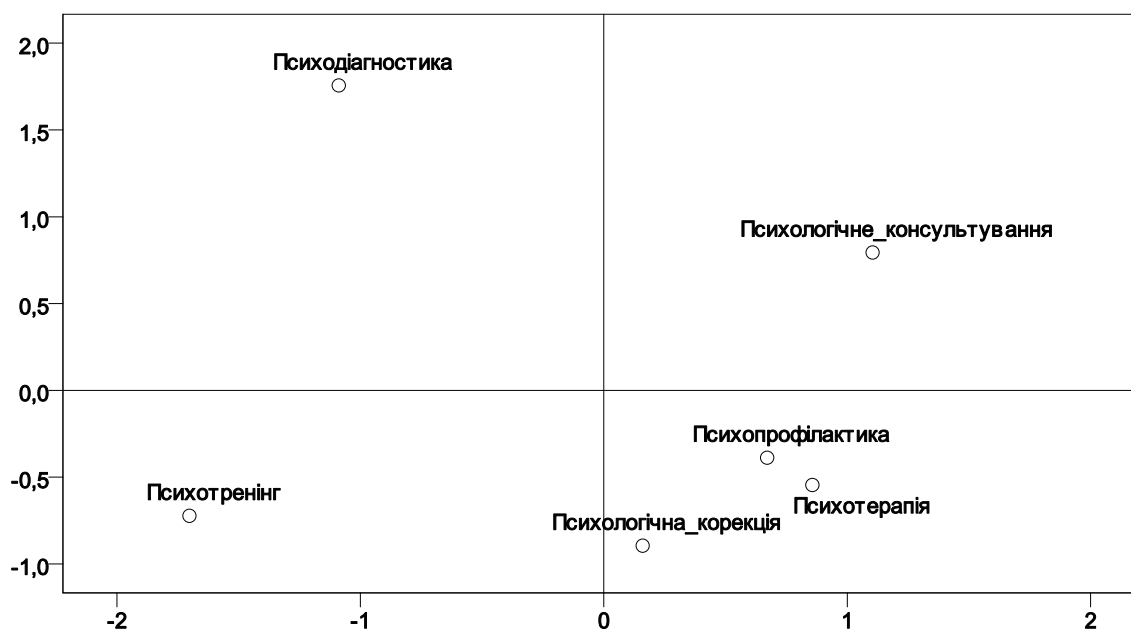
Основна схема експериментальної ситуації полягає в тому, що досліджуваний повинен розмістити тестові об'єкти (наприклад, поняття «Психодіагностика» та «Психотерапія») на вимірювальну шкалу, що задається антонімічними прикметниками типу «сильні-слабкі», «далекі-близькі» і т.д., відповідно до своєї суб'єктивної оцінки значення цього слова. Тобто, шкалювання за окремим параметром полягало в тому, що досліджуваний, оцінюючи поняття, розміщував їх між двома полюсами шкали, що містить 6 поділок. В подальшому оціночні параметри статистично порівнювались за допомогою критерію t-Стюдента для незалежних вибірок.

Наступним етапом емпіричного дослідження було встановлення місця «Психологічного консультування» серед інших напрямів психологічної практики. Задача досліджуваних полягала в попарному порівнянні всіх напрямів психологічної практики між собою за критерієм схожості-відмінності згідно шкали інтенсивності від 1 до 5, де оцінки мають таке значення:

- 1 – подібні;
- 2 – несуттєво відрізняються;
- 3 – значно відрізняються;
- 4 – суттєво відрізняються;
- 5 – принципово відрізняються.

У процедурі попарного порівнянні взяли участь студенти та курсанти 3-5 курсів соціально-психологічного факультету Національного університету цивільного захисту України у кількості 87 осіб, які навчають за спеціалізацією «Психологія діяльності в особливих умовах».

З метою візуалізації отриманих даних та одержання картини узагальненого психосемантичного простору співвідношення стимулів середньогрупову матрицю відмінностей (Рис. 1.1) було піддано аналізу статистичним методом – багатовимірним шкалюванням. Результатом стало відображення двохмірного семантичного простору. Показник стресу Краскала рівний 0,141 (Stress) – допустима норма не більше 2,0. Квадрат коефіцієнта кореляції вихідної матриці суб'єктивних відмінностей і матриці міжстимульних відстаней дорівнює 0,958 (RSQ) – допустима вважається норма не менше 0,6. Тобто пояснювальна доля дисперсії даних рівна 95,8 %. Ці результати є свідченням чудової відповідності одержаної моделі початковим даним.



**Рис. 1.1 – Показники багатовимірного шкалювання оцінки семантичного сприйняття основних напрямів психологічної практики**

Відмітимо, що чим більш суб'єктивно схожі досліджувані явища, стимули, об'єкти, тим ближче в просторі ознак повинні розташовуватись показники цих стимулів. Виходячи з такої дистанційної моделі, за суб'єктивними даними стосовно відмінностей одного стимулу від іншого реконструюється їх взаємне розташування в просторі декількох ознак. Відстань між цими об'єктами в цьому просторі можна вважати показником оцінки відмінностей.

Вищезазначене дозволяє стверджувати, що психологічне консультування є цілком самостійною галуззю психологічної практики.

*Виділимо основні моменти порівняльного аналізу психологічного консультування та психотерапії:*

1. У цілому в Україні до сих пір відзначається відсутність загальноприйнятого погляду на проблематику співвідношення психотерапії і психологічного консультування.

Деякі дослідники констатують ідентичність цих понять і практик, інші вважають психологічне консультування спрощеним варіантом, свого роду «передоднем» психотерапії. Або – у крайньому випадку – якісно відмінною (щодо своїх засобів і завдань) формою взаємодії та (або) професійною діяльністю [61].

Ми дотримуємося тієї точки зору, що і психотерапія, і психологічне консультування мають істотні відмінності щодо специфіки, предмету, мети та завдання, особливостей виконання професійної ролі психологом. Крім того, для нас очевидно, що психотерапія – це якийсь вплив на психі-

ку клієнта, а психологічне консультування – взаємодія, спільна діяльність, творчість психолога і того, кого консультують.

2. В якості моментів ідентичності, або тотожності психотерапії та психологічного консультування найчастіше відзначають такі:

- психологічне консультування і психотерапія відносяться до області активної психологічної роботи;
- вони припускають безпосередню роботу з людьми, хоча і на основі використання дещо різного спектру засобів;
- обидві практики та їх різні «компоненти» спрямовані на роботу з особистісними проблемами клієнта.

Підкреслюючи тотожність, слід зазначити, що набір засобів, психотехнічних прийомів все ж є загальним для психотерапії і консультування, з тією лише різницею, що консультування має більш інтегративний характер і дозволяє використовувати ці засоби в різних поєднаннях, варіюючи глибину, кількість і т.п. Тобто в цьому сенсі воно менш обмежене рамками однієї теорії і вибір прийомів залежить виключно від кваліфікації психолога, особливостей проблематики та особистості клієнта.

3. Консультування охоплює більш широке коло психологічних проблем, ніж психотерапія. Є чисто «консультативні» за своїм характером психологічні проблеми, що не потребують психотерапії у звичайному сенсі цього слова. Це, в першу чергу, інтерперсональні проблеми, пов'язані із відносинами між людьми, соціальною адаптацією, психологічними закономірностями розвитку і виховання і т.п.

Відмінностей у цих практиках і поняттях відзначають набагато більше і частіше. Це особливо важливо на етапі навчання консультуванню та (або) психотерапії. Однак коли ми маємо справу з високими рівнями професійних досягнень, відмінності істотно нівелюються. В обох ситуаціях відзначається, що інструментом фахівця є його особистість. І саме ця особистість, її здатність до діалогу, що допомагає та розвиває, обумовлює масштаб і визначення того, що відбувається між людьми, залученими до діалогу, моделі поведінки, думок і переживань.

4. Консультування спрямоване на підвищену індивідуалізацію та пробудження внутрішніх ресурсів людини. Основною функцією психолога-консультанта є надання клієнту необхідної психологічної інформації, стимулювання його власних потенцій на боротьбу з психологічними труднощами і лише через брак особистісних ресурсів – участь у корекційній роботі. У зв'язку з цим зростає значущість процесу спілкування між консультантом і клієнтом як рівних партнерів у взаємодії. У психологічному консультуванні клієнтами є «нормальні» люди, порушення в життєдіяльності яких, як правило, пов'язані з конкретною життєвою проблемою або ситуацією.

5. Відмінності в тривалості. Понад 50% звернень до консультанта закінчуються первинним або короткостроковим прийомом, інакше пос-



тає питання щодо або непрофесійності консультанта, або необхідності передачі клієнта іншому фахівцю – наприклад психотерапевту. Насправді ж саме «масштаб особистості» фахівця і бажання клієнта працювати визначають, наскільки істотним та ефективним буде навіть коротка взаємодія. І навпаки, клієнт і фахівець, які не бажають працювати над собою і своїми відносинами, можуть витратити роки «психотерапії» лише на те, щоб спільними зусиллями запобігти загрози будь-яких змін і виправдати значущість застарілих для них реальностей: думок, переживань, поведінки та відносин.

6. Відмінності засобів. Основним й іноді майже єдиним методом консультанта є бесіда, у терапевта, особливо з медичною освітою і, відповідно, дещо іншими правовими можливостями і статусом, спектр використовуваних засобів і методик – ширше. Хоча «фахівці з процесуальної роботи» взагалі уникають використання термінів «консультування» і «психотерапія», підкреслюючи момент рівності, момент співпраці професіонала і групи (учасника роботи).

На сьогодні засоби, які використовує консультант, обмежуються виключно тією областю, яка традиційно є медичною. Тобто психолог-консультант не використовує фармакологічні препарати, гіпноз та апаратні методи впливу на організм. Всі інші засоби дозволено використовувати, їх «арсенал» визначається виключно кваліфікацією психолога.

7. Відмінності запиту. Запит «клієнта» (консультування) у значній мірі є маніпулятивним і екстернальним, тобто зверненим до області міжособистісної взаємодії, часто формулюється у формі скарги на кого-небудь. Запит «пацієнта» (психотерапія) – частіше у значній мірі є інтернальним, він набагато глибше, включає не просто власну нездатність людини адаптуватися до міжособистісних відносин, але і труднощі подолання самого себе, більш глибокі особистісні проблеми. Однак практика укладання «вторинних» і наступних контрактів на роботу в консультуванні підкреслює багаторівневість будь-якої психологічної роботи. А корекція претензій і конфліктів в міжособистісній сфері дозволяє «м'яко» долати найважчі порушення у сфері внутрішньо особистісного благополуччя.

Як доводить наша практика, ніякої різниці в запитах не існує. Клієнти формулюють свої труднощі в тому вигляді, який є зрозумілим та очевидним для них на даному етапі життя. Як правило, ці запити аморфні, неконкретні, маніпулятивні тощо. Це пов'язано з низькою психологічною культурою, не інформованістю про можливості психологів і нерозвиненою здатністю до рефлексії у переважної більшості клієнтів. Психолог в ході роботи може розділити запити на інтернальні та екстернальні, хоча такий розподіл не видається нам всеосяжним, оскільки все набагато складніше та глибше. У процесі першої зустрічі фахівець разом із замовником визначає, якого роду допомогу потрібно надати даному конкретному клієнтові, і визначає форми, методи, тривалість, кінцеву мету роботи тощо.

8. Відмінності ефектів, тих, що виникають в ході взаємодії, яка допомагає, і тих, що свідчать про закінчення допомоги. Ефекти психологічного консультування зазвичай містяться в області адаптації себе до середовища або взаємин. Ефекти психотерапії є більш тривалими, пов'язаними з особистісними змінами, трансформаціями, більш глибокими та масштабними. У зв'язку з цим у психотерапії розділяють навіть рівні ефектів – первинні та вторинні, безпосередні та відстрочені. Але ті й інші є в обох видах допомоги. Відмінності можуть проявлятися швидше в їх співвідношенні, ступені прояву та орієнтації фахівця і клієнта на отримання більш чи менш значущої інформації.

Ми переконані, що ефективність і психотерапії, і консультування залежить від кваліфікації та професіоналізму психолога, мотивації клієнта, його готовності до роботи по самозмінюванню, і не відрізняється за ступенем глибини або тривалості. Тобто правильно проведене консультування викликає суттєві зміни в особистості, які не щезають з часом, а навпаки, сприяють подальшому розвитку.

9. Відмінності в підготовці фахівців. Кваліфікацію консультанта підтверджує, як правило, диплом про вищу психологічну освіту та різні сертифікати перепідготовки. Для психотерапевта необхідними є медична підготовка, досвід роботи з супервізором і проходження психотерапевтичного процесу в якості клієнта.

Однак і тут ми зустрічаємо найрізноманітніші варіанти, особливо в Україні, країні, де практика консультування та психотерапії довгий час лишалася долею небагатьох, а інститути професійного патронажу та супервізії тільки формуються.

На сьогодні психотерапію успішно здійснюють психологи, які не мають медичної освіти. Хоча проходження психотерапії в якості клієнта і робота з супервізором лишаються обов'язковими умовами підготовки. Тут ми дотримуємося тієї точки зору, що психолог, який не пропрацював власні інтра- та інтерпсихічні конфлікти, не може надавати ефективну допомогу іншим, оскільки буде сам «психотерапевтуватися» за рахунок своїх клієнтів.

Таким чином, основні відмінності психологічного консультування від психокорекції та психотерапії, які відображають сутність зазначеного методу надання психологічної допомоги, полягають у наступному:

1. Більш широка сфера застосування в порівнянні з клінічною практикою, спрямованість на проблеми психічно здорових людей.

2. Орієнтація на більш широке використання даних, отриманих в емпіричних дослідженнях, організованих щодо експериментального плану, з використанням для аналізу результатів методів математичної статистики.

3. Робота переважно з ситуаційними проблемами, які розв'язуються на рівні свідомості, на відміну від орієнтації на глибинний аналіз проблем і роботу з несвідомим у психотерапії.

4. Велика суб'єкт-суб'єктність, діалогічність спілкування психолога-консультанта і клієнта. Мається на увазі, що клієнт – здорова людина, якій можна делегувати більше відповідальності за своє життя.

5. Орієнтація на здорові сторони особистості клієнта, відмова від концепції хвороби в процесі роботи з ним, визнання прав клієнта на велику варіативність поведінкових реакцій і психічних станів як здорових, а не хворобливих явищ.

6. Орієнтація на велику активність і самостійність клієнта в процесі роботи з ним, пошук, пробудження внутрішніх ресурсів людини та їх використання для трансформації.

7. Допустимість в психологічному консультуванні ширшого спектра різноманітних професійних моделей діяльності психолога-консультанта, ніж в психотерапії [116; 231].

Складність ідентифікації психологічного консультування як галузі професійної діяльності в сучасній Україні накладається на ряд специфічних проблем, пов'язаних із загальною соціально-політичною та соціально-економічною ситуацією в країні. Криза сучасного українського суспільства позначається на розвитку практики і теорії психологічного консультування [375].

Деяка невизначеність предмета консультування відбивається не тільки в різному розумінні динаміки та основних механізмів корекційно-розвиваючого ефекту консультативної взаємодії, але і в різноманітності визначень самого поняття «психологічне консультування».

Єдиного підходу до визначення психологічного консультування в сучасній науці не існує. Це поняття слід розглядати як широке метавизначення, що охоплює дуже багато різних гетерогенних моделей [410].

Психологічне консультування має яскраво виражену специфіку, яка визначається предметом, цілями і завданнями цього процесу, а також тим, як консультант усвідомлює свою професійну роль. На особливості консультування, безсумнівно, впливають теоретичні переваги, науковий підхід або школа, до якої належить консультант.

При всіх відмінностях, які спостерігаються сьогодні в розумінні суті психологічного консультування та його завдань, теоретики і практики сходяться в тому, що консультування – це професійна взаємодія між навченим консультантом і клієнтом, спрямована на вирішення проблеми останнього.

На наповнення даного поняття смислами впливають наукові уподобання консультанта, специфіка отриманої ним освіти, контекст виконання роботи. В останнє десятиліття намітилася тенденція розширено використовувати термін «психологічне консультування» як синонім психологічного супроводу клієнта в складні періоди життя [286].

На нашу думку, ідеальна модель професіонала в галузі надання психологічної допомоги паралельно і в «унісон» перетворюється зі змі-

нами в суспільстві в цілому. З цієї причини інтегративно-еклектичний підхід є одним з основних в досягненні достатнього рівня забезпечення ефективної психологічної допомоги. Сучасні консультанти намагаються інтегрувати теоретичні та практичні підходи, а не обмежуватися рамками лише одного. Однак механістична еклектика несе в собі небезпеку викривлення процесу психологічного консультування.

Сучасні уявлення про цілі психологічного консультування відрізняються великою різноманітністю.

*Психоаналіз.* Засновник даного напрямку Зигмунд Фрейд визначив, що загальною метою психоаналізу є усвідомлення. Консультант, який працює у даній парадигмі, прагне перевести у свідомість клієнта матеріал, раніше витіснений у несвідоме, допомогти йому відтворити ранній досвід, проаналізувати витіснені конфлікти і реконструювати базисну особистість. Іншими словами, він повинен допомогти людині, що до нього звернулася «... посилити Его, зробити його більш незалежним від супер-Его, розширити поле його сприйняття і вдосконалити його організацію, щоб воно могло освоїти нову порцію Ід» [379, с. 146].

*Індивідуальна психологія.* Засновник даного напрямку Альфред Адлер визначив за мету психологічного консультування – індивідуалізацію. Консультант повинен зрозуміти специфічний для клієнта життєвий стиль; допомогти в розумінні себе і своєї поведінки (клієнт повинен усвідомити, яке місце він займає в навколишньому світі, навчитися бачити власні помилки і розуміти їх наслідки); сформувати у клієнта підвищений соціальний інтерес (переключити інтереси з власної персони на інтереси суспільства). Трансформувати цілі життя клієнта; допомогти йому сформувати соціально значущі цілі та скоригувати помилкову мотивацію за допомогою набуття почуття рівності з іншими людьми [6].

*Екзистенціальна психологія.* Екзистенціальний підхід у психологічному консультуванні, пов'язують з іменами Віктора Франкла, Роло Мейя, Ірвіна Ялома. Загалом він спрямований на відновлення життєвих сенсів. Для цього необхідно допомогти клієнту усвідомити свою свободу і власні можливості; спонукати до прийняття відповідальності за те, що відбувається з ним; ідентифікувати фактори, які блокують свободу [239; 378; 425; 487; 488].

*Гуманістична психологія.* Засновник Карл Роджерс за мету особисто-орієнтованого консультування вважав самоактуалізацію. У процесі консультування створюється сприятливий клімат самодослідження і розпізнавання факторів, що заважають зростанню особистості; заохочується відкритість клієнта до набуття досвіду, спонтанність; підтримується в клієнті впевненість в його внутрішніх силах, затверджується віра в його здатності до самовдосконалення. Таким чином, клієнт сам усвідомлює свої проблеми і вирішує їх [301; 302; 496].

*Гештальтпсихологія.* Засновником гештальттерапії вважають Фредеріка Перлза. Основною метою гештальт-консультування є розблокування самосвідомості та допомога людині в досягненні зрілості, тобто вміння знаходити джерела підтримки в самій собі. У процесі психологічного консультування в рамках цього підходу консультант допомагає клієнтові усвідомити свою потребу, зробити її більш чіткою (сформувати гештальт) і в кінцевому підсумку – нейтралізувати (завершити) її; мобілізувати свої ресурси для подолання фрустрації і страху, які виникають через відсутність підтримки з боку оточуючих, що забезпечує наступ зрілості [267].

*Біхевіоризм.* Беррес Фредерік Скіннер та Арнольд Лазарус розвивали ідеї психотерапії та консультування у рамках даної парадигми. Адаптація – мета біхевіорального підходу в психологічному консультуванні. Для її досягнення необхідно виправити неадекватну поведінку і навчити таким способам ефективної поведінки, які виключають дискомфорт, неадекватну реакцію. Біхевіорист-консультант займається симптомом, а не проблемою, що криється за ним, вчить клієнтів реагувати на життєві ситуації так, як вони хотіли б на них реагувати [330; 480].

Таким чином, можна констатувати, що у школах, орієнтованих на перебудову, розвиток, самовдосконалення особистості, виділяють загальні, перспективні цілі консультування, а в школах, орієнтованих на зміну реакції, поведінки, стану – специфічні, конкретні цілі.

У вітчизняній психології також проводилися дослідження в області психологічного консультування. Наведемо цілі, які були виділені в рамках деяких з них.

Практика психологічного консультування, на думку Олексія Володимировича Юпітова, стикається з двома видами проблем, що виникають у клієнта: перші можна позначити як поточні проблеми, тобто породжені відображенням у свідомості суб'єкта поточної ситуації його розвитку, труднощі в самовизначенні, розвитку, існуванні, які порушують систему відносин, самоствавлення, самооцінку, діяльність, поведінку, що тягнуть за собою зміну особистісних особливостей і психічного стану; другі – проблеми глибинні, або справжні, тобто це такі особливості особистості та свідомості, які спричиняють неадекватне відображення дійсності та (або) визначають нездатність суб'єкта змінювати об'єктивну ситуацію і себе, адаптуватися, досягати мети [421].

У дослідженні О.В. Юпітова (присвяченому молодіжним проблемам) в якості мети психологічного консультування виділяється допомога в вирішенні психологічних проблем студентів, які мають складний, багаторівневий характер і безпосередньо пов'язані з поточною ситуацією їх особистісного розвитку та діяльності. Ці проблеми містять міжособистісні стосунки; мети і мотиви навчання, способи навчання; проблеми цін-

нісно-сміслових орієнтацій; шляхи набуття особистісної цілісності та гармонії; особистісне та професійне самовизначення та ін. [421].

Діалогічний підхід у психологічному консультуванні Андрія Феліксовича Копйова спрямований на актуалізацію людиною своєї справжньої природи, яка пов'язана «з подоланням різних форм опору та захисту, що спираються на інерцію звично-адаптивної, не діалогічної поведінки...» [173, с. 18].

З точки зору Галини Сергіївни Абрамової, метою психологічного консультування є «...культурно-продуктивна особистість, що володіє почуттям перспективи, діє усвідомлено, здатна розробляти різні стратегії поведінки і аналізувати ситуацію з різних точок зору» [1].

Мета психологічного консультування в рамках проблемного підходу Павло Петровича Горностай, Світлани Василівни Васьківської – «...рішення особистістю своїх психологічних проблем, що стали причиною звернення до консультанта» [99, с. 21]. Консультант повинен зорієнтувати клієнта у власних проблемах, знайти напрям, в якому слід шукати вихід зі скрутної ситуації; актуалізувати психічні сили та здібності клієнта, що сприяють знаходженню нових можливостей вирішення проблем [99].

Індивідуальне психологічне консультування Юлії Євгенівни Альшиної направлено на «...надання психологічної допомоги, тобто розмова з психологом повинна допомогти людині у вирішенні проблем та налагодженні міжособистісних відносин з оточуючими» [12, с. 13].

Разом з тим подальша конкретизація цієї мети – досить складне завдання. Наприклад, як зазначає вітчизняний дослідник у галузі методології психології Анатолій Сергійович Шаров, питання, що означає «допомогти людині?», є не таким вже й простим. Відповідь на нього буде залежати від теоретичної позиції, яку займає консультант, а точніше – від її ціннісної основи, якою визначається, що ж є цінним, важливим, суттєвим і значущим, а що таким не є [404].

З іншого боку, різні спільноти, як і їх члени, мають відмінні базові ціннісні орієнтації, і відповідно до цих ціннісних орієнтацій повинні визначатися цілі психологічного консультування.

Метою психологічного консультування в певних ситуаціях може бути полегшення емоційного стану. «Основне завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на свої проблеми і життєві складнощі з боку, продемонструвати та обговорити ті аспекти взаємин, які, будучи джерелом труднощів, звичайно не усвідомлюються і не контролюються» [404, с. 7]. Таким чином, відбувається зміна установок клієнта, він отримує можливість ширше поглянути на ситуацію. Нове бачення ситуації змінює ставлення до неї і поведінку. Такий вид психологічного консультування більш спрямований на досяг-

нення конкретних цілей. У бесіді в основному зачіпаються актуальні ситуації взаємовідносин клієнта.

Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок про те, що універсальними цілями психологічного консультування, які в більшій чи меншій мірі згадується різними авторами, є розвиток рефлексії, усвідомлення почуттів, потреб, актуальних станів і формування нових способів осмислення та переробки власного досвіду з метою трансформації цілей, сенсів, цінностей, установок, які призведуть до вирішення психологічних проблем.

Не меншою різноманітністю відрізняються також визначення психологічного консультування у сучасній науці.

Річард Нельсон-Джоунс орієнтується на основні наукові напрямки в теорії консультування і визначає консультування як особливий вид відносин допомоги (екзистенційно-гуманістичний підхід), як якийсь репертуар можливих впливів (когнітивно-біхевіоральний підхід), як психологічний процес (психо-динамічний підхід) [243]. Зокрема, як зазначає Р. Нельсон-Джоунс, більшість консультантів не вважають використання відносин допомоги (тобто психологічного консультування) досить ефективним для того, щоб у клієнта відбулися конструктивні зміни, і вважають, що необхідно використовувати також цілий репертуар впливів (тобто психотерапію), на додаток до відносин допомоги.

Р. Нельсон-Джоунс розглядає психологічне консультування як психологічний процес, орієнтований на профілактику і розвиток. Він виділяє в консультуванні цілі, пов'язані з корекцією (наприклад, подолання тривоги або страху) і з розвитком (наприклад, розвиток комунікативних навичок). На його думку, консультування переважно є корекційним. Корекційні цілі забезпечують виконання профілактичних функцій. Розвиток пов'язаний із завданнями, які людині необхідно вирішувати на різних етапах свого життя (професійне самовизначення, відділення від батьків, початок самотійного життя, створення сім'ї, реалізація власних можливостей, розкриття ресурсів) [243].

Велике значення надається також підвищенню особистої відповідальності за власне життя. Кінцева мета консультування – навчити людей допомагати себе самим і таким чином навчити їх бути своїми власними консультантами. Р. Нельсон-Джоунс бачить відмінності між психотерапією і психологічною корекцією в тому, що психотерапія робить акцент на особистісній (особистій) зміні, а консультування – на допомозі людині в кращому використанні власних ресурсів і поліпшенні якості життя. Він також підкреслює, що, на відміну від психотерапії, велика частина інформації, отриманої при консультуванні, виявляється у свідомості клієнта в інтервалах між заняттями, а також в періоди, коли люди намагаються допомогти себе самі після закінчення консультування [243].

На нашу думку основним питанням теорії і практики психологічного консультування є вихідна модель психічного ресурсу особистості, ресурсу для розвитку і зміни, точки можливого балансу між силами, що протидіють всередині особистості. Саме в співвідношенні з цією моделлю і знаходяться передбачувані цілі зміни в процесі консультування.

На думку Карла Роджерса, ефективне консультування – це певним чином структурована, вільна від приписів взаємодія, яка дозволяє клієнту досягти усвідомлення самого себе настільки, що надає йому можливість зробити позитивні кроки в світлі його нової орієнтації. З даного положення випливає природний наслідок: всі використовувані методи повинні слугувати створенню цієї вільної від приписів взаємодії, спрямованої на усвідомлення себе самого як в ситуації консультування, так й інших взаємовідносин і на вироблення у клієнта тенденції до позитивних дій на основі власної ініціативи [302].

Хотілося б звернути увагу на те, що при особистісно-центрованому консультуванні цілі клієнтів та консультантів збігаються, також велике значення надається думкам і почуттям як клієнтів, так і консультантів. На нашу думку, в цьому випадку мова не йде про психологічне консультування (у суровому сенсі цього слова) як про якийсь структурований простір психологічної взаємодії. Скоріше, мова йде про співдопомогу. Тобто даний організований процес є однаково необхідним і консультанту, і клієнту, оскільки створюються умови для взаємного розвитку, зміни, збагачення і т.п. Виникає питання про те, хто ж насправді виступає адресатом допомоги. Складається враження, що теорія і практика клієнт-центрованого консультування спрямовані, у тому числі, і на вирішення особистих проблем консультанта. Хоча природа відносин між консультантом і клієнтом в продуктивному процесі консультування є тим новим досвідом, який клієнт може (якщо захоче) почати набувати, щоб потім (якщо захоче) перенести його крок за кроком, з неминучими змінами і втратами, у зовнішній світ. У цьому сенсі стосунки є і метою, і засобом психологічного консультування.

Можливість застосування клієнт-центрованого консультування до людей, поставлених у соціально, культурно або економічно невігідні умови, які мають серйозні проблеми, видається менш очевидною.

Ліцензійна комісія Асоціації службовців і менеджерів США, що видає дозволи на приватну практику, пропонує наступне визначення: «Консультування – це сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем і прийнятті рішень щодо професійної кар'єри, шлюбу, сім'ї, вдосконалення особистості та міжособистісних відносин» [7, с. 25]. У цьому визначенні наведена мета консультативної взаємодії, але воно не дає уявлення про способи досягнення цієї мети, не відображає специфіку консультативного процесу і може бути визначенням психотерапії як такої.



Н. Burks и В. Steffire (1979) запропонували дещо ширше визначення консультування: «Консультування – це професійне ставлення кваліфікованого консультанта до клієнта, яке зазвичай представляється як «особистість-особистість», хоча іноді в ньому беруть участь більше двох осіб. Мета консультування – допомогти клієнтам зрозуміти, що відбувається в їхньому життєвому просторі і осмислено досягти поставленої мети на основі усвідомленого вибору при вирішенні проблем емоційного і міжособистісного характеру» [цит. за 180, с. 9]. У даному випадку акцент зроблений на когнітивній складовій взаємодії консультанта і клієнта, а також на важливості процесу цілепокладання для особистості. Ймовірно, поняття «ціль» в даному контексті трактується досить широко: від «життєвої мети» або «цілі життя» до мети конкретної консультаційної сесії. Крім того, залишається незрозумілим питання про способи досягнення бажаної мети. А також неясно, що мається на увазі під «професійним ставленням кваліфікованого консультанта до клієнта», у якому сенсі вживається поняття «ставлення».

Також існує визначення консультування через фокусування на замовнику послуг (клієнтові):

- допомога одному клієнту в вирішенні індивідуальних (особистісних) проблем – індивідуальне консультування;
- вирішення міжособистісних проблем в колективі, за допомогою вирішення частини особистих проблем учасників групи, роботи з групою в цілому і динамікою в середині групи – групове консультування;
- корекція розвитку сімейної системи, поліпшення внутрішньо родинної комунікації, поліпшення самопочуття членів родини – сімейне консультування [332].

Таке визначення змістовно значно збіднює уявлення про той процес, який здійснюється в консультуванні.

У вітчизняній практичній психології існує кілька підходів до розуміння сутності психологічного консультування.

Борис Дмитрович Карвасарський пропонує в найзагальнішому вигляді розуміти консультування, як професійну допомогу людині або групі людей в пошуку шляхів вирішення або вирішенні певної важкої чи проблемної ситуації, і вказує що консультування містить і психологічні (особистісні), і соціально-психологічні аспекти, пов'язані з міжособистісними стосунками, груповою динамікою, мотивацією і т.д. [292].

Поскольку Б.Д. Карвасарський відносився до представників так званого «медичного» спрямування в психотерапії, його уявлення про консультування значною мірою пов'язані з необхідністю впливу психолога на клієнта (пацієнта), тобто психологу традиційно відводиться активна роль, роль суб'єкта, у той час як людині, що отримує консультацію, – роль об'єкта впливів, змін.

Ми вважаємо, що процес змін не може бути монологічним, він є діалогічним, як і будь-який психологічний процес пізнання. Тому психологічне консультування не може визначатися як односторонній процес зміни клієнта.

На думку Миколи Миколовича Обозова, психолог, працюючи з іншою людиною, не стільки повинен і може запропонувати нові прийоми поведінки, вирішення життєвих ситуацій, скільки прояснити їх причини і наслідки. У цьому випадку основне завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на свої проблеми з боку, продемонструвати та обговорити ті аспекти взаємин, які, будучи джерелами труднощів, звичайно не усвідомлюються і не контролюються. Основою такої форми впливу є, перш за все, зміна установки клієнта, як на інших людей, так і на різні форми взаємодії з ними. У ході консультаційної бесіди клієнт отримує можливість ширше поглянути на ситуацію, інакше оцінити свою роль в ній і відносно до цього нового бачення змінити своє ставлення до того, що відбувається, і свою поведінку [249].

У цьому випадку, на нашу думку, мова йде скоріше про психотерапію, ніж про консультування. Розуміння контексту проблеми через функціональний аналіз (причинно-наслідкові зв'язки) дозволяє з'ясувати реальні причини виникнення труднощів суспільного і особистісно-індивідуального розвитку, осмислити можливості їх вирішення, намітити заходи профілактики соціальних аномалій. З його допомогою можна виявити засоби суспільної та особистісної участі у вирішенні соціальних проблем, ранжувати проблеми згідно з численними основами, у тому числі щодо ступеня важливості їх вирішення для різних суб'єктів.

Технологія даного методу характеризується: по-перше, етапністю; по-друге, багатокроковістю, тобто виявленням трьох рівнів проблем досліджуваного суб'єкта; по-третє, комбінацією різних кількісних та якісних методик збору та аналізу інформації.

Якщо причинно-наслідковий зв'язок встановлено, то факт його існування дозволяє вважати, що сукупність виявлених причин з необхідністю спричинить слідство.

Крім того, робота з несвідомим клієнта – це сфара психотерапії, зокрема, динамічної. Консультант здебільшого орієнтується на «зону найближчого розвитку клієнта», тобто на те, що вже представлено в свідомості, але ще «не працює» в силу об'єктивних та суб'єктивних обмежень. Також слід звернути увагу, що в цьому випадку мова знову йде про активний вплив на клієнта, а не про взаємодію як спільну продуктивну діяльність.

На думку Андрія Феліксовича Копйова, ключовою подією консультування є момент «діалогічного прориву», який являє собою кульмінацію консультативного процесу, в якому відбувається подолання неадаптивної замкнутості особистості щодо істотних для неї сторін буття. Пра-

вільно побудована консультація безпосередньо або поволі підводить клієнта до діалогу, з одного боку, розкриває проблемну ситуацію, а з іншого – висвічує здорові сили, здатні до змін. «Ухвалення свободи клієнта як фундаментального факту консультативного процесу дозволяє нам розглядати взаємодію між психологом та клієнтом не як натуральний, квазімедицинський процес, але як діалог двох особистостей, перетин вільних волю, що має свій драматизм і завжди відкритий, невіршений заздалегідь фінал» [172, с. 45].

«Саме почуття, яке дозріло до конкретного наміру, зроблений вчинок, оформлений життєвий проект (мрія) задають кінцеву цілісність психічних змістів, надають їм тієї чи іншої форми. Тільки маючи на увазі цю кінцеву цілісність, можна зрозуміти ці психічні змісти (почуття, думки, образи, потяги, несвідомі комплекси тощо) і зайняти стратегічно вірну позицію, якщо йдеться про перспективу психотерапевтичного впливу на клієнта» [172, с. 48].

У цьому визначенні, на нашу думку, мова також йде про психотерапію. Причому автор прагне здійснювати її в максимально стислі терміни, тому що, на його думку, тривале спілкування з фахівцем-психологом вимагає від клієнта витрат, не завжди сумісних з його можливостями. Також він вирішує питання, за рахунок чого консультант може намагатися зменшити тривалість консультативного процесу. «Здавалося б, напрошується проста відповідь: за рахунок якості психологічної допомоги та глибини порушених проблем. Але при більш уважному аналізі ми бачимо, що чинники скорочення виявляються у внутрішніх, базових установках психотерапевтичної теорії: у «моделі» клієнта та уявленні про цілі й основні рушійні сили консультативного процесу. Ці базові уявлення, з одного боку, зумовлюють більшу або меншу органічність, природність скорочення тимчасового «формату» консультування, а з іншого – саме вони зумовлюють ті форми, в яких, при необхідності, це скорочення буде відбуватися, тобто ту внутрішню траєкторію, за рахунок якої буде скорочуватися консультативна «дистанція»» [172, с. 44]. Тому в цьому випадку, як ми вважаємо, мова йде про глибинну короткострокову психотерапію.

На думку Ігоря Васильовича Сиромятникова, психологічне консультування – це вид психологічної допомоги, що полягає в роз'ясненні клієнту його психологічних труднощів, корекції неадаптивних способів поведінки людини, активізації її внутрішніх ресурсів для особистісного розвитку і вирішення психологічних проблем, з якими вона стикається в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших ситуаціях [245].

І тут ми знову стикаємося з активною, суб'єктною, позицією психолога відносно клієнта. «Роз'яснювати клієнту його психологічні труднощі» – у цій тезі приховано глибоку недовіру до клієнта як до особистості самостійної, що активно діє і здатна як відрефлексувати власні труднощі, так і знайти вихід з положення, що склалося (іноді за допомогою психолога).

На нашу думку, у консультуванні необхідно акцентувати відповідальність клієнта, тобто визнавати, що незалежний, відповідальний індивід здатен у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які заохочують певну поведінку клієнта. Основою консультативного процесу є «консультативна взаємодія».

Теза про корекцію неадаптивних способів поведінки занурює нас в біхевіоральну психотерапію, яка також нівелює значущість клієнта як особистості. «Активізація внутрішніх ресурсів» в даному контексті, ймовірно, припускає, що консультант якимось чином візьме на себе функцію «активатора» і розкриє клієнту його потенціал.

Для особистості найбільш важливим ресурсом розвитку є здатність усвідомлювати власну психологічну реальність, приймати цю реальність, розуміти власні можливості та обмеження в різних сферах свого життя.

Для активізації ресурсного стану важливо вміти усвідомлювати набутий досвід, використовувати навіть негативні переживання в якості такого «ресурсного досвіду», довіряючи собі, своїм силам і відповідально ставлячись до травматичного досвіду, процесу його осмислення. Величезну роль в осмисленні цього досвіду, у розумінні іншої людини та себе самого в процесі подолання життєвих труднощів грають цінності суб'єкта, який пізнає. Особливо чітко важливість освоєння і прийняття індивідуального досвіду постає в ситуаціях, пов'язаних з переживанням кризових, переломних подій життя, під час сильних потрясінь. Ретельне опрацювання життєвого досвіду – одна з основних умов будь-якого особистісного розвитку взагалі: велика частка життєвого досвіду людини складається з переживання саме «неприємних» моментів. Освоєння такого роду ситуацій зазвичай закінчується їх значним смисловим перетворенням, позитивним переоформленням або, принаймні, прийняттям як факту, що веде до змін людської особистості.

З точки зору Юлії Євгенівни Альшиної, психологічне консультування центровано на більш поверхневій роботі (ймовірно, у порівнянні з психотерапією – Н.А.), частіше пов'язаний з міжособистісними стосунками. Основне завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнту подивитися на свої проблеми і життєві складнощі з боку, продемонструвати та обговорити ті аспекти взаємин, які, будучи джерелами труднощів, звичайно не усвідомлюються і не контролюються. Вона визначає консультування як «безпосередню роботу з людьми, спрямовану на вирішення соціально-психологічної проблеми клієнта, де основним засобом впливу є певним чином побудована бесіда» [12, с. 5].

Виходячи з того, що наукові та практичні інтереси Юлії Євгенівни лежать в області сімейного та подружнього консультування, наведене визначення є коректним для даної області, але воно залишає за рамками уваги широкий спектр ситуацій консультативної взаємодії.

Роберт Семенович Немов вважає, що психологічним консультуванням називається особлива область практичної психології, пов'язана з наданням фахівцем-психологом безпосередньої психологічної допомоги людям, які потребують її, у вигляді порад та рекомендацій. Вони надаються психологом клієнту на основі особистої бесіди та попереднього вивчення тієї проблеми, з якою зіткнувся клієнт. Психологічне консультування – це усталена практика надання дієвої психологічної допомоги людям, заснована на переконаності в тому, що кожна фізично та психічно здорова людина здатна впоратися майже з усіма психологічними проблемами, що виникають у її житті. Під час консультації психолог зазвичай застосовує спеціальні прийоми та методи роботи з клієнтом і впливу на нього, розраховані на те, щоб за порівняно короткий термін (час проведення консультації) знайти і точно сформулювати спосіб практичного вирішення проблеми клієнта, причому зробити це таким чином, щоб дане рішення було зрозумілим і доступним для реалізації клієнту [244].

І знову ми стикаємося з позицією «психолог Всемогутній». Роберт Семенович вважає, що психолог повинен виступати в якості вчителя, наставника, «поводиря», порадирика і т.п. для безпорадного та незрілого (апріорі) клієнта. Крім того, рішення, що приймаються в консультативному процесі, – це рішення психолога, які він повинен грамотно транслювати клієнту, як інструкцію до його життя. Така позиція здається нам занадто директивною, що обмежує особистість в розвитку; вона не дає можливості клієнтові, спираючись на свій досвід, формувати нові більш ефективні стратегії взаємодії з самим собою та світом.

На думку Андрія Миколайовича Єлізарова, специфікою психологічного консультування є акцент на діалогічності, на циркуляції інформації, на інформаційному обміні між психологом-консультантом і тими людьми, щодо яких використовується психологічне консультування. У системі психологічної науки його завданням є розробка теоретичних основ та прикладних програм надання психологічної допомоги психічно й соматично здоровим людям у ситуаціях, коли вони стикаються зі своїми проблемами. Ці теоретичні основи і програми, з одного боку, розробляються на основі аналізу сучасного стану психологічного знання, досягнень в областях емпіричних та теоретичних досліджень. З іншого боку, джерелом цих теоретичних основ та програм є аналіз практичних напрацювань фахівців, які систематично завдають психологічного впливу в рамках найрізноманітніших форм надання психологічної допомоги [116].

Дане визначення здається нам неповним, воно позиціонує консультування тільки як інформаційний обмін між учасниками. Насправді процес консультування є набагато більш змістовно наповненим емоціями, почуттями, станами, відносинами, їх проявами, обговореннями, переробкою, рефлексією тощо. Крім того, нічого не сказано про способи та цілі консультування.

Людмила Олександрівна Коновалова вважає, що психологічне консультування є формою надання психологічної допомоги, методом психологічного впливу на людину, типом психотерапії, адаптованим до проблем здорових людей [169].

Тут ми бачимо зсув і навіть підміну понять. Мабуть, Людмила Олександрівна не вважає за потрібне предметно розмежовувати психотерапію та психологічне консультування. Оскільки ми дотримуємося іншої методологічної позиції, у даному випадку дискусія могла б бути дуже об'ємною, що не передбачено в рамках даної роботи.

Є ще безліч подібних визначень, і всі вони містять кілька основних положень:

1. Консультування допомагає людині вибирати і діяти на власний розсуд.

2. Консультування допомагає навчатися нової поведінки.

3. Консультування сприяє розвитку особистості.

4. У консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто визнається, що незалежний, відповідальний індивід здатен у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які заохочують волюву поведінку клієнта.

5. Серцевиною консультування є «консультативна взаємодія» між клієнтом та консультантом.

Таким чином, визначення психологічного консультування охоплюють стрижневі установки консультанта щодо людини взагалі і клієнта зокрема. Консультант приймає клієнта як унікального, автономного індивіда, за яким визнається і поважається право вільного вибору, самовизначення, право жити власним життям. Тим більше важливо визнати, що будь-які навіювання або тиск заважають клієнтові прийняти відповідальність на себе і правильно вирішувати свої проблеми.

Вибір консультування як форми психологічної допомоги залежить від міри відповідальності, яку може винести сам клієнт. Це у свою чергу передбачає адекватну орієнтацію клієнта стосовно проблемної та консультативної ситуацій, відповідний емоційний стан і рівень інтелектуального розвитку, що дозволяє вибрати варіанти вирішення проблемної ситуації, тобто, як правило, знаходження клієнта в умовних межах «норми психічного здоров'я» [361].

Виходячи з теоретичного аналізу стану проблеми і нашого досвіду практичної роботи, ми визначаємо психологічне консультування як *процес продуктивної взаємодії, спрямований на надання допомоги психічно здоровій особистості в дослідженні, проясненні та вирішенні актуальних труднощів в емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній сферах; метою якого є усвідомлення та зміна деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів, станів, поведінки; формування нових підходів до переробки досвіду для профілактики рецидивів та підвищення якості життя.*

До стратегій запобігання рецидивам відносять такі категорії: передбачення важких ситуацій, регулювання думок і почуттів, виявлення потрібних додаткових навичок, вибудовування сприятливих послідовностей [361].

Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що необхідною умовою ефективного, продуктивного психологічного консультування (як і надання будь-якої психологічної допомоги) є усвідомлене послідовне застосування психологом цілісної та протестованої їм особистісно теоретико-практико-ціннісної концепції, без якої не може існувати жоден акт взаємодії між ним і клієнтом.

## **1.2 Уявлення про структуру та етапи психологічного консультування в сучасній психології**

Структуру сучасного психологічного консультування неможливо зрозуміти у відриві від тих інтеграційних процесів, до яких вона була включена.

Виходячи з поглядів на генезис труднощів, що виникають у житті людини, виділяють наступні **моделі психологічного консультування**:

- *Медична.*
- *Психологічна.*
- *Педагогічна.*
- *Діагностична.*
- *Енергетична.*
- *Симптоматична.*
- *Семантична.*
- *Еклектична.*
- *Чотирьохступінчаста модель кристалізації проблем.*
- *Ретроспективна.*
- *Шостикрокова.*
- *Мультиmodalьна.*
- *П'ятикрокова модель консультативного інтерв'ю.*

**Медична модель** виходить з припущення про те, що в основі психологічних труднощів та проблем лежить хвороба, хворобливий стан або хворобливий розвиток особистості клієнта [250]. Метою прихильників даної моделі є лікування хворого. Рамки медичної моделі виявляються вузькими і непридатними до психологічного консультування, бо вона не дозволяє визначити характер необхідної психологічної допомоги.

**Психологічна модель** (особистісно-орієнтована, гуманістична) відрізняється від медичної такими рисами:

- ✓ виходить з індивідуальної, а не соціальної етики;
- ✓ сприймає людину як неподільну цілісність, а не як суму органів та механізмів;

- ✓ виходить із принципу реальності, а не протиставлення об'єктивності та суб'єктивності;
- ✓ звертається до проблем і потенцій, а не хвороб та недоліків;
- ✓ спрямована на розвиток та оптимізацію індивідуального буття, а не на ліквідацію симптомів і нормалізацію соціальної поведінки;
- ✓ фокусується на процесі, а не на методиці;
- ✓ концентрується на теперішньому, що відкриває дорогу в майбутнє, а не на минулому заради повернення до колишньої норми;
- ✓ передбачає роботу психолога «собою» (особистісна залученість), а не «технікою» [139].

**Педагогічна модель** заснована на уявленнях про недостатню компетентність клієнта в тій області умінь, знань, навичок, у якій він зазнає труднощів. Завданнями психолога є аналіз проблем та розробка комплексу заходів, спрямованих на їх вирішення. У педагогічній моделі процес допомоги спрямований не на «лікування», а на корекцію або більш успішну адаптацію клієнта до реальності, тобто на навчання клієнта успішно справлятися з цією реальністю. Психолог виступає в якості авторитетного (але не авторитарного) вчителя, який заохочує та прагне навчити клієнтів бути кращими консультантами для самих себе [250].

**Діагностична модель** передбачає що психолог виступає в якості компетентного фахівця, головне завдання якого полягає у проведенні діагностики та інформуванні клієнта про характер проблеми, шляхи та прогнозах щодо її вирішення. Ця модель спрямована, перш за все, на надання психологічної допомоги в життєвому і професійному самовизначенні [252].

Борис Михайлович Мастеров описав основні орієнтації психологів відносно структури консультативного процесу [219].

*1. Аналітико-інтерпретативна орієнтація.* Психолог аналізує проблеми клієнта, інтерпретує їх зміст, формулює гіпотези в термінах тієї теорії, яка є для нього основною. Від клієнта вимагається, щоб він побачив свою проблему і самого себе очима психолога, прийняв це бачення і зробив його своїм. Тут психолог ставить завдання зміни, і обов'язковою частиною цієї зміни буде перегляд картини світу клієнта. Психолог вибирає й засоби зміни, використовує їх. Прикладом такого підходу до роботи з клієнтом є робота в рамках різних варіантів психодинамічної теорії.

*2. Раціонально-констатуюча орієнтація.* Психолог допомагає клієнту сформулювати свою проблему в раціональній формі та в термінах клієнта. Це допомагає клієнту усвідомити свої уявлення про реальність і себе самого, надає можливість йому самостійно або спільно з психологом поставити завдання змін, але рідко дозволяє самостійно знайти засоби для здійснення цих змін. Звідси виникає обґрунтований запит клієнта до психолога-консультанта щодо оволодіння техніками змін.



3. *Процесуальна орієнтація.* Психолога тут цікавить динаміка розгортання змісту проблеми в ситуації «тут і зараз». Психолог йде слідом за клієнтом та підсилює прояви спонтанності за допомогою різних прийомів і технік. Клієнт отримує новий реальний досвід в ситуації «тут і зараз»: відбувається зміна емоційного стану, виникають нові поведінкові реакції. Найбільш яскраві з відомих в нашій країні представників – Мілтон Еріксон та Емі Мінделл.

4. *Емпатична орієнтація (окремий випадок процесуальної орієнтації).* Увага психолога сконцентрована на почуттях клієнта, що виникають в ситуації «тут і зараз», на характері емоційних відносин з клієнтом. Основні представники – Карл Роджерс, Ролло Мей.

5. *Парадоксальна орієнтація.* Психолог своєю поведінкою прагне зруйнувати рольові очікування і стереотипи стосунків клієнта. Це веде до зміни станів клієнта, до руйнування стереотипів спілкування і стосунків, стереотипів у сприйнятті себе та інших людей. Це робить клієнтів більш «пластичними», емоційноносензитивними та рефлексивними. Так працювали Мілтон Еріксон і Карл Вітакер. Багато психологів використовують техніки цієї орієнтації на етапі дебюту як допоміжні.

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

Категорії, внесені психологом з його психологічної картини світу як засіб реконструкції (а не як засіб інтерпретації), переструктурують і розширюють відтворюваний «тут і зараз» фрагмент суб'єктивної картини світу клієнта, що має відношення до його проблем. Клієнт починає використовувати ці категорії як засоби структурування свого досвіду і орієнтації в ньому, наповнюючи його своїм змістом. Б.М. Мастеров виділив базові компоненти суб'єктивної картини світу клієнта: простір, час і оцінка, що утворюють систему координат, яка допомагає зрозуміти сприйняття світу і його фрагментів клієнтом, закономірності членування їх на «проблемні» і «безпроблемні». На цьому шляху він виділив наступні світи: почуттів та емоційних станів, тілесних відчуттів, правил, норм і повинностей, відносин, образів, фізичний, психологічний, символічний, естетичний та ін. [219].

Відповідно до завдань мобілізації – заспокоєння – особистісної реконструкції виділяються наступні моделі консультування [292; 293; 294]:

**Енергетична модель.** В основі цієї моделі лежить ідея енергетичного гомеостазу. Тут консультування безпосередньо спрямоване на зниження емоційної напруги за допомогою вегетативних технік і технік, що надають розрядку (аутогенний тренінг, прогресивна м'язова релаксація за Джекобсоном та ін.).

Дану модель психологічного консультування, на нашу думку, слід використовувати як допоміжну психотехнологію в ситуаціях, коли клієнт відчуває занадто сильну напругу, тривогу, страх, має істотно знижений фон настрою і т.п. В якості основної ця модель використовується вкрай рідко.

**Симптоматична модель.** На етапі психодіагностики ця модель характеризується тим, що труднощі та конфлікти людини розглядаються як похідні певних особистісних рис типу особистісної тривожності, агресивності, депресивності, нейротизма і т.п. Консультування в цьому випадку зводиться до психодіагностики та інформування людини про її особистісні особливості.

У даному випадку мова скоріше йде про необхідність використання психодіагностичних методів у процесі консультування в зазначених випадках. Але консультування досить рідко обмежується констатацією факту щодо наявності у клієнта певних особливостей. Як мінімум обговорюються питання раціонального використання або корекції тих рис, які виявлені в процесі діагностики.

**Семантична модель.** У рамках цієї моделі структура особистості, її актуальні риси розглядаються як похідні, вторинні захисні утворення. І не конфлікт людини з оточуючими пояснюється особистісними «дефектами», а навпаки, конфлікт забезпечує формування певних особистісних властивостей. Консультування в цьому випадку будується за принципом побудови версій конфліктів у людини.

Тут мова йде переважно про психодинамічну психотерапію, ніж про психологічне консультування.

Також існує кілька підходів у визначенні та структуруванні простору психологічного консультування:

1. Еклектична модель В.Е. Gilliland та співробітники.
2. Чотирьохступінчаста модель В.В. Макарова.
3. Ретроспективна модель Т. Ахола, Б. Фурмана.
4. Шостикрокова модель А. Блазера.
5. Мультимодальна модель Н. Оліфірович.
6. П'ятикрокова модель консультативного інтерв'ю А. та М. Айві.

**Еклектична модель** – це системна модель, що охоплює шість тісно пов'язаних між собою стадій, вона відображає універсальні риси психологічного консультування будь-якої орієнтації. Включає наступні технічні етапи:

✓ етап дослідження проблем клієнта, який передбачає:  
встановлення контакту з клієнтом, або рапорту;  
формування взаємної довіри;  
підтримку та емпатію з боку консультанта і відсутність критики;  
заохочення клієнта на вираження почуттів та поглиблений розгляд проблеми ним самим;

✓ етап двовимірного визначення проблем, який включає:  
уточнення різних аспектів проблеми клієнта до розуміння суті проблеми консультантом і клієнтом з однієї точки зору;  
визначення проблеми конкретним поняттям, фразою, щоб клієнт погодився з таким визначенням;

у разі виникнення труднощів щодо точного визначення проблеми – повернення на стадію уточнення та прояснення;

✓ етап ідентифікації альтернатив, який включає:  
обговорення всіх можливих альтернатив вирішення даної проблеми спільно з клієнтом;

спонукання клієнта до самостійного продукування альтернатив, ненав'язування власних рішень проблеми;

✓ етап планування, який містить:  
порівняння, аналіз та критичну оцінку обраних рішень з точки зору попереднього досвіду клієнта та його внутрішньої, суб'єктивної і об'єктивної готовності до їх здійснення;

усвідомлення складності та невирішеність деяких проблем;  
складання плану реалістичного вирішення проблеми;  
розробку способів прогнозування результату проблеми при застосуванні того чи іншого рішення;

✓ етап діяльності, який включає:  
послідовну реалізацію обраного плану дій;  
урахування та аналіз всіх можливих чинників, здатних вплинути на результат дій клієнта;

обговорення можливості часткової або повної невдачі та способів реагування і дій клієнта в цьому випадку;

✓ етап оцінки та зворотного зв'язку, який включає:  
оцінку клієнтом спільно з консультантом отриманого результату і рівня досягнення поставленої мети; узагальнення досягнутих результатів;  
аналіз поточної ситуації та в результаті – прийняття рішення про завершення консультування або виявлення можливих глибших проблем і повернення на попередні стадії роботи [458].

Еклектична модель є універсальною і незалежно від змісту проблем клієнта, його особистісних особливостей, теоретичної орієнтації консультанта і т.п. може використовуватися як базова, наповнюючись особливим змістом, психодіагностикою, психотехнічними прийомами і т.д. за необхідності в кожному конкретному випадку взаємодії.

**Чотирьохступінчаста модель кристалізації проблем.** Як вважає її автор Віктор Вікторович Макаров, при консультуванні незалежно від складності проблем може бути використана чотирьохступінчаста модель: «Приєднання – Кристалізація проблеми – Терапевтичне завершення – Від'єднання», також побудована на принципі систематичного еkleктизму. Метод кристалізації проблем відноситься до короткочасного консультування, коли на клієнта витрачається 1,5-3 год. [210].

Приєднання. Можливі наступні етапи зближення психолога і клієнта: відгородженість один від одного; формальний контакт з мінімальним приєднанням, приєднання до досягнення продуктивного контакту; близькість; злиття. Приєднання до рівня продуктивного контакту досягається підстроюванням до пози, рухів, подиху, мови, приєднанням до репрезентативної системи клієнта, часового простору.

На нашу думку, не в усіх випадках консультування виникає необхідність у приєднанні до клієнта до повного злиття. Критерієм вибору є ступінь зрілості клієнта (і консультанта), стать, вік, психічний стан, домінуючі емоції, зміст проблеми і т.п., а також методологічні орієнтації психолога.

Кристалізація проблеми. На цьому етапі відбувається вербалізація, формулювання проблеми. Використовуються основні процедури психотерапевтичного впливу: слухання, мовчання, задавання питань, відображення почуттів, приєднання, інтерпретація, узагальнення, структурування.

*До спеціальних технологій відносяться:*

- ❖ методи спрощення проблеми;
- ❖ методи відділення проблеми від особистості;
- ❖ доведення проблеми до абсурду;
- ❖ доведення проблеми до її завершення (програвання клієнтом в уяві даної проблеми до кінця);
- ❖ техніка зведення проблеми до внутрішньоособистісної, технологія мовних замінів («повинен» на «хочу, можу»; «хотілося б» на «хочу»), переведення часу викладу (з минулого в сьогодні, із сьогодні в майбутнє тощо);
- ❖ техніка логічної послідовності (посил «якщо» логічно завершується наслідком «то»);
- ❖ технологія роботи з амбівалентністю (активація протилежного психічного процесу).

Терапевтичне завершення. Завершення значною мірою залежить від особливостей менталітету клієнта. Останній може бути налаштований на повне вирішення проблем прямо на зустрічі з психологом (характерно для слов'янського менталітету), на ясне, детальне обговорення проблеми з подальшим самостійним прийняттям рішення та його практичною реалізацією та ін.

На нашу думку питання про ступінь вирішуваності проблем і можливий результат обговорюється на більш ранній стадії консультативної взаємодії, відповідно, на етапі завершення цей аспект вже не розглядається. В іншому випадку стає незрозумілим, як будувалася вся робота з клієнтом без попереднього обговорення її результату.

Від'єднання. Воно зазвичай проводиться в послідовності, зворотній приєднанню: від'єднання очей, рухів, дихання, пози, в останню чергу – вербальне від'єднання.

Нам здається більш доцільним завершувати процес консультування або консультативну сесію повідомленням клієнту про закінчення з подальшим обговоренням його готовності до цього, домашнього завдання (при необхідності), подальших планів та способів їх реалізації і т.п. Важливо, щоб завершення було взаємно погодженим, наскільки це можливо, щоб клієнт міг просуватися далі способами, які він вважає найбільш продуктивними.

**Ретроспективна модель.** У вітчизняній літературі з консультування ця модель представлена в усталеній, але не зовсім вірній назві «короткострокова позитивна психотерапія» (Т. Ахола, Б. Фурман). У США цей підхід називається терапією, сфокусованою на вирішенні (Solution Focused Therapy), у Фінляндії – розмовою про рішення (Solution Talk) [цит. за 48]. Дана модель дуже ефективна в тих випадках, коли потрібне швидке та ефективне втручання.

Згідно з теоретичними поглядами прихильників цієї моделі процес, зворотний традиційному (інтерв'ю – збір даних – розуміння – втручання), є цілком допустимим у психологічній практиці. У даній моделі акцент переміщується з розуміння клієнта на знаходження більш ефективних способів допомоги. Робота ведеться в зворотному напрямку – від ефективних рішень до розуміння.

На першому етапі роботи з клієнтом психолог здійснює втручання: висуває ідею про те, що робити; дає завдання клієнту; шукає з клієнтом альтернативні рішення проблеми.

На другому етапі психолог створює ретроспективне розуміння проблеми, яке відповідає його намірам допомогти клієнту.

У даній моделі ретельно досліджуються пояснення, що даються клієнтами або їх найближчим оточенням. Пояснення найчастіше носять заспокійливий ефект, і клієнти бувають задоволені переконливим поясненням, навіть якщо воно не є вирішенням проблеми. Тому психолог задає ряд прямих запитань, які дозволяють дізнатися пояснення. Це дозволяє йому розмірковувати разом з клієнтом про кінцеві результати, які прийдуть слідом, якщо вірити в те або інше пояснення.

Досить спірний, на нашу думку, підхід. Викликає питання та обставина, що рішення пропонується раніше, ніж буде прояснена суть проблеми клієнта. Пояснення тут носять якийсь міфологізований, фантастич-

ний характер, оскільки відображають ті суб'єктивні уявлення клієнта про власне життя, які, по суті, і підлягають «виправленню». Безумовно, вони можуть заспокоїти клієнта, але не сприяють істинному вирішенню проблеми, бо залишається не проясненим до кінця, яку ж саме проблему ми вирішуємо і що хочемо отримати в результаті.

**Шостикрокова модель Андреаса Блазера** містить наступні технічні етапи:

✓ етап встановлення рапорту, який характеризується:

«формуванням довіри;

частковим відтворенням психологом тієї ролі, на яку очікує від нього клієнт;

використанням цього прийому тільки на даному етапі;

✓ етап складання скарги, який включає:

аналіз типу скарги, що пред'являється клієнтом;

стратегію виявлення типу скарги клієнта;

відображення почуттів клієнта, але не з метою демонстрації емпатії, а з метою виявлення справжньої природи скарги та емоційних переживань, що лежать у її основі;

вивчення установок клієнта, його світогляду, увагу консультанта до того, як говорить клієнт, як пояснює свою проблему, у чому вбачає її причини і сутність, кого або що звинувачує у виникненні цієї проблеми, яким є оточення клієнта та ситуація в цілому;

✓ етап аналізу проблеми, який включає:

наявність хорошого рапорту між консультантом і клієнтом та атмосфери довіри;

аналіз умов виникнення та протікання проблеми, емоційних, поведінкових реакцій, когнітивної складової клієнта;

аналіз історії виникнення проблеми, динаміка проблеми, як вирішувалася проблема клієнтом і чи вирішувалася вона взагалі до звернення по допомогу;

функціональне значення проблеми для клієнта;

побудову гіпотез, їх перевірку та підтвердження;

вербальну активність консультанта, використання різних питань, технік «розмовлення» клієнта, спонукання клієнта до усвідомлення своєї проблеми;

✓ етап формулювання проблеми, який включає:

підведення клієнта до самостійного формулювання своєї проблеми через наявність у ній фрази «Я зрозумів»;

виявлення актуальної потреби клієнта після усвідомлення ним істинної суті своєї проблеми, деталізація того, що конкретно хоче клієнт;

конкретне та чітке формулювання очікуваного результату, який повинен бути у сфері компетенції психолога;

✓ етап опрацювання проблеми, який включає:

«рух» клієнта в проблемі, розширення погляду на проблему, зміну ставлення до проблеми, пошук рішення або способу змін;

використання різних методів і технік, які підходять для даного конкретного клієнта;

перенесення результатів у реальність (мотивація клієнта на здійснення тих дій, які були задумані в процесі консультування);

зворотний зв'язок щодо результатів;

✓ етап завершення, що характеризується «від'єднанням» клієнта в разі позитивного для нього рішення проблеми, коли консультант дає зрозуміти клієнтові, що тепер він має бути самостійним та обходитися без допомоги фахівця [45].

Ця модель є досить універсальною, її можна наповнювати тим змістом, який потрібен у кожному конкретному випадку психологічного консультування.

**Мультимодальна модель психологічного консультування** складається з декількох етапів [252].

1. Встановлення консультативного контакту. Встановлення контакту з клієнтом допомагає коротко визначити цілі та завдання консультування. Мета роботи може бути з початку озвучена самим клієнтом.

На етапі встановлення консультативного контакту вирішуються наступні завдання:

- формування у клієнта відчуття довіри до психолога;
- прояснення (уточнення) характеру наступної роботи;
- прояснення (уточнення) характеру очікуваної та можливої допомоги від психолога.

2. Мультимодальне визначення проблеми. На цьому етапі перед психологом постають наступні завдання:

- стимулювати клієнта на докладну розповідь про ситуацію, яка привела його до психолога;
- вислухати виклад проблеми клієнтом;
- допомогти клієнту ясно сформулювати його труднощі;
- прийти з клієнтом до розуміння того, в чому полягає його проблема.

На цьому етапі психолог висуває попередні консультативні гіпотези про причини труднощів клієнта. Даний етап завершено, коли психолог і клієнт приходять до взаєморозуміння щодо викладеної проблеми.

3. Бажані зміни. Визначення бажаної зміни може бути конкретним або носити загальний характер. Важливо, щоб напрямок подальшої роботи став ясным і клієнту, і консультанту.

4. Альтернативні шляхи вирішення проблеми. Обов'язковим етапом консультування є пошук варіантів вирішення проблеми. Кожне тео-

ретичне спрямування працює по-різному на цьому етапі: інтерпретує, стимулює клієнта шукати рішення, здійснює експериментальну апробацію нових форм поведінки і т. п.

Необхідно забезпечити процес творчого пошуку виходу з проблемної ситуації у клієнта. Одним із способів може бути резюмування психологом проблеми клієнта, повторення формулювання бажаного результату і протиставлення реально існуючої ситуації та ідеального майбутнього.

Таким чином, основне завдання консультанта на даному етапі – допомогти клієнту виробити якомога більший набір стратегій поведінки. Мета етапу – допомогти клієнту «звернути» зі шляху звичних, стереотипних форм поведінки до більш гнучкого та творчого реагування. Нові стратегії можуть виходити як від клієнта, так і від творчого «Я» психолога.

5. Пошук ресурсів. Ресурсами, які допоможуть клієнтові вирішити проблему, можуть бути: сильні риси характеру клієнта; позитивний досвід подолання складних ситуацій; цінності клієнта, які дозволяють зберегти зміни життєвої ситуації, тощо.

6. Екологічна перевірка. Радикальний показник: чи змінилося що-небудь у житті клієнта після консультування; чи став він поводитися інакше в результаті роботи?

Часто-густо клієнт дуже швидко втрачає те, що отримав на консультації. Потрібно здійснювати спеціальні кроки, щоб конструктивні рішення психолога з клієнтом не були марними.

Таким чином, мультимодальна модель – це узагальнена модель, послідовність стадій якої може бути змінена в залежності від обставин. Психолог може пропустити або об'єднати етапи консультації, у залежності від особистісних особливостей клієнта. Використання різних теорій і підходів змінює акценти на певних аспектах даної моделі.

### **П'ятикрокова модель консультативного інтерв'ю А. та М. Айві**

Це універсальна модель побудови консультативного інтерв'ю, яку можна модифікувати залежно від конкретних цілей та завдань психологічного впливу, від специфіки міжособистісного процесу, індивідуально-психологічних особливостей людини, якій надається консультація, та консультанта, а в разі, коли людина, якій надається консультація, є психічно або соматично хворою, також і від її нозологічної приналежності.

Перший етап – встановлення психологічного контакту з клієнтом, етап «взаєморозуміння/структурування». Основним завданням консультанта тут є формування психологічно комфортної довірчої атмосфери міжособистісної взаємодії, яка сприяє співпраці та інтимності. Пояснення консультантом можливостей консультативного процесу в рішенні психологічних проблем клієнта. Так проводиться додаткова мотивація клієнта до психологічних змін. Клієнту попередньо роз'яснюють цілі консультування, його структуру та психологічні механізми. Він отримує також певну інформацію про можливості консультанта, його кваліфікацію та



професійний досвід. Рішення такого роду завдань вимагає певної попередньої структуризації першого етапу консультування.

На думку А. та М. Айві, «клієнт не зможе творчо функціонувати, якщо психолог або терапевт не створить атмосферу душевного тепла та підтримки» [7, с. 15]. Тому на самому початку бесіди «максимальну увагу слід приділяти розвитку взаєморозуміння з клієнтом. Важливо почути не те, що готовий почути консультант, що відповідає його настановам та очікуванням, а те, що хоче сказати клієнт. Консультант повинен вміти розрізняти реальність і власні проєкції, а також проєкції людини, якій надається консультація» [7, с. 22]. Встановлення психологічного контакту психолога та клієнта на першому етапі консультування може відбуватися дуже швидко, вже протягом першої зустрічі, а може вимагати певного часу, і психолог протягом декількох подібних зустрічей завойовує довіру клієнта.

Другий етап консультування – «виділення проблеми», полягає в первинному зборі інформації стосовно всієї можливої психологічної проблематики клієнта. Завдання психолога в цій фазі консультативного процесу полягає у виділенні найбільш значущих, ключових психологічних проблем клієнта. Такі проблеми, як правило, тісно спаяні з його особистісною структурою, з найбільш фундаментальними та постійними особистісними якостями, внаслідок актуалізації яких, у більшості випадків, і виникає власне та проблема, яка в даний момент є найбільш актуальною. Цю проблему і повинен виділити консультант. Автори п'ятикрокової моделі вважають, що на даному етапі психолог вирішує три основні завдання:

- вислуховує виклад проблем клієнтом;
- допомагає клієнту ясно та чітко сформулювати найбільш актуальну проблему, яка, власне, і є причиною звернення за професійною допомогою;
- допомагає визначити конкретну задачу взаємодії психолога та клієнта.

Психолог на даному етапі не повинен сам формулювати центральну проблему клієнта. Ця проблема може не бути очевидною, не лежати на поверхні, вимагаючи певної психологічної роботи щодо її ідентифікації.

Третій етап консультування, що позначається як «визначення бажаного результату», вимагає дослідження психологічного світу клієнта, його домінуючих психологічних властивостей, сильних та слабких сторін його особистості, цінностей і життєвих цілей. Таким чином, процес психологічного консультування надає клієнту певні можливості в плані особистісного зростання та розвитку, здійснюючи розробку не цілком структурованих і не цілком усвідомлених уявлень, що впливають з його бажань та намірів, цінностей та цілей.

Передбачає також розробку життєвих перспектив, побудову певних планів, виділення як далеких, так і ближніх цілей життя клієнта, які він повинен повністю усвідомлювати та вербалізувати.

Четвертий етап психологічного консультування – «вироблення альтернативних рішень». На цьому етапі відбувається формування діапазону різноманітних рішень актуальної психологічної проблеми клієнта, включаючи й ті варіанти, які сам клієнт в даний момент не вважає найкращими. Першочергова задача консультанта – допомогти клієнтові вийти з цього глухого кута, подолати ригідність сприйняття та мислення, яка виступає в формі алгоритму, жорсткої заданої схеми, від якої клієнт не може відступити. У ході роботи відбувається подальший особистісний розвиток клієнта, зберігаються умови для особистісної динаміки та зростання. Цей етап консультування, як правило, є найтривалішим.

Нові стратегії можуть виходити як від самого клієнта, так і від творчого «Я» консультанта, яке полегшує клієнтові вироблення альтернативних варіантів та ліній поведінки. Тут може стати в пригоді знання теорій, наприклад, когнітивної або психодинамічної моделі.

Останній, п'ятий етап психологічного консультування, який А.Є. та М.Б. Айві називають «узагальнення», полягає в переході від навчання до дії, від придбання та асиміляції у власну структуру необхідних знань до реальної дії щодо зміни.

Консультант повинен приділити особливу увагу висновкам, щоб бути впевненим, що досягнення, отримані в ході консультування, не будуть загублені. Для цього важливо стимулювати, активізувати, мотивувати самостійну активність клієнта. Завдання консультанта на даному етапі полягає в «запуску» програми змін, намічених разом з клієнтом. Таким пусковим поштовхом, що активізує програму змін, може бути просте планування наступного, хай самого незначного кроку в напрямку бажаних змін. На даному етапі консультант разом з клієнтом розробляє програму проміжних цілей, розписуючи їх по днях, годинах та хвиликах.

На наш погляд, модель сама по собі досить продуктивна, але може бути застосована швидше для психотерапії, ніж для консультування.

Роберт Семенович Немов виділяє наступні етапи проведення психологічного консультування [244].

Підготовчий етап. На цьому етапі психолог-консультант знайомиться з клієнтом за попереднім записом, а також з тією інформацією про клієнта, яку можна отримати від третіх осіб. На даному етапі роботи психолог-консультант, крім того, сам готується до проведення консультації. Час роботи психолога-консультанта на цьому етапі становить зазвичай 20-30 хвилин.

Етап настроювання. На даному етапі психолог-консультант особисто зустрічає клієнта, знайомиться з ним і настроюється на спільну роботу. Те ж саме зі свого боку робить клієнт. У середньому, якщо все інше

вже підготовлено для проведення консультації, цей етап за часом може займати 5-7 хвилин.

Діагностичний етап. На цьому етапі психолог-консультант вислуховує сповідь клієнта та на основі її аналізу прояснює, уточнює проблему. Основний зміст етапу становить розповідь клієнта про себе і свою проблему (сповідь), а також психодіагностика клієнта, якщо виникає необхідність її проведення для уточнення проблеми клієнта і пошуку її оптимального вирішення. Досить точно встановити час, необхідний для проведення даного етапу психологічного консультування, не є можливим – багато що залежить від специфіки проблеми клієнта та його індивідуальних особливостей. На практиці це як мінімум одна година, за винятком часу, необхідного для проведення психологічного тестування. Іноді даний етап психологічного консультування може займати від 4 до 6-8 годин.

Рекомендаційний етап. Психолог-консультант, зібравши на попередніх етапах необхідну інформацію про клієнта та його проблеми, на даному етапі разом з клієнтом виробляє практичні рекомендації щодо вирішення його проблеми. Ці рекомендації уточнюються, прояснюються, конкретизуються в усіх суттєвих деталях. Середній час, який зазвичай витрачається на проходження цього етапу, складає від 40 хвилин до однієї години.

Контрольний етап. Тут психолог-консультант та клієнт домовляються про те, як буде контролюватися та оцінюватися практична реалізація клієнтом отриманих порад і рекомендацій. Одночасно вирішується питання про те, як, де і коли психолог-консультант та клієнт надалі зможуть обговорювати додаткові питання, які можуть виникнути в процесі виконання вироблених рекомендацій. Наприкінці етапу, за необхідності, психолог-консультант та клієнт можуть домовитися про місце і час наступної зустрічі. У середньому робота на завершальному етапі психологічного консультування займає 20-30 хвилин.

Якщо підсумувати вищесказане, можна встановити, що на проходження всіх п'яти етапів психологічного консультування в середньому може знадобитися (без часу, відведеного на психологічне тестування) від 2-3 до 10-12 годин.

На нашу думку, така структура процесу консультування найбільш ефективна при роботі з наступною проблематикою: вибір професії, комунікативні труднощі, ділові взаємини, побудова кар'єри, проблеми лідерства та підпорядкування, вибір шлюбного партнера, взаємини в родині, психолого-педагогічні труднощі. Тобто у випадках поведінкової неефективності, недостатньої психологічної інформованості, самоефективності, саморегуляції.

Аналіз представлених моделей структури психологічного консультування та власна консультативна практика дозволили нам створити

власну структуру психологічного консультування, зокрема, фахівців екстремального профілю діяльності, яка включає:

I етап. Знайомство, встановлення контакту, вирішення організаційних питань.

II етап. Формування внутрішньої мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги.

III етап. Збір біографічної, психологічної інформації про клієнта.

IV етап. Виділення домінуючої проблеми, обговорення альтернатив її вирішення.

V етап. Реалізація обраної альтернативи в поведінці, діяльності, спілкуванні.

VI етап. Перевірка результативності психологічного консультування. Створення алгоритму самостійного вирішення психологічних проблем.

Розглянемо докладніше особливості протікання кожного з цих етапів.

Перший етап консультування фахівців ризиконебезпечних професій – первинне знайомство – це встановлення контакту з людиною, яка приходить на консультацію, орієнтування її на спільну роботу, встановлення відносин довіри. Максимальні труднощі становить для співрозмовників початок бесіди. На цьому етапі потрібно, перш за все, справити враження один на одного, прийняти задані умови спілкування та зняти напругу. Велику роль при встановленні контакту грає ефект «першого враження». Коли ми бачимо людину вперше, запускається процес стереотипізації – ми підсвідомо відносимо людину до розряду «приємних» або «неприємних», «хороших» або «поганих» для нас. У кожній людини є еталони, з якими вона порівнює всіх інших. Параметри, за якими ми оцінюємо людину при першому знайомстві, у кожного можуть бути абсолютно різними: зовнішність, зріст, фігура, одяг, тембр голосу, запах, схожість з любимими (нелибимими) людьми тощо. Для консультанта важливо, щоб перше враження про нього не сформувало негативну установку на спілкування. У консультанта має бути мінімальний прояв ефекту стереотипізації, ідентифікації з власними якостями, він повинен займати нейтральну позицію, бути такою людиною, що приймає та не оцінює.

На даному етапі відбувається попереднє знайомство, з'ясування наявності конфлікту (або так званих показань до консультування), встановлення спільної мови та загальної тематики обговорення. Готуючись до якого-небудь впливу з боку іншого, людина будує – часто несвідомо – ряд психологічних бар'єрів (захистів) між ним і собою: підвищені обережність, контроль за висловлюваннями. Таким чином, кожен заздалегідь страхує себе цими психологічними бар'єрами. І при першому спілкуванні багато чого залежатиме від того, наскільки консультанту вдасться подолати ці бар'єри.

Досвід показує, що найкращим засобом є періодичне висловлювання своєї згоди з клієнтом і формування такої ж реакції з його боку. Доцільність саме згоди полягає в тому, що вона створює атмосферу, яка задовольняє клієнта, і сама по собі не містить елементів конфлікту, конфронтації. Згода завжди є тим, що очікується як бажане явище, здатна послабити напруженість та мінімізувати протиріччя.

Перше знайомство консультанта та клієнта (навіть у тому випадку, коли не очікується прямого психологічного впливу) завжди викликає деяку настороженість, напругу. Зазвичай це породжується відсутністю інформації про ті стилі взаємодії, які будуть запропоновані консультантом. Невідомими здаються й установка, яку той прийме, а також позиція та роль, обрані ним для спілкування. Саме тому напругу, яка не сприяє відкритому спілкуванню, треба зняти.

Первинний контакт клієнта з консультантом може встановлюватися по-різному. Перша зустріч психолога та клієнта починається з встановлення передісторії звернення в консультацію. Зміст першого етапу складає аналіз доступної інформації, сукупності характеристик клієнта. Збір інформації починається ще до появи клієнта (якщо є така можливість).

Завдання психолога – визначити основні мотиви звернення, усвідомлюючи, що перший погляд, перше слово, перше питання – це ще не критерій оцінки мотиву або мотивації (справжній мотив рідко усвідомлюється самим клієнтом до кінця консультації), а деклароване звернення – не обов'язково істинний запит. Психолог повинен допомогти перевести прихований, істинний запит у вербальний план. Головною у взаємодії залишається професійна допомога, яку необхідно надати людині, яка звернулася для вирішення своєї проблеми.

Проблема клієнта може бути названа, кваліфікована, окреслена в різних термінах, але, у кінцевому рахунку, у нього є власна позиція, з якої він розглядає життя. Немає необхідності оцінювати, чи є вона адекватною, правильною в житті – важливо, що ця позиція не влаштовує клієнта і завдає йому певних страждань. В основі позиції лежать і когнітивна, раціональна складова, і емоційно-вольовий план і соціально-комунікативні компоненти.

Разом з тим кожен, хто приходить до психолога, відчуває тривогу і занепокоєння, викликані або невизначеністю проблеми, або невпевненістю в своїх силах, або зневірою в успіх тощо.

Тривога – емоційний стан, що виникає в ситуаціях невизначеної небезпеки та проявляється в очікуванні неблагополучного розвитку подій [182]. У принципі тривога є нормальним станом для людини, яка ризикнула відкрити факти власної біографії, свої внутрішні переживання незнайомій людині. Завдання першої зустрічі – створити підстави для подальшого довірчого спілкування, важливою складовою якого є конфіденційність. Багато в чому саме недолік справжньої психологічної близь-

кості в життєвих контактах спонукає людину шукати компенсації «на стороні», зокрема в консультуванні з психологом. Правильне пояснення процесу консультування з особливим підкресленням повної залежності успіху від співпраці консультанта та клієнта коригує очікування клієнта та зменшує тривогу.

В основі консультування, безумовно, лежить довіра. Прояв консультантом поваги до проблем клієнта, щирої цікавості до його турбот, виключення будь-якого несхвального слова, відсутність будь-яких прямих або провокаційних питань, а також спроб дати пораду, неквапливе уважне вислуховування на тлі емоційної підтримки – все це дозволить уникнути появи будь-яких захисних бар'єрів у клієнта.

Незважаючи на те, що довіра та емоційна близькість є важливими умовами психологічної допомоги, стосунки між психологом і клієнтом обмежені професійними рамками, які роблять неможливим вступ в особисті або подвійні стосунки, тобто будь-які інші взаємини між психологом і клієнтом, крім консультативних відносин.

Перший етап одночасно є й етапом встановлення організаційної визначеності. Організаційні питання можна вирішити після первинного позначення проблеми клієнтом. Після формулювання первинного запити, коли приблизно стає зрозумілим зміст та обсяг взаємодії, з клієнтом обговорюються хід і тривалість консультацій, кількість зустрічей, перелік завдань, які необхідно виконати як на консультації, так і поза нею.

Треба сказати, що даний етап викликає особливі труднощі не тільки у новачка, а й у досвідченого психолога. І це цілком природно, оскільки клієнт хоче вирішити свою проблему якомога швидше, частіше за все протягом однієї зустрічі. Передісторія звернення, емоційний стан клієнта та його установка на консультацію відіграють важливу роль на даній стадії.

Відразу ж необхідно домовитися про умови виконання завдань клієнтом, наприклад повідомити, що в консультуванні передбачається виконання низки завдань (при зустрічі та поза спілкуванням з психологом), які допоможуть знайти найбільш ефективні шляхи вирішення ситуації. Завдання повинні виконуватися своєчасно і ретельно, інакше вся робота просто не матиме сенсу. Цей момент також викликає значний опір клієнтів. Вони часто не мають навичок внутрішньої роботи над своїми проблемами і віддають перевагу більш «легким» шляхам вирішення сформованих в їх житті напружених, конфліктних, складних ситуацій. Тому особливу увагу слід приділити другому етапу психологічного консультування.

Завданням другого етапу консультування є формування установки на розвиток, зміни, на внутрішню роботу. Установка (у даному контексті) – готовність, схильність суб'єкта, що виникає при передбаченні їм появи певного об'єкту, забезпечує стійкий цілеспрямований характер протікання діяльності відносно даного об'єкту [224]. Клієнт звертається до психолога зі своєю, не завжди адекватною установкою, тобто з певним

знанням, що таке психологія і хто такий психолог. Своє знання він, так чи інакше, привносить в процес консультування і реалізує по відношенню до психолога.

Як правило, у клієнта є установка на отримання допомоги в «готовому вигляді» в тій чи іншій формі, а завданням психолога є сформувати орієнтацію на зміни, активність і роботу по самозмінюванню. Так чи інакше, емоційний стан та установка є невід'ємними складовими передісторії клієнта.

На даній стадії відбувається спільне уточнення змісту запиту. Іншими словами, людина, яка прийшла на консультацію, намагається пояснити причину свого приходу, дати мотивування. Після того як клієнт зміг пояснити, що змусило його прийти до психолога, останній організовує бесіду, в ході якої з'ясовуються основні особливості ситуації, що склалася, та можливості вибудувати ці особливості у причинну послідовність.

Слід звернути увагу, що у випадку з консультуванням фахівців екстремального профілю діяльності часто прихід до психолога є «добровільно-примусовим». Якщо клієнт приходить не з власної ініціативи, велика ймовірність його опору консультуванню, оскільки сам клієнт не бачить сенсу в зверненні до психолога. Це істотно ускладнює процес взаємодії та змінює структуру психологічного консультування. Оскільки додається етап зі створення стійкої внутрішньої мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги.

Важливим кроком роботи з будь-яким клієнтом є вивчення його психологічного анамнезу. Іншими словами, психолог повинен виявити джерела, фактори і механізми, які істотно вплинули на виникнення даної проблеми, актуальної ситуації, емоційного стану, простежити причинно-наслідкові зв'язки недавніх і віддалених подій, врахувати специфіку життєдіяльності та її реальні умови на даному етапі.

Тут проводиться робота з особовим матеріалом клієнта: переживаннями, відносинами, почуттями, снами, ціннісними смислами тощо. Це простір для виникнення та прояву специфічних психологічних феноменів, властивих консультативній роботі.

Завдання, які консультант вирішує на даному етапі:

- прояснення та вирішення актуальних труднощів у зазначених сферах (емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній);
- забезпечення емоційного відреагування;
- усвідомлення, обробка та символічне задоволення тих чи інших фрустрованих потреб;
- створення умов для зміни деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів, станів;
- формування нових підходів до переробки досвіду;
- забезпечення умов для підвищення якості життя через розвиток рефлексивності, інтернальності, свободи вибору і таке інше.

З боку клієнта ця стадія характеризується надзвичайно напруженими і насиченими переживаннями, великою кількістю особистісного матеріалу, спливаючого у всьому своєму різноманітті під час і в проміжках між консультативними бесідами. Критеріями успішного проходження цього етапу можуть служити спонтанно виникаючі почуття полегшення і подяки.

Слід звернути особливу увагу на розуміння проблеми клієнтом, на ймовірні причини її виникнення, на спроби вирішити цю проблему, пов'язані з нею труднощі та супутні фактори. Консультант повинен дозволити клієнту вільно розповідати. Не слід переривати клієнта й показувати свою особисту згоду або незгоду, необхідно уникати висміювання та приниження клієнта, проявляти свої симпатії (швидше клієнт повинен відчувати емпатію консультанта), не треба пропонувати поспішні інтерпретації та висновки.

Консультант не повинен наполегливо спонукати клієнта «розповісти все». Якщо психолог якимось способом змушує клієнта розповісти про своє життя, стосунки, почуття більше, ніж він до того готовий, то наступного разу клієнт може не прийти, відчуваючи тривогу, провину і сором через зайву відвертість зі сторонньою людиною.

Одним із завдань, що стоять перед консультантом на даному етапі, є розвиток рефлексії клієнта, оскільки без неї ефективного проходження цієї стадії психологічного консультування не є можливим. У виділеній та розглянутій нами категорії клієнтів здатність до рефлексії розвинена недостатньо.

Ми підтримуємо точку зору Олександра Федоровича Бондаренко, що рефлексія може виникнути завдяки двом процесам: інтроспекції та децентрації [53]. У результаті інтроспекції суб'єкт відзначає в собі ті чи інші зміни в протіканні психічних процесів або переживань, але не завжди може зробити висновок, що дозволить йому дізнатися щось нове про себе, про своє психічне життя. Для отримання нового знання інтроспекція повинна доповнятися іншим психічним процесом, яким є децентрація. Сплав інтроспекції з децентрацією і є тим феноменом, який позначається терміном «рефлексія».

Децентрація розуміється у двох аспектах. У своєму першому аспекті децентрація може бути виявлена вже у визначенні особистісної рефлексії: рефлексія – дослідження самою людиною своєї афективно-потребової сфери, виникає тільки в процесі спілкування, причому переважно в конфліктних ситуаціях.

Інший аспект децентрації може бути виявлений при порівнянні своїх переживань з наявними уявленнями про самого себе. Тут децентрація виступає як процес, здійснюваний в часовому просторі особистості.

Таким чином, рефлексія здійснюється суб'єктом у таких відносинах, де на об'єкт спрямовані прагнення суб'єкта і є сталий у часі внутрі-



шній зразок цих відносин. Рефлексія – процес і результат реконструкції суб'єктом об'єктних відносин, де результатом є підтвердження існуючих і поява нових знань про себе. У такому розумінні розвиток рефлексії є метою і невід'ємним результатом психологічного консультування.

На етапі виділення проблеми та обговорення альтернатив її вирішення ми дотримуємося шляху, запропонованого Римасом Кочюносом, де з'ясовуються і відкрито обговорюються всі аспекти проблеми, можливі варіанти її вирішення. Користуючись відкритими питаннями, консультант спонукає клієнта назвати всі можливі варіанти, які той вважає підходящими і реальними, допомагає висунути додаткові альтернативи, але не нав'язує своїх рішень. У результаті слід знайти такі альтернативи вирішення проблеми, які клієнт міг би використовувати безпосередньо [180].

На етапі реалізації обраної альтернативи відбуваються особистісні трансформації клієнта та спроби виробити інший, більш конструктивний, ефективний, позбавлений страждань спосіб життя, вільний від колишніх помилок і проблем. Клієнт переводить нове розуміння себе і світу в простір дій, діяльності, формує та формулює нові мотиви і цілі, нові життєві цінності та стратегії, випробовує нові почуття та усвідомлює їх, переживає відчуття подолання колишніх перешкод, знаходження виходу й – одночасно – сумніви, бажання підтримки, потребу зрозуміти і переробити свій досвід. В ідеалі це етап розставання з собою колишнім і повернення до справжнього «Я».

На етапі перевірки результативності психологічного консультування оцінюються рівень досягнення мети (ступінь вирішення проблеми) і узагальнюються досягнуті результати. Для клієнта завершальна стадія спільної роботи є досить важкою. Ці труднощі пов'язані і з припиненням емоційно насичених відносин, коли людина відчувала себе захищеною, і з певним страхом входження в «справжнє» життя, де буває неможливо переграти ще раз ситуацію, і де у людини часто немає ніякої страховки. Адже значущість відносин з психологом в тому і полягає, що вони – самостійна цінність і становлять «розкіш людського спілкування», далеко не завжди досяжну в житті, а в чистому, цілющому, нічим не зіпсованому вигляді можливі тільки в ситуації психологічної допомоги. Зрозуміти побоювання клієнта, вселити впевненість в нього, вказати на те, що у разі потреби він може розраховувати на кілька підтримуючих зустрічей – ось схема завершального етапу. Вчасно припинити процес взаємодії з клієнтом – одне з професійно важливих завдань психолога на останньому етапі психологічного консультування.

Для того щоб клієнт міг виробити власний алгоритм вирішення проблем, які можуть виникнути у нього в майбутньому, він повинен відрефлексувати процес консультування та виділити його ключові складові з тим, щоб в подальшому самостійно використовувати ті підходи, прийоми, засоби, які застосував психолог в їх спільній роботі.

У розробці подібного алгоритму психолог повинен надавати необхідну допомогу.

Як правило, у найзагальнішому вигляді такий алгоритм виглядає наступним чином:

- попереднє формулювання проблеми;
- визначення цілей рішення та вибір відповідних критеріїв оптимальності;
- виявлення та встановлення обмежень;
- складання списку альтернатив, їх попередній аналіз з метою виключення вочевидь неефективних;
- збір інформації та прогнозування змін параметрів рішення в майбутньому;
- точне формулювання поставленого завдання;
- аналіз та вибір методу рішення завдання та розробка алгоритму рішення;
- розробка моделі рішення, що дозволяє оцінювати ефективність кожної альтернативи;
- оцінка альтернатив та вибір найбільш ефективних;
- прийняття рішення;
- виконання прийнятого рішення;
- оцінка результату.

Найголовніше – і що найважче робити самостійно – це правильно оцінити ситуацію, в якій людина перебуває, реально оцінити свій ресурс і потенціал, які можуть бути задіяні в процесі вирішення проблеми.

### **1.3 Механізми психологічного впливу та взаємодії у психологічному консультуванні**

Психологічний вплив займає особливе місце в системі інших видів впливу, виникаючи навіть при неспецифічному для психічного рівня організації матерії впливу на людину. Результируючий ефект на психологічному рівні може бути досить різноманітним і мати різну природу:

- бути прямим наслідком актуального психофізіологічного стану;
- бути результатом відображення та осмислення ситуації у контексті сформованої системи цінностей і відносин;
- бути опосередкованим додатковими обставинами та зовнішніми факторами, у тому числі й соціальними [230].

До власне психологічного рівня взаємодії можна віднести вплив, який чиниться за допомогою вербального або невербального спілкування, як процес, що приводить до зміни основ людської діяльності.

*Під психологічним впливом у процесі консультування ми розуміємо зовнішній відносно клієнта вплив, який відображається ним і призводить до суттєвих змін психологічних регуляторів активності особистості.*

*Психологічний вплив може розглядатися і як процес, що приводить до змін психологічних основ активності, і як результат, тобто ті безпосередні зміни, які відбулися в результаті впливу.*

Особливого значення знання законів та практичних методів організації психологічного впливу набуває в тих сферах діяльності, де провідне місце посідає процес міжособистісного спілкування. Це, перш за все, різні області психологічної практики (у тому числі – психологічне консультування), де спілкування є основним засобом вирішення поставлених завдань. Самий же вплив у цьому випадку служить виразом психологічної ефективності та результативності спілкування як специфічного виду діяльності, характеризує його потенціал, що здатен перетворювати особистість.

Ми вважаємо, що проблема психологічного впливу виступає як стрижнева, «результуюча» проблема в психології і одночасно як системоутворююча категорія, яка багато в чому визначає цільову перспективу (пошук законів управління психічними явищами), прикладний потенціал, пов'язаний з дієдатністю виявлених у ній законів, їх застосовність до практики. Ефектом психологічної взаємодії та впливу щодо людини є зміна її суб'єктивних характеристик (потреб, установок, відносин, здібностей, діяльності, поведінки тощо) у результаті взаємодії з іншою людиною.

Теоретичний аналіз дозволяє умовно виділити три основні парадигми, за допомогою яких вчені намагалися пояснити природу та закономірності психологічної реальності, а також співвіднести їх з наявними підходами в науковому дослідженні та практичному використанні стратегій психологічного впливу.

Будь-яку сучасну *концепцію впливу* можна зрозуміти відносно кожної з наступних трьох пар альтернативних *моделей*:

- транзактна (двостороння) модель проти гіподермічної (односторонньої) моделі;
- акціоанальна, інтенціоанальна модель проти реактивної (пасивної) моделі;
- процесуальна модель проти ефектаційної (кінцевої) моделі.

Традиційною є об'єктна, або реактивна, парадигма, відповідно до якої психіка та людина в цілому розглядалися як пасивний об'єкт впливу зовнішніх умов та їх продукт. Даний підхід є методологічною основою біхевіоризму. У рамках даного підходу використовувалися строго наукові (перш за все експериментальні) методи для аналізу психічних явищ. Формальні (але не змістовні) аналоги даної методології можна знайти і у вітчизняній психології. Реактивна парадигма може бути репрезентована при визначенні способів організації психологічного змісту та ефективності основних стратегій психологічного впливу як системного явища.

Найбільш релевантною реактивному підходу є стратегія, яка умовно позначається як імперативний вплив. Основними функціями даної

стратегії є функції контролю поведінки та установок людини, їх підкріплення та спрямування в потрібний бік, а також функція примусу відносно об'єкту впливів. Реалізація імперативної стратегії відбувається зазвичай там, де людина в силу певних обставин має обмежені можливості для здійснення самостійного вибору вчинків або рішень. У консультативній практиці така стратегія може бути доречною та ефективною в екстремальних ситуаціях, де треба приймати оперативні та важливі рішення в умовах часового дефіциту, а також при регламентації ієрархічних відносин між людьми в «закритих» організаціях та окремих субкультурах. В інших же ситуаціях використання імперативних впливів, здійснюваних без урахування актуальних станів та відносин іншої людини, умов міжособистісних комунікацій, призводить найчастіше до зворотних і навіть негативних психологічних наслідків [290].

У другій половині ХХ століття в психологічному знанні відбувся значний перелом, пов'язаний з відмовою від підходу до людини як до об'єкта, що відповідає на вплив. Були сформульовані теорії, які стверджують її активність і вибірковість у процесі відображення зовнішніх впливів. Цей підхід, умовно позначений як суб'єктний або акціональний, представлений у західній когнітивній психології [283].

У рамках даного підходу було розроблено найбільшу кількість спеціальних теорій впливу, які ґрунтуються на ідеї активності та цілісності психічного функціонування людини. Відповідно до цієї точки зору передбачається, що процес впливу відбувається тоді, коли взаємодіючі між собою особистості інтерналізують значення, якими вони позначають інформацію, що передається від одного іншому, у ситуації перцептивного вибору.

У рамках даної парадигми проведено також велику кількість спеціальних експериментальних досліджень та на їх основі розроблено безліч ефективних прийомів і засобів психологічного впливу, які з успіхом застосовуються в різних областях психологічної та соціальної практики. Стратегія впливу в рамках акціональної парадигми є маніпулятивною.

Акціональний підхід до організації впливу може вести до подібних, а іноді й до ще гірших психологічних наслідків, ніж реактивний підхід. Незважаючи на визнання активності та індивідуальної вибірковості психічного відображення, при використанні конкретних методів впливу людина насправді все так само залишається об'єктом зовнішніх впливів та психологічного маніпулювання. Тому імперативну та маніпулятивну стратегії психологічного впливу можна віднести в цілому до одного і того ж одномірного, об'єктного, монологічного погляду на людську природу, де людині відводиться пасивна роль, а її унікальна сутність знеособлюється.

Разом з тим така позиція є досить поширеною в західній психології; вона становить методологію більшості сучасних служб психологічної допомоги людям, лежить в основі технології психотерапевтичної та психо-

корекційної роботи. У цьому випадку людина підганяється під якийсь еталон «хорошого» клієнта, який існує в професійній когнітивній карті «всемогутнього» та «всезнаючого» психотерапевта; сам же клієнт позбавляється права на будь-яку самостійність щодо бачення ситуації та ухвалення рішень.

Цей одновимірний підхід до людини має свої досить стійкі традиції у філософії, культурі, природознавстві, етиці, пов'язані з так званим песимістичним поглядом на природу людини.

Песимістичному, одномірному підходу до людини протиставляється так звана оптимістична традиція. Вона заснована на вірі в конструктивне, активне, творче начало людської природи, на її початковій моральності та доброті, її альтруїстичній і колективістській спрямованості, які виступають в якості передумов та умов спільного існування людей. У західній психології дана концепція розроблялася, перш за все, у теорії гуманістичної психології, початок якої поклали А. Маслоу, Р. Мей, К. Роджерс, Е. Фромм та ін. [218; 239; 300; 383]. Головним у даній доктрині є визнання неповторності та унікальності психічної організації кожної окремої людини, віра в її позитивне і творче начало, соціальну спрямованість. На відміну від об'єктного підходу до людини даний напрямок можна умовно позначити як особистісний, або інтерсуб'єктний, підхід.

Разом з тим загальна ідеалістична спрямованість західної гуманістичної психології, її недостатня наукова оснащеність не дозволяють у повній мірі довіряти її теоретичним постулатам. Гуманізм даної доктрини носить абстрактний, позаконкретно-історичний характер. І в практичному сенсі психологічна служба ніколи не зможе вирішити покладені на неї функції – гуманізацію антагоністичних конфліктів сучасної суспільної системи лабораторним шляхом.

Вітчизняна психологія провідну роль у психічному формуванні та розвитку людини відводить її соціальному оточенню, у взаємодії з яким індивід і знаходить свій людський, особистісний, гуманістичний зміст. У зв'язку з цим особистість у даному разі можна розуміти як продукт і результат спілкування людини з іншими людьми, тобто як інтерсуб'єктне утворення. Соціальний контекст задає нормативи та спрямованість життєдіяльності, створює її емоційно-мотиваційний фон.

Традиції цього науково-практичного спрямування в психології були закладені в працях таких видатних вітчизняних вчених, як Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, М.М. Бахтін, О.О. Ухтомський, В.М. М'ясищев та ін. [36; 88; 240; 305]. Сучасне наукове обґрунтування суб'єкт-суб'єктний підхід до вивчення людини отримав в працях психологів О.О. Бодальова, Б.Ф. Ломова та ін., а також представників гуманітарного знання С.С. Аверінцева, Н.Л. Іванової, Ю.М. Лотмана та ін. [47; 80; 133]. Необхідність створення і розробки нової, діалогічної методології для цілей справжнього зближення науки та практики переконливо обґрунтовується в се-

ріях робіт Г.О. Ковальова, Л.О. Радзиховського, А.У. Хараша, Т.О. Флоренскої, А.А. Пузирея та в багатьох інших [295: 296; 336; 377].

Повертаючись до основного предмету нашого аналізу – проблеми психологічного впливу, стратегію впливу, яка найбільш релевантна для даного суб'єкт-суб'єктного підходу, можна позначити як розвиваючу. Психологічною умовою реалізації такої стратегії впливу є діалог. Його основні нормативи та принципи організації: емоційне та особистісне розкриття партнерів по спілкуванню, психологічне налаштування на актуальні стани один одного, безоціночність, довірливість та щирість вираження почуттів і станів. У стані діалогу дві особистості починають формувати якийсь загальний психологічний простір і часову протяжність, створювати єдине емоційне «спів-буття», в якому вплив (у звичайному, об'єктному, монологічному сенсі цього поняття) перестає існувати, поступаючись місцем психологічній єдності суб'єктів, у якій розгортається творчий процес взаєморозкриття та взаєморозвитку, створюються умови для самовпливу та саморозвитку [171; 173].

Таким чином, постановка питання про перехід на *принципи діалогічної методології психологічного консультування* – це вимога дійсності.

Особливістю діалогічного методу консультування в порівнянні з традиційними методами є те, що психолог та клієнт вступають у рівноправні стосунки з метою спільного аналізу конкретної психологічної ситуації, яка складається між ними, та її спільного вирішення. Такий вид психологічного дослідження має забезпечити і певний особистісний розвиток всіх суб'єктів, що беруть участь у цьому процесі, оскільки створює умови для реалізації нового досвіду діалогічних контактів між людьми. У зв'язку з цим успішність та ефективність діяльності психолога визначаються, можливо, не тільки глибиною теоретичної та методичної підготовленості, а також його професійним досвідом консультанта й особистими якостями. Тільки в цьому випадку він, на наш погляд, найбільшою мірою відповідає своєму основному професійному призначенню [173].

Дотримуючись теоретичної позиції про багатокомпонентну структуру комунікації між людьми (В.М. М'ясищев, О.О. Бодальов), діалог розуміється як вищий рівень організації спілкування, що розгортається в умовах адекватного (когнітивно складного) відображення людьми один одного, позитивних (особистісних) взаємин і «відкритої» взаємної поведінки [47; 240]. Внутрішньою умовою діалогічного типу спілкування є взаємини між людьми, позначені як особисті. Такий вид осунків характеризується, перш за все, відносинами рівноправних партнерів по спілкуванню. Вони ґрунтуються на безумовному прийнятті один одного як цінностей самих по собі і припускають орієнтацію на індивідуальну неповторність кожного з суб'єктів. Ці стосунки є тим оптимальним психологічним фоном організації спілкування, якого повинні прагнути люди і який при адекватній зовнішній репрезентації та внутрішньому прийнят-

ті призводить до справжнього взаєморозкриття, взаємопроникнення, особистісного взаємозбагачення взаємодіючих на цьому рівні людей.

Для багатьох клієнтів головною проблемою в ситуації консультування виявляється саме відсутність діалогічної інтенції – пасивно-пасивний відхід від відповідальності в складній життєвій ситуації (якою, зокрема, є й сама ситуація психологічного консультування). Практична робота з такими людьми ставить перед психологом конкретні завдання провокування, «каталізації» діалогічної інтенції.

Особливості діалогічної інтенції клієнта (її наявність або відсутність) безпосередньо впливають на сам характер його взаємин з консультантом. У тій мірі, в якій останній відчуває цю внутрішню невизначеність клієнта, він здатний сприяти його саморозкриттю та пошуку істини про самого себе. Якщо ж, навпаки, психолог не відчуває цього, він може своїми реакціями мимоволі блокувати та закривати для клієнта вихід до якихось справжніх сенсів.

Практика показує, що найбільш частими «замінниками» діалогічної інтенції стають: прагнення до скорочення психологічної дистанції, а також мотиви конкуренції та агресії. Правильна поведінка консультанта, його орієнтація на діалогічну інтенцію і тверезе урахування реальних динамічних факторів, що містяться в його спілкуванні з клієнтом, нерідко призводять до посилення і загострення намірів, які заміщають, з їх закономірною трансформацією в напрямку останньої з перелічених форм.

З одного боку, така динаміка ставить під загрозу саму подальшу можливість спілкування клієнта з консультантом. Але, з іншого боку, вона оголює всю дійсну проблематику клієнта, яка розкривається тепер у взаємовідносинах з консультантом, і створює передумови для справжнього діалогічного контакту між ними. Тут багато чого залежить від того, який вибір зробить клієнт: чи зуміє він подолати свою ворожість, що загострилася, відносно консультанта на користь діалогічної інтенції або ж, навпаки, надасть волю позадіалогічним намірам, зруйнує контакт [173].

У рамках діалогічного підходу до консультування протиріччя феноменологічної (О.О. Ухтомський) та онтологічної (М.М. Бахтін) концепцій діалогу знімається в психологічній категорії діалогу як конкретної події спілкування [36; 138]. У такому діалозі, з одного боку, виникає фіксація на співрозмовникові, відбувається розкриття внутрішнього світу, а з іншого – актуалізується справжнє, діалогічне буття людини, її діалогічна природа. Ступінь діалогічності спілкування виступає тут як результат подолання різних форм несправжнього, монологічного (закритого, рольового, ігрового, маніпулятивного, тобто конвенційного) спілкування. У зв'язку з цим ситуація консультативного спілкування трактується як така, в якій діалог виявляється можливим та необхідним.

Розвиваючи зміст основної категорії діалогічного підходу, його прихильники розробили чотири основні поняття даного підходу – «по-

зиція позанаходження», «внутрішня діалогічність», «діалогічна інтенція» і «діалогічна позиція» [171; 173; 377].

Позиція позанаходження – особлива, професійна позиція консультанта, освоюючи яку, він перестає сприймати внутрішній світ співрозмовника (клієнта) як сферу своєї практичної діяльності або як об'єкт раціонального аналізування та гіпотезування, але, навпаки, починає сприймати цей світ як зміст, що відображається та розуміється. Активність консультанта, що знаходиться в позиції позанаходження, проявляється як його увага до різних аспектів внутрішнього світу клієнта та його адресність до різних психологічних інстанцій цього внутрішнього світу.

Внутрішня діалогічність – це результат внутрішнього діалогу, що йде в кожній людині між двома інстанціями її внутрішнього світу, між її наявним «Я» та її духовним «Я». Консультативна ситуація – це ситуація зустрічі (суміщення) двох внутрішніх діалогів, один з яких блокований, призупинений або утруднений (у клієнта), а інший (у консультанта) здійснюється вільно і безперешкодно. Консультаційний процес розвивається при цьому як послідовність чотирьох основних етапів спілкування:

- співчутливе вислуховування консультантом голосу наявного «Я» клієнта;
- сприйняття консультантом голосу духовного «Я» клієнта;
- озвучування консультантом голосу духовного «Я» клієнта;
- зустріч наявного «Я» і духовного «Я» клієнта, відновлення внутрішньої діалогічності, звільнення, очищення (катарсис) та лікування (набуття цілісності) внутрішнього світу клієнта [82].

Діалогічна інтенція – це характеристика внутрішньої активності клієнта в ситуації блокування та фрустрації власної внутрішньої діалогічності. Діалогічна інтенція – це можливість внутрішньої діалогічності, зворотна сторона тих реальних труднощів, яких зазнає клієнт при вступі в діалог з консультантом. Саме існування діалогічної інтенції клієнта ставить перед консультантом завдання її провокації. При цьому загальним методичним рішенням в даному випадку є так званий принцип мовчання (А.Ф. Копьев) як спеціально створюваний консультантом дефіцит значущих реакцій, депривація зворотних зв'язків у спілкуванні з клієнтом [171].

Діалогічна позиція – це професійна позиція консультанта, утворена комплексом його установок або внутрішніх постулатів, у числі яких: внутрішня діалогічність будь-якої людини; нерівність позицій консультанта і клієнта як наслідок особливої діалогічної позиції, позиції позанаходження і т.д. професіонала; допустимість умовного прийняття та оцінювання консультантом наявного «Я» клієнта; незавершеність і невизначеність суб'єктної природи клієнта; допустимість поради як засобу встановлення контакту з клієнтом, актуалізації в його свідомості тих чи інших змістів, вказівки на ігноровані аспекти його власної проблеми; свобода і відповідальність клієнта за своє життя [255].



У психологічній літературі описують кілька стратегій впливу: маніпулятивну, імперативну та розвиваючу [47]. Дана класифікація спирається на кілька параметрів психологічного впливу. Для того щоб виділити ці параметри, ми розглянули загальну характеристику цих стратегій, що наводиться С.Ю. Решетіною та Г.Л. Смоляном. «Маніпулювання розглядається як підсвідоме стимулювання в обхід внутрішнього контролю, по типу психотерапевтичного ефекту. Імперативна стратегія не зачіпає глибинні структури особистості, а підтримує наявні когнітивні структури, добре діє в екстремальних ситуаціях. На відміну від цих двох стратегій, розвиваюча стратегія орієнтована на довгостроковий ефект, на зміну особистості та здійснюється в процесі тривалого діалогового контакту з людиною. Діалоговий вплив, спрямований на формування структури особистості, є можливим при тривалому спілкуванні в процесі навчання та виховання» [298, с. 24].

Ми бачимо, що основними параметрами, які відрізняються в даній характеристиці, виступає суб'єкт-суб'єктний або суб'єкт-об'єктний характер відносин між взаємодіючими суб'єктами, орієнтація на короткострокову або довгострокову взаємодію, на рівень відображення інформації (орієнтація на усвідомлення інформації або несвідомий рівень).

Аналогічні стратегії впливу виділяються відповідно до тих кінцевих результатів у зміні регуляторів активності клієнта, які при цьому наступають. Е. Аронсон описує три різні реакції на соціальний вплив: підпорядкування, ідентифікацію та інтерналізацію. Терміном «підпорядкування» описують поведінку, мотивацією якої є бажання отримати заохочення або уникнути покарання [20, с. 56]. Відповідно, можливо виділити стратегію, орієнтовану на забезпечення підпорядкування клієнта консультанту.

«Ідентифікація – бажання бути схожим на сторону, що здійснює вплив» [20, с. 57]. Відповідно, стратегія взаємодії буде спрямована на спонукання мотивації ідентифікації.

«Інтерналізація – більш глибоке освоєння якихось цінностей та поглядів, переконаність у чому-небудь» [20, с. 57]. У разі орієнтації на отримання ефекту інтерналізації вплив має передбачати можливість осмисленого ставлення клієнта до відповідного змісту.

Тільки в разі інтерналізації можна говорити про те, що клієнт розглядається консультантом як партнер по взаємодії, і мають місце суб'єкт-суб'єктні стосунки.

Вплив може бути довільним, коли консультант прагне вплинути на кого-небудь. Разом з тим психологічний вплив може бути і мимовільним, коли його результати не плануються заздалегідь.

У процесі консультування психологічний вплив може здійснюватися явно, не маскуючись, на ньому може фіксуватися увага, він може використовуватися як психотехнологія.

Ще одним параметром, за яким один варіант впливу відрізняється від іншого, є його короткостроковість або тривале застосування. Наявність можливості здійснювати довготривалі впливи – важливий ресурс консультанта. Хоча слід зазначити, що короткострокова дія завжди менш ефективна, ніж довгострокова. При цьому необхідно забезпечувати високу суб'єктивну значущість короткострокового впливу.

Всі елементи психологічного впливу є *складовою частиною професійної діяльності консультанта. При цьому вони повинні відповідати принципам професійної діяльності, нормам професійної етики, її моральним і юридичним обмеженням, які регламентують діяльність психолога.*

Психологічні впливи в консультативному процесі можуть бути прямими, непрямими, безпосередніми, опосередкованими, прихованими або явними, але завжди довільними.

Однак у консультуванні нерідко трапляються ситуації, коли психологічний вплив виникає стихійно, не як професійна технологія. По-перше, тоді, коли вплив може бути мимовільним, тобто побічним ефектом. По-друге, довільне використання психологічного впливу для досягнення не тільки професійних, а й особистих або вузько групових цілей.

У консультуванні, безперечно, найбільш істотним моментом є взаємодія та можливість здійснювати психологічний вплив, що передбачає наявність певної влади консультанта над клієнтом. У даному контексті під владою розуміється можливість спонукати іншу людину зробити щось, що за інших умов вона робити не стала би [398].

Владу консультанта можна віднести до еталонної, експертної та інформаційної. Ці види влади меншою мірою припускають тісні, у тому числі й формальні, стосунки між взаємодіючими суб'єктами. При цьому психологічна ефективність цих видів влади може бути досить високою.

Справедливості заради слід зазначити, що існує ще один термін, який використовується для опису процесу і результату взаємодії людей – це вплив. Під чийось впливом у конкретного суб'єкта відбувається зміна його установок, намірів, уявлень, оцінок і, відповідно, поведінки [291]. Досить складно розмежувати поняття «влада» і «вплив», особливо, коли мова йде про взаємодію консультанта та клієнта. Влада спирається на сформовану систему потреб, установок, стереотипів тощо. Вплив виявляється якраз через їхню зміну. Вплив є найбільш очевидним у контексті еталонної та експертної влади.

Одним з варіантів психологічного впливу консультанта на поведінку клієнта, що часто використовується, є цілеспрямоване та усвідомлене або стихійне використання технології моделювання поведінки, яке спирається на теорію соціального навчання Дж. Роттера [398]. Моделювання поведінки передбачає стимулювання процесу наслідування деякого зразка поведінки, навіть у ситуації зниження або відсутності соціального контролю. Зразок поведінки може надати сам консультант або викорис-

тати найближче оточення клієнта, персонажів художньої літератури, історичних персонажів тощо, у залежності від вимог актуальної ситуації консультування. Ефект моделювання поведінки може виникнути і стихійно. У цьому випадку завданням консультанта є стимулювання процесу рефлексії клієнта для виявлення причинно-наслідкового зв'язку та прогнозу подальшого розвитку подій.

Таким чином, елементи технології моделювання поведінки можуть бути вбудованими в структуру консультативних технологій або проявитися як побічний, хоча іноді й дуже бажаний ефект.

Ще одним способом завдання психологічного впливу у процесі консультування є використання технології задоволення потреб клієнта. Загальна схема така: задоволення потреб – слідом за потрібною поведінкою. Експлуатуватися при цьому можуть самі різні потреби, аж до екзистенційних. Тут модифікація поведінки спирається на механізми мотиваційного обумовлювання. У цьому випадку про жодні мимовільні варіанти модифікації поведінки мова йти не може. Проте стає актуальним питання про обмеження та можливості контролю застосування даної технології, визначаючи необхідність нормативної регламентації діяльності психолога-консультанта, а також нормативне забезпечення умов для ефективного соціального контролю, який не допустив би її використання у вузьких групових або суто особистих цілях, а також обмежив би можливість завдання економічного, морального, психологічного або фізичного збитку клієнтам [138].

У процесі консультування на клієнта можна чинити психологічний вплив за допомогою:

- зовнішніх впливів на різні аналізатори. Це можуть бути аудіосигнали, будь-які зорові подразники, температурні подразники, запахи тощо;
- вербального впливу, його лінгвістичних та паралінгвістичних механізмів, що сприяють особливостям сприйняття мови;
- невербальних компонентів взаємодії, у тому числі виразних рухів (особливо міміки та пантоміми) і паравербальних характеристик мови (тембр та динамічні характеристики мови);
- регулювання рівня задоволення потреб клієнта;
- залучення до спеціально організованої діяльності.

*Перераховані групи факторів відносяться до засобів впливу. Сукупність засобів впливу, об'єднаних певним алгоритмом їх застосування, спрямованих на вирішення певного психологічного завдання в конкретних умовах, – прийом впливу. Способи вирішення певного психологічного завдання, тобто безліч конкретних прийомів, утворюють метод психологічного впливу. Алгоритм рішення психологічних завдань, що призводить до певного соціального ефекту, утворює технологію впливу. Алгоритм – це не тільки послідовність, поєднання, а й динамічні показники здійснення впливу [138].*

Досвід консультативної роботи показує, що найменш специфічними є засоби психологічного впливу та ті психологічні завдання, які вирішуються у процесі взаємодії. Найбільш різноманітними та специфічними є прийоми впливу. Йдеться про те, що навіть в одних і тих же умовах при вирішенні одного психологічного завдання досягнення мети можливо за допомогою різних сполучень засобів, об'єднаних варіабельними алгоритмами. Деякі варіанти можуть бути недостатньо економними, надлишковими, що супроводжуються побічними ефектами, інші більш вдалими. Цим обумовлена множинність прийомів впливу.

При здійсненні психологічного впливу на клієнта кожен психолог повинен:

- визначати межі модифікації засобів психологічного впливу відповідно до цілей консультування;
- відмовитися від стереотипів у використанні прийомів впливу, вміти їх урізноманітнити не тільки відповідно до обставин, що змінюються, але і в зв'язку з завданням профілактики зниження їх ефективності на тлі звикання;
- розуміти причини етичних обмежень і традицій у побудові алгоритму взаємодії.

Однак більш важливіше для консультанта – *вміти виділяти у процесі взаємодії з клієнтом психологічні завдання, а також ієрархізувати їх відповідно до внутрішніх взаємозв'язків.*

При гарній рефлексії психологічної суті ситуації і тих завдань, вирішення яких забезпечило її зміну в потрібному напрямку, забезпечується не тільки відтворення досягнень в інших обставинах, але й передача досвіду від більш досвідчених фахівців початківцям.

Значущість формування відповідного досвіду підкреслює роль активних методів у підготовці фахівців, зокрема такого, як аналіз конкретних ситуацій. Однак слід зазначити, що не кожна ситуація підлягає аналізу. Найбільш продуктивними є ті ситуації, де ключовим моментом виступає не знаходження прийомів вирішення конкретного психологічного завдання, а постановка задачі. Цьому має передувати етап висунення гіпотез щодо психологічної сутності ситуації, перевірка цих гіпотез, виділення системи психологічних завдань, які вимагають вирішення (у тому числі основних та допоміжних) і, нарешті, постановка конкретних завдань [38].

Зупинимось детальніше на основних засобах впливу, які використовуються в психологічному консультуванні.

Основну роль в консультуванні відіграє вплив словом, тобто вербальний вплив. В якості основного складового елемента він входить в такі групи прийомів, як інформування, навіювання та переконання. Мовні засоби впливу пов'язані з функціонуванням сфери потреб людини. Мова видозмінюється в залежності від того контексту потреб та діяльності, в якому вона використовується. Мовні засоби відображають статус люди-

ни, що завдає впливу, у взаємодії з партнерами, сферу їх взаємодії. Тобто ці засоби можуть використовуватися спільно з регулюванням рівня задоволення потреб і з залученням в спеціальним чином організовану діяльність, немов би підсилюючи їх [34].

*Зміст вербального послуху* або апелює до уяви людини, або співвідноситься з її досвідом, конкретним актуальним станом чи переживаннями. У міру осмислення змісту повідомлення в унікальному особистісному просторі й формуються індивідуальні реакції на нього.

В одних випадках повідомлення сприймається людиною в контексті орієнтування у світі, розширюючи уявлення про нього, збагачуючи його картину. Це, у свою чергу, лежить в основі розвитку багатьох регуляторів поведінки людини (інтересів, соціальних установок, самооцінки, системи цінностей тощо).

В інших випадках можливе переживання клієнтом когнітивного дисонансу, який є наслідком виниклих протиріч між вже наявними уявленнями та новою отриманою інформацією. Під когнітивним дисонансом розуміється «негативний спонукальний стан, що виникає в ситуації, коли суб'єкт одночасно має у своєму розпорядженні два психологічно суперечливих «знання» (думки, поняття) про один об'єкт» [182, с. 142].

У ситуації когнітивного дисонансу клієнт може ігнорувати факт дисонансу, може мати намір розібратися в його причинах, усунути його або ж, навпаки, заперечувати необхідність пошуку джерела дисонансу, вважаючи за краще, наприклад, власну позицію. Два останніх варіанти ведуть або до змін ставлення до власного досвіду, або до переосмислення, переоцінки повідомлення, і як наслідок – формування певного ставлення до зовнішніх джерел інформації, що породжує когнітивний дисонанс [406]. Вироблена людиною позиція дозволяє їй вийти з відчутного протиріччя.

У свідомості людини значення існують у різних формах: у вигляді образів, символів, символічних дій, знаків, вербальних форм, які об'єднуються в семантично пов'язані групи незалежно від вихідних умов формування та аналізаторного опосередкування (візуального або акустичного) [93]. Подібні семантично пов'язані групи отримали назву «суб'єктивних семантичних просторів». Суб'єктивні семантичні простори розглядаються в психології як «модель категоріальної структури індивідуальної свідомості» [12, с. 371].

Сказане вище дозволяє констатувати, що слово існує в досвіді суб'єкта як єдиний комплекс значення та безлічі індивідуальних асоціативних зв'язків. Для позначення сукупності слів разом з їх асоціаціями використовується термін «семантичне поле» [52]. Семантичні поля – це тезаурус суб'єкта, що характеризує його особистий досвід щодо слів та їхніх зв'язків. Завдяки пов'язаності слів та образів у семантичні поля створюються передумови для синестезій, метафоричності при відображенні дійсності.

Консультант і клієнт як суб'єкти, що взаємодіють, використовують різні способи передачі інформації, але такі, що можна ототожнювати. Можливість використання різних мовних засобів для передачі інформації про конкретний факт, подію, взаємозв'язок і т.п. отримала назву варіативної інтерпретації дійсності. Однак повноцінне дешифрування інформації при використанні мовних засобів спостерігається тільки при узгодженні механізмів ототожнення за варіювання мовних виразів у взаємодіючих суб'єктів у рамках текстової діяльності.

Дослідники вербальних засобів взаємодії виділяють «експліцитні (пропозиція, фокус)» і «імпліцитні (пресупозиція, установка)» компоненти висловлювання [138]. Віднесення семантичної інформації до імпліцитного компоненту змісту висловлювання – основний спосіб впливу на клієнта.

До засобів варіативної інтерпретації дійсності відносять також метафори, неологізми, жаргон, які здатні підмінити раціональну складову образу дійсності емоційною.

Аналогічно важливу впливову роль відіграють такі засоби, як установчі питання, риторичні питання, питання у функції прохання і т. ін.

Як вказують дослідники, мовні засоби за рахунок механізмів варіативної інтерпретації дійсності можуть використовуватися для контролю над свідомістю і поведінкою одержувача повідомлення. Більш того, механізми варіативної інтерпретації дійсності лежать в основі «непропорційних спотворень істини», тобто введення в оману без використання явної брехні [34].

Зупинимось детальніше на процесах навіювання, переконання та інформування як варіантах вербального впливу, що спостерігається в діяльності психолога-консультанта. Але перш за все хотілося б підкреслити, що ефективність як навіювання, так і переконання, що здійснюються в безпосередній взаємодії, значною мірою залежить від невербального компонента, а також від деяких інших характеристик консультанта, який виступає джерелом впливу. Виявлено, що підвищують ефективність і навіювання, і переконання впевненість у собі, чарівність, демонстровані вольові якості [406].

*Навіювання* припускає безконфліктне прийняття клієнтом будь-якої інформації, при зниженні її свідомого аналізу та критичного ставлення. Воно здійснюється за допомогою словесних конструктів, що мають імперативний або оціночний характер. Традиція вивчення навіювання в контексті психологічного впливу сходиться до робіт В.М. Бехтерева, К.К. Платонова. Його дослідженню приділяли увагу Д. Болдвін, Т. Дрідзе, В.В. Куліков та багато інших вчених. З точки зору використання засобів варіативної інтерпретації, найцікавішим при реалізації інтенції навіювання та у зв'язку з широкими можливостями застосування є процес непрямого навіювання, де імперативно-оцінний компонент прямо не фі-

гурує, а результат виникає як наслідок «імпліцитного впливу текстових моделей дійсності» [353].

При реалізації впливу-навіювання здійснюється опора на механізми варіативної інтерпретації дійсності всіх рівнів: фонетико-фонологічного (при безпосередній взаємодії), лексичного, синтаксичного, макроструктурного.

Результатом процесу *переконання* є «формування знання, що стало мотивом поведінки людини, стійкою властивістю її особистості, що виражає готовність людини до прийняття знань (понять, норм, оцінок) в якості регулятора своєї свідомості та поведінки» [125, с. 4]. Переконання людини визначають її ставлення до дійсності. Переконання, як спосіб вербального впливу, передбачає звернення до власного критичного судження людини та являє собою «...відбір, логічне впорядкування фактів і висновків відповідно до єдиної функціональної задачі» [291, с. 411].

Аргументація, що наводиться для переконання клієнта, може мати логічний характер, тобто слугувати апеляцією до загальної структури цінностей консультанта та клієнта, або бути емоційно спрямованою, коли в якості цінності виступає стійка когнітивна структура емоційного характеру. Виділяють (у залежності від розв'язуваної задачі) аргументацію, що породжує, тобто метою якої є знищення або створення цінності в структурі моделі світу клієнта, та діалектичну, спрямовану на зміну ієрархії цінностей [34].

У формуванні переконань основоположним є особистий досвід людини, набутий у процесі життєдіяльності. Тому переконання як вербальний вплив базується на аргументації позиції, а також організації досвіду людини відповідно до завдань формування відповідних переконань. На думку Ю.О. Шерковіна, за допомогою переконання також вдається інтенсифікувати вже сформовані установки, думки людини, але вкрай рідко – істотно їх змінити [406]. Особливу форму приймає переконання, що розуміється як процес, у так званому внутрішньому діалозі, що представляє собою аутовплив, коли в ролі й комунікатора, й реципієнта виступає одна й та же особа [82].

Щодо застосування переконання в консультаційному процесі існують певні обмеження. Перш за все, ми вважаємо, що переконати можна лише того, хто хотів би бути переконаним, тобто прагнучи зрозуміти іншу, відмінну від його власної, точку зору. Успішне переконання неможливо за відсутності власної активності клієнта. Більш того, у тих випадках, коли клієнта намагаються переконати в чомусь поза його волю, коли він відчуває спробу впливу на нього, може виникнути становище, що отримало назву «реактанс». Це свого роду негативізм щодо точки зору, яку формують. Таким чином, одним із завдань переконання є узгодження намірів, що і виступає профілактикою неоптимальних, на погляд консу-

льтанта, форм реагування при спробі змінити точку зору клієнта, вплинути на його поведінку.

Друге обмеження у використанні переконання пов'язано з необхідністю усвідомлення та логічного осмислення клієнтом пропонованої інформації. Якщо людина не в змозі це зробити, то результат впливу швидше буде пов'язаний не із свідомим ставленням до деякого змісту, а з некритичним сприйняттям чужої точки зору, у даному випадку – консультанта, тобто результат виникне за механізмом навіювання.

Третє обмеження – наявність єдиної інформаційної бази, що обумовлює однозначне розуміння наведених аргументів і клієнтом, і консультантом [406].

Таким чином, процес формування переконань має в якості основного засобу вербальний вплив, спирається й на інші засоби: залучення в спеціальним чином організовану діяльність, невербальний вплив тощо. Вербальний вплив спирається як на аргументацію, апелюючи до соціально і культурно обумовлених цінностей клієнта, так і на механізми варіативної інтерпретації дійсності. Механізми, орієнтовані на свідому обробку інформації, і механізми варіативної інтерпретації дійсності спільно використовуються в цьому варіанті вербального впливу.

Специфіка *інформування* полягає в тому, що часто метою його застосування є маскування комунікативного наміру, оскільки ключовим моментом в контексті впливу є профілактика «реактанс», тому інформування в цьому сенсі сприймається як найбільш нейтральне для особистості.

Воно є таким варіантом подачі інформації, при якому або реально відсутня, або не фіксується увага на завданні психологічно впливати на клієнта (немає в явному вигляді спонукання до чого-небудь, спроби змінити точку зору). Нейтральність позиції джерела повідомлення, або видимість нейтральності, забезпечує ілюзію свободи вибору у формуванні ставлення клієнта до переданого змісту. Однак справжня свобода вибору можлива лише за дуже високого ступеня інформованості клієнта щодо конкретного питання, так й цілісного інформаційного контексту, у якому цей вибір може розглядатися. Природно, що слабка доступність різноманітних джерел інформації, фрагментарність подачі інформації, її дроблення, також як і відсутність у клієнта аналітичних навичок, невисокий інтелект і відсутність критичної установки щодо консультанта як джерела інформації, не сприяють формуванню істинної поінформованості. Дроблення інформації і створення ілюзії нейтральності джерела повідомлення є прийомами, що використовуються в маніпулятивних цілях [407].

Для того щоб клієнт сформував потрібні висновки, використовуються певні прийоми компонування матеріалу; забезпечення при підборі фактів і аргументів високої щільності релевантної інформації (тієї, яка має безпосереднє відношення до основної проведеної думки); широта



інформації, що розуміється як її різноманітність; глибина, що розуміється як не тільки логічна, але і наукова обґрунтованість тверджень [304].

*Мовні механізми варіативної інтерпретації дійсності як спосіб впливу в консультуванні використовуються:*

- при маскуванні наміру як засіб реалізації істинного наміру, а не такого, що лише демонструється;
- як засіб створення необхідного образу дійсності, аж для вирішення завдання непропозиціонального спотворення істини;
- у структурі аргументації для підвищення переконливості наведених аргументів.

Професіоналізм консультанта у використанні мовних засобів впливу визначається тим, наскільки точно та повноцінно він може реалізувати завдання, необхідне за ситуацією взаємодії.

Однак консультант впливає за рахунок не тільки вербальних засобів, але й невербальних компонентів консультативної взаємодії. До невербальних компонентів прийнято відносити паравербальні характеристики мови і виразні рухи.

Паравербальні характеристики мови не є тотожними варіюванню на фонетико-фонологічному рівні та інтонаційному варіюванню. Вони виступають відображенням стану мовця, рівня його емоційної напруженості, специфіки пережитих емоцій.

Невербальному компоненту комунікації присвячені роботи І.Н. Горєлова, Є.О. Єрмолаєвої, Г.Ф. Ковальова, В.О. Лабунської, В.В. Мироненко, Х. Міккін, В.М. Панфьорова, В.С. Собкіна, Н.С. Смирнової та ін. [188; 189; 336].

Віра Олександрівна Лабунська, узагальнюючи результати численних досліджень, дає перелік функцій невербальної поведінки. Так, вона:

- дозволяє створити образ партнера по спілкуванню;
- виконує функцію випереджувальної (відносно промови) маніфестації психологічного змісту спілкування;
- є способом регуляції просторово-часових параметрів спілкування;
- підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між тими, хто спілкується;
- виступає в якості маскування «Я» особистості;
- є засобом ідентифікації партнерів по спілкуванню;
- виконує функцію соціальної стратифікації;
- виступає в якості показника статусно-рольових відносин;
- висловлює якість та зміну взаємовідносин партнерів по спілкуванню, формує ці стосунки;
- є індикатором актуальних психічних станів;
- виконує функцію економії мовного спілкування;
- виступає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, підсилює емоційну насиченість сказаного;

- виконує функцію контролю афекту, його нейтралізації або створення соціально-значущого афективного відношення;
- виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження;
- є показником загальної психомоторної активності суб'єкта (темп, амплітуда, інтенсивність, гармонійність рухів) [188; 189].

Основа тих психологічних ефектів, які виникають при використанні невербальних компонентів з метою впливу в процесі психологічного консультування, становить можливість висловлювати, позначати (відповідно, заміщати знаки іншого рівня), впливати на почуття, викликати образ, служити засобом відреагування.

Таким чином, невербальний компонент не тільки виступає в ролі уточнення, посилення, зміни змісту повідомлення, а й може стати причиною його знецінення, зміни ставлення до його джерела.

Різні системи консультування використовують різні методи психологічного впливу та мікротехніки в різних «пропорціях». Кваліфікація психолога складається з розуміння загальної структурної моделі консультування та компетентності, а також з уміння застосовувати всі психотехнології з урахуванням індивідуальних та культурних особливостей клієнта. Успішність консультування досягається множинністю та жанрово-стильовою неспецифічністю мов консультативного впливу і взаємодії.

### **Висновки за розділом**

Психологічне консультування займає окреме, самостійне місце у системі психологічної допомоги, яка склалася у вітчизняному науково-практичному просторі. Це місце обумовлено яскраво вираженою специфікою консультування, яка визначається предметом, цілями, завданнями цього процесу, а також тим, як психолог-консультант усвідомлює та виконує власну професійну роль. При цьому на особливості консультування впливають теоретичні вподобання, науковий підхід, наукова школа, до якої належить психолог.

Відсутність єдиного визначення психологічного консультування відбивається на розумінні динаміки, основних механізмів взаємодії, оцінюванні результативності процесу. Необхідною умовою ефективного консультування є послідовне застосування психологом цілісної, проінтегрованої власно ним теоретико-ціннісної концепції, без якої не повинен відбуватися жоден акт взаємодії між ним та клієнтом.

Виходячи з теоретичного аналізу стану проблеми, власної концепції та досвіду ми визначаємо психологічне консультування як процес продуктивної взаємодії, спрямований на надання допомоги психічно здоровій особистості в дослідженні, проясненні та вирішенні актуальних труднощів в емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній

сферах; метою якого є усвідомлення та зміна деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів, станів, поведінки; формування нових підходів до переробки досвіду для профілактики рецидивів та підвищення якості життя.

Сучасні уявлення про структуру та етапи психологічного консультування також достатньо різноманітні. Їх ретельний аналіз та власна консультативна практика дозволили виокремити етапи консультування фахівців екстремального профілю діяльності, а саме: I етап. Знайомство, встановлення контакту, вирішення організаційних питань; II етап. Формування внутрішньої мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги; III етап. Збір біографічної, соціальної, психологічної інформації про клієнта; IV етап. Виділення домінуючої проблеми, обговорення альтернатив її вирішення; V етап. Реалізація обраної альтернативи в поведінці, діяльності, спілкуванні; VI етап. Перевірка результативності психологічного консультування. Створення алгоритму самостійного вирішення психологічних проблем.

На кожному з цих етапів відбувається специфічна взаємодія між психологом та клієнтом. Умовою реалізації розвивальної стратегії взаємодії є діалог, суб'єкт-суб'єктна позиція консультанта. Принципами її організації є емоційне та особисте розкриття партнерів по спілкуванню, психологічне налаштування один на одного, відмова від оцінювання, довірливість та щирість. Тільки за умовою дотримання цих принципів може розгортатися творчий процес взаєморозкриття та взаєморозвитку, створюватися простір для самовпливів та саморозвитку клієнта. Консультант повинен розуміти загальну структуру консультування, бути компетентним, вміти використовувати різноманітні психотехнології з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей клієнта та унікальності його актуальної проблемної ситуації.

## РОЗДІЛ 2

### ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ, ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ ТА ВИБІРКИ ДОСЛІДЖУВАНИХ

#### 2.1 Принципи організації дослідження, етапи та методи

Дослідження організовано та реалізовано в три основні етапи:

*1) Інформаційно-аналітичний етап.*

На цьому етапі визначені: наукова проблема, її стан на теоретичному та практичному рівнях у процесі аналізу психологічної літератури з теми дослідження; сформульований понятійний апарат дослідження (гіпотеза, мета, завдання, об'єкт, предмет тощо); обґрунтований вибір найбільш продуктивних теоретико-методологічних підходів до розробки концепції і психотехнології консультування фахівців екстремального профілю діяльності. Проаналізовано підходи до структурування процесу психологічного консультування, виокремлено етапи, механізми впливу та взаємодії психолога і клієнта.

*2) Пошуково-емпіричний етап.*

На цьому етапі, виходячи із сформульованого визначення психологічного консультування, проаналізовані особливості діяльності в екстремальних умовах, які ймовірно призводять до виникнення психологічних проблем у фахівців. З метою оптимізації психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності за допомогою спеціально розробленої Анкети (Додаток А) був здійснений моніторинг психологічних проблем спеціалістів (414 осіб), у рішенні яких можливо та рекомендовано використання методів, технік і процедур психологічного консультування. Отримані результати відображені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Психологічні проблеми, що виникають у фахівців, які зверталися по психологічну допомогу

<b>Зміст звернення</b>	<b>Кількість осіб, що звернулися</b>
Проблеми міжособистісних відносин	37
Психологічна травма	32
Провина та сором	25
Страхи, тривога	21
Психосоматичні порушення	27
Депресія, аутоагресія	34
Кризові стани особистості	39
Адиктивні реалізації	35
Сексуальні проблеми	18
Адаптація до професійної діяльності	49
Сімейні конфлікти, дисгармонія	38
Особистісні проблеми (самооцінка, локус контролю і т.п.)	45
Обсесивність особистості	14

У плані організації дослідження важливо підкреслити, що в процесі звернень до психолога-консультанта виконувалася формалізована фіксація причин і приводів звернення за психологічною допомогою, відображалися хід і результати таких консультацій, проводилося визначення і структурування причин походження даних проблем, виділялися групи змінних якісного аналізу і т.п.

Також слід зазначити, що представлена класифікація психологічних причин звернення по допомогу носить максимально загальний характер, оскільки в тій чи іншій формі у процесі консультування зачіпається весь спектр психологічної проблематики особистості. Відповідно до цілей і завдань дослідження було визнано можливим розподілити всі запити по трьом загальним категоріям: інтимно-особистісні проблеми (сімейні, сексуальні, міжособистісні, самооцінні тощо); екзистенційні (провина та сором, кризи професійного та особистісного розвитку, аутоагресія, депресія, страхи, тривога і т.п.); проблеми професійного розвитку (адаптація, професійні деформації і деструкції, адикції, психосоматичні порушення, обсесивність тощо). Особливо слід підкреслити, що жодна зі складнощів не розглядається окремо від особистості в цілому, фактів її біографії, досвіду, психотипу, домінуючих емоційних станів і т.д. Тобто «лікуємо» не проблему, а особистість. Особливості консультування фахівців екстремального профілю, які мають різні труднощі, описані в наступних розділах даної роботи.

Також на даному етапі дослідження виділена категорія, що відображає закономірності та динаміку консультативного процесу, а саме – наратив, за допомогою якого можливий об'єктивний аналіз ситуації. Описано технологію роботи з біографічним наративом, його структуру, лексичні та граматичні відображення, які є безпосереднім відбитком позиції клієнта, фактів його біографії, відношення до цих фактів, стратегій подолання тощо.

Певна увага приділена аналізу можливостей та шляхів використання дистанційних форм консультування фахівців даної категорії із збереженням високої результативності процесу.

### *3) Основний етап.*

На цьому етапі розроблена та апробована психотехнологія консультування фахівців екстремального профілю діяльності, проведена ретельна перевірка її ефективності.

### *4) Узагальнююче-впроваджувальний етап.*

Розроблено вимоги та методологічні підходи до професійної підготовки психологів-консультантів екстремального напрямку.

### **Методи дослідження:**

*теоретичні методи:* вивчення і теоретичний аналіз наукових досліджень, публікацій та нормативно-правових документів з проблеми дослідження; систематизація, класифікація, узагальнення, порівняння;

*емпіричні методи:*

а) для дослідження змісту і ступеня вираженості психологічних проблем особистості, а також оцінки ефективності психологічного консультування застосовувався блок психодіагностичних методів – 29 стандартизованих опитувальників і 2 авторські анкети (Таблиця 2.2 стор.70-71);

б) методи математичної статистики: статистична обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою комп'ютерної програми SPSS 12.0: t-критерія Стюдента,  $\phi$ -критерія Фішера – для виявлення значущих відмінностей в порівнюваних показниках.

## **2.2 Характеристика досліджуваних категорій фахівців**

В емпіричному дослідженні брали участь фахівці екстремального профілю діяльності: пожежні-рятувальники, у віці 20-42 років, зі стажем роботи від 1 місяця до 20 років, у кількості 185 осіб, що проходять службу у рятувальних підрозділах різних областей України (Харківська, Київська, Дніпропетровська, Одеська, Чернігівська, Житомирська); інспектори патрульної поліції м. Харкова, у віці 22-30 років, зі стажем роботи від 1 місяця до 2 років, у кількості 35 осіб; інспектори Харківського прикордонного загону Східного регіонального управління Прикордонної служби України у віці 23-35 років, зі стажем роботи від 1 місяця до 5 років, у кількості 25 осіб. Досліджуваних чоловічої статі 95,9% (235 осіб), жіночої – 4,1% (10 осіб).

Вибір досліджуваних обумовлений тим, що категорією осіб, які відносяться до фахівців екстремального профілю діяльності є: пожежні-рятувальники, працівники правоохоронних, спеціалізованих органів, військовослужбовці і т.п. [264].

На першому етапі емпіричного дослідження проводилося попереднє тестування. Його мета – визначення області психологічних проблем фахівців екстремального профілю діяльності; створення найбільш сприятливих умов для психологічного консультування; контроль над успішністю психологічного консультування. Для визначення актуальних психологічних проблем клієнтів цієї категорії використовувалася розроблена нами анкета (Додаток А).

На другому етапі – відразу після завершення консультативних сесій – кожен клієнт заповнював Анкету зворотного зв'язку (Додаток Б). Результати анкетування дозволяли визначити суб'єктивне ставлення клієнтів до процесу і результату психологічного консультування. Крім того, консультант оцінював результативність роботи з кожним конкретним клієнтом за 10-бальною шкалою, де 1 – відсутність позитивного результату, 10 – максимальний позитивний результат.

Таблиця 2.2 – Методичний інструментарій дослідження

<b>Проблема клієнта</b>	<b>Методи психодіагностики</b>
<b>Міжособистісні стосунки</b>	Методика Q-сортування: діагностика основних тенденцій поведінки у реальній групі (В. Стефансон); Опитувальник міжособистісних відносин (В. Шутц); Методика «Особистісна агресивність та конфліктність» (В.П. Ільїн, П.А. Ковальов); «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК) (Л. Міхельсон в адаптації Ю.З. Гільбуха).
<b>Психічні стани</b>	Діагностика стану стресу (К. Шрайнер); «Вимірювання почуття провини і сорому» (Test of Self-Conscious Affect (TOSCA) Дж.П. Тангней; Шкала реактивної тривожності (Ч. Спілбергер, Ю.Л. Ханін); Шкала астеничного стану (Л.Д. Мшова, адаптація Т.Г. Чертова); «Шкала депресії А. Бека»; Оцінка психічної активації, інтересу, емоційного тону, напруги і комфортності (М.О. Курганський, Т.А. Немчин); Методика діагностики самооцінки психічних станів (Г. Айзенк); Психічні стани особистості (А.Т. Джерсайдл).
<b>Професійна адаптація, адаптивність</b>	Багаторівневий особистісний опитувальник (БОО) «Адаптивність» (А.Г. Маклаков і С.В. Чермянін); «Шкала соціальної адаптивності» (Ч. Снайдер в адаптації О.Г. Посипанова); Методика діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерс, Р. Даймон).
<b>Симптоми психологічної травматизації</b>	Методика вивчення часової перспективи (ф. зімбардо); тест «аналіз стилю життя» (бостонський тест на стресостійкість); стратегії подолання стресових ситуацій (sacs) (с. хобфолл, адаптована н.е. водоп'яноюю та о.с. старченковою); опитувальник травматичного стресу (і.о. котеньов); шкала для клінічної діагностики птср (cars) (адаптована і.г. малкіною-пих).

<b>Проблема клієнта</b>	<b>Методи психодіагностики</b>
<b>Професійні деформації</b>	Діагностика емоційного вигорання особистості (В.В. Бойко); Діагностика мотиваційної структури особистості (В. Е. Мільман); Визначення схильності до такої поведінки, що відхиляється від норм (О.М. Орел); Методика діагностики схильності до різних залежностей (Г.В. Лозова); Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК) (Є.Ф. Бажин, Є.А. Голинкіна, А.М. Еткінд).
<b>Когнітивні порушення</b>	Тест ірраціональних переконань (Р. Джонс, адаптований М.А. Гуліною)
<b>Драйверна поведінка</b>	Драйверний опитувальник (П. Кахлер, С. Каперс, адаптований М.А. Гуліною)
<b>Самоактуалізаційні процеси</b>	Методика «Особистісна біографія» (О.І. Мотков); Шкала суб'єктивного благополуччя (М.П. Фетіскін, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов); Методика «Самооцінка особистості» (О.І. Мотков); Модифікований опитувальник діагностики самоактуалізації особистості (А.В. Лазукін в адаптації Н.Ф. Каліної)



На третьому етапі – через півроку після закінчення консультативних сесій (з урахуванням повторних звернень) – була проведена психодіагностика, з метою оцінити зміни, що відбулися в різних сферах психічного життя та поведінки фахівців екстремального профілю. Застосовувалася той же блок методик, що й на першому етапі дослідження. Таким чином визначалася ефективність проведеного психологічного консультування та шляхи його вдосконалення.

### **Висновки за розділом**

Специфіка обраної проблеми обумовила вибір методів та психодіагностичного інструментарію, а також – вибірки досліджуваних. Складність всебічного аналізу особистості за допомогою психодіагностичних методів в процесі консультування вплинула на застосування достатньо великої кількості різноспрямованих опитувальників, тестів, анкет до та після проведення психоконсультаційних сесій. Необхідність об'єктивного оцінювання більшою мірою суб'єктивних феноменів та процесів потребувала використання системного підходу до вимірювання досліджуваних явищ, який є найбільш ефективним та продуктивним способом здійснення наукового пошуку.

## РОЗДІЛ 3

### КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ

#### **3.1 Фактори екстремальності діяльності, що сприяють виникненню психологічних проблем особистості**

Одна з найважливіших психологічних закономірностей, що знайшла відображення у відповідному принципі психологічної науки, – єдність психіки та діяльності (С.Л. Рубінштейн, О.М. Леонтьєв, Б.Г. Ананьєв, Л.Б. Гальперін та ін.) [16; 90; 197; 305]. Екстремальні умови діяльності пов'язані з постійною дією різних надзвичайних за складністю факторів, у тому числі таких, що представляють соціальну небезпеку.

Традиційно діяльність в особливих та екстремальних умовах вивчається шляхом аналізу взаємозв'язків тріади параметрів: характеристик екстремальних факторів (зовнішніх умов діяльності); психічних станів і властивостей особистості (внутрішніх умов діяльності); показників (результатів) діяльності [119].

Причин, що обумовлюють можливість успішної діяльності в екстремальних умовах, так само багато, як і чинників, що заважають її здійсненню. До причин, що обумовлюють можливість успішної діяльності людини в екстремальних умовах, перш за все, слід віднести особливості особистості. Як вважає Юрій Анатолійович Олександровський, «безстрашних» психічно нормальних людей в загальноприйнятому розумінні цього стану не буває. При виникненні будь-якої усвідомленої людиною екстремальної ситуації, що містить загрозу для її життя, у неї виникає тривожний стан і страх. Оскільки тривога це один з механізмів, що дозволяють людині відчувати небезпеку і своєчасно на неї реагувати, приводячи в дію системи мобілізації енергетичних ресурсів організму. Різниця в поведінці людей, що виконують професійні обов'язки в екстремальних умовах діяльності, більшою мірою обумовлені їх здатністю контролювати свій стан, адекватно оцінювати ситуацію, що виникла, і своєчасно приймати рішення. У свою чергу, рівень розвитку даних здібностей багато в чому визначається рівнем нервово-психічної стійкості та психологічної готовності до дії в екстремальних умовах. Чим вище рівень нервово-психічної стійкості, тим вище стійкість протікання психічних процесів, тим вище ймовірність збереження адекватності поведінки в екстремальних умовах діяльності [11].

Між поняттями «діяльність в екстремальних умовах» і «екстремальні ситуації» існують принципові відмінності.

Екстремальна ситуація в літературі розуміється по-різному. Вона трактується як стресор (Г. Сельє), травматичний стрес (Wilson & Krauss), критична ситуація (Ф.Ю. Василюк), незвичайні умови (В.В. Лебедев), ва-

жкі життєві ситуації (Л.І. Анциферова), надзвичайна ситуація (М.Ш. Магомед-Емінов) та ін. [19; 74; 193; 207; 499; 505]. Ми будемо виходити з трактування її як ситуації переживання людиною досвіду, що виходить за межі звичайного існування, в якому кардинально змінюється смислова структура світу в зв'язку з вторгненням смерті в життя (М.Ш. Магомед-Емінов) [207]. Трансформація смислової структури життєвого світу є головним системоутворюючим фактором екстремальної ситуації.

Люди в екстремальній ситуації не можуть так легко, як вони це роблять у повсякденності, «витіснити» образ смерті. Більш того, в екстремальній ситуації індивіду доводиться стикатися з негативною стороною життя як природної, у якій він повинен виживати, розвиватися і «рости».

Життя людини немов би розпадається на дві частини, смисловий разрив між тим, що було «до», й тим, що було «потім», розщеплюють її життя. Це розщеплення створює відчуття, що все, що було в минулому, викликає осуд, заперечення, негативізм, бажання перекреслити, виправити, переписати минуле, тобто створює загальний руйнівний для цієї людини стан деструкції власного досвіду, у порівнянні з можливістю його асимілювати, пережити, вбудувати в сьогодення з перспективами майбутнього.

Діяльність в екстремальних умовах характеризується:

- планомірністю, оскільки виникнення екстремальних ситуацій та екстремальних факторів очікувані;
- вплив факторів екстремальних умов діяльності є доволі тривалим;
- основний мотив професіоналів – виконати свої обов'язки. На відміну від потерпілих, свідків та учасників надзвичайної ситуації, мотив самозбереження є супутнім і часто пригнічується;
- поведінка, як правило, усвідомлюється та контролюється;
- активність обумовлена внутрішніми установками професіонала;
- підготовка до діяльності проводиться завчасно і перманентно [24; 37; 107; 113].

Однак діяльність в екстремальних умовах не проходить безслідно для професіоналів. Значною мірою це обумовлено характером зміни діяльності, що вимагає адаптаційної перебудови функціонування структур організму і механізмів регуляції мотивованої поведінки. Для збереження працездатності та професійного здоров'я доцільно здійснювати заходи психологічного супроводу, а після завершення діяльності – психологічної реабілітації. Якщо подібні заходи не проводити, істотно підвищується ризик виникнення різних психогенних розладів і психосоматичних порушень.

Екстремальні умови професійної діяльності, численні фактори ризику, висока відповідальність і значущість праці пожежних-рятувальників призводять до виникнення психологічних проблем, зниження тривалості й якості їх життя, обумовлюючи високий рівень психо-

соматичної патології. Першим етапом негативного впливу цих умов і стрес-факторів є різноманітні прикордонні нервово-психічні стани та порушення функціонального характеру.

Олена Миколаївна Ашаніна у своєму дослідженні наводить дані щодо виявлення стрес-факторів професійної діяльності пожежних-рятувальників з різним досвідом участі в ліквідації великомасштабних пожеж (Таблиця 3.1) [29].

Таблиця 3.1 – Провідні стрес-фактори професійної діяльності пожежних-рятувальників

№ п/п	Стрес-фактор професійної діяльності	Значущість фактора	
		W	Ранг (R)
1	Неможливість врятувати постраждалих	0,875	1
2	Загибель (поранення) дітей	0,860	2
3	Загибель (поранення) колег	0,858	3
4	Загибель (поранення) населення	0,827	4
5	Зовнішній вигляд постраждалих	0,725	5
6	Відповідальність	0,715	6
7	Небезпека (здоров'ю, життю)	0,674	7
8	Дефіцит часу, необхідність діяти швидко	0,670	8
9	Несподіваність, раптовість	0,652	9
10	Вплив незвичайних умов (вогонь, дим, шкідливі домішки, шум, гуркіт)	0,461	10

Автором встановлено, що провідними професійними стрес-факторами для працівників, які брали участь у ліквідації великомасштабних пожеж, є «неможливість врятувати постраждалих» (0,875; R = 1), «загибель (поранення) дітей» (0,860; R = 2), «загибель (поранення) колег» (0,858; R = 3), «загибель (поранення) населення» (0,827; R = 4), «зовнішній вигляд постраждалих» (0,725; R = 5). Крім того, для досліджуваних досить високу стресогенну значущість мають такі стрес-фактори, як «відповідальність» (0,715; R = 6), «небезпека (здоров'ю, життю)» (0,674; R = 7), «дефіцит часу, необхідність діяти швидко», «несподіваність, раптовість», а також «вплив незвичайних умов (вогонь, дим, шкідливі домішки, шум, гуркіт)». Відносна значущість цих стрес-факторів, що займають 6-10-те рангове місце, становить від 0,461 до 0,670 [29, с. 22].

У повсякденних умовах до участі в ліквідації надзвичайних ситуацій значна частина працівників (близько 23%) мала виражені відхилення нервово-психічного статусу, що вказувало на необхідність надання психологічної допомоги. Серед порушень нервово-психічного статусу в повсякденних умовах домінували «підвищена дратівливість» (29%), «зниження швидкості і точності психомоторних реакцій» (26%), «порушення

сну» (25%), «зниження активності» (23%), «фізична стомлюваність» (22%), «загальна слабкість» (21%) [29, с. 28].

Після участі в ліквідації великомасштабних пожеж порушення нервово-психічного статусу відзначалися у 33% обстежених працівників. Серед порушень нервово-психічного статусу після участі в ліквідації 3-5 великомасштабних пожеж домінували «підвищена дратівливість» (42%), «зниження швидкості і точності психомоторних реакцій» (40%), «фізична стомлюваність» (37%), «порушення сну» (34%), «зниження активності» (30%), «загальна слабкість» (29%), «підвищена розумова стомлюваність» (28%), «вегетативні порушення» (28%), «зниження настрою» (27%), «головний біль» (27%), «порушення пам'яті» (26%), «порушення уваги» (25%) [29, с. 29].

Після участі в ліквідації 3-5 великомасштабних пожеж у пожежних рятувальників відзначено достовірно підвищення реактивної тривожності ( $p \leq 0,05$ ), зниження функціональних резервів ЦНС ( $p \leq 0,01$ ) і психомоторних реакцій ( $p \leq 0,05$ ) за даними тестів Спілбергера-Ханіна, Діагностики функціонального стану ЦНС. У переважній більшості досліджуваних встановлені різноманітні поєднання декількох дезадаптивних нервово-психічних порушень, у структурі яких превалюють функціональні порушення психоемоційної сфери, зниження активності, підвищені стомлюваність і дратівливість. Ці порушення обумовлюють зниження функціональних резервів організму та вимагають цілеспрямованої психологічної допомоги [29, с. 30].

Усі ці порушення обумовлені певними чинниками екстремальності виконуваної діяльності. Аналіз відповідної літератури дозволив нам виділити наступні фактори і специфіку породжуваних ними психологічних проблем [119; 150; 151; 178; 207; 260 та інші].

1. Відповідальність, самостійність. Для багатьох фахівців екстремального профілю вони несуть настільки велике психологічне навантаження, що у них істотно знижується або зовсім щезає здатність діяти або керувати, особливо в екстремальній ситуації. Це відбувається з тієї причини, що самостійність завжди пов'язана з вибором власної відповідальності за те, що відбувається. Для того щоб взяти відповідальність у складній обстановці, пов'язаній з загрозою здоров'ю та життю, потрібно володіти певними особистісними якостями та відповідною психологічною підготовленістю (готовністю).

Наслідки цих виборів можуть бути подвійними: у разі, якщо непідготовлений або недостатньо підготовлений фахівець все-таки наважеться взяти на себе відповідальність, проявити самостійність, психологічний результат для нього буде залежати від успішності результату. Тобто, якщо у нього все вийде і результат буде «правильний», у нього підвищаться самооцінка, впевненість в собі, мотивація до діяльності. Якщо ж у результаті його дій станеться будь-який збій або щось непоправне,

він буде психологічно травмований і йому знадобиться невідкладна психологічна допомога. В іншому випадку наслідки стають незворотними, і він, як професіонал, може виявитися профнепридатним.

2. Тривале виконання однотипних дій, простих, автоматизованих, призводить до психологічного стомлення і навіть виснаження фахівців екстремального профілю. Результатом цього може стати погіршення когнітивних функцій, пригніченість емоційних процесів, поведінкові порушення у вигляді різних адиктивних реалізацій і т.п.

3. Ступінь організованості діяльності. Неорганізованість взагалі, а в екстремальних ситуаціях особливо, несприятливо відбивається на психіці фахівців. Це відбувається внаслідок того, що ситуація стає неконтрольованою, її наслідки – непередбачуваними, а життя людей наражається на небезпеку. Після перебування в такій ситуації хоча би раз в учасників можуть сформуватися страхи і навіть фобічні реакції, безпосередньо пов'язані з умовами виконання діяльності. Тобто якісь розлади, в яких тривога викликається виключно або переважно певними ситуаціями або об'єктами (зовнішніми відносно до суб'єкта). У результаті ці ситуації починають характерним чином уникатися або переноситися з почуттям страху. Причому тривога не зменшується від усвідомлення того, що інші люди не вважають цю ситуацію небезпечною або загрозливою. Одне лише уявлення про попадання в подібну ситуацію зазвичай заздалегідь викликає тривогу передбачення.

4. Особистість керівника. Керівник повинен мати авторитет, сформований внаслідок оцінки його професійної компетентності, життєвого досвіду та особистісних якостей. У разі, коли командир не користується авторитетом, психологічно вкрай складно йому підкорятися. У результаті виникають міжособистісні та внутрішньо особистісні конфлікти, які знижують ефективність діяльності, можуть негативно впливати на самооцінку, впевненість у собі, мотивацію.

5. Матеріальне забезпечення вирішення поставлених завдань. В екстремальній обстановці їх недостатність викликає невдоволення, протест, агресивність у працівників, невпевненість в успіху, страх повторення ситуації, особливо у випадках фізичного травмування або смерті людей.

6. Заходи щодо підтримки працездатності. Екстремальні ситуації, по суті, тривалі, безперервні, ненормовані, не дають можливості повноцінно відпочивати, що часто доводить фахівців до надзвичайної втоми, виснаження. Це може призводити і призводить до різних психологічних та психосоматичних порушень.

7. Труднощі, пов'язані з розумінням обстановки та її змін. У зоні надзвичайної ситуації, як правило, інформації про актуальну обстановку часто не вистачає, або її занадто багато, але вона суперечлива і частково невірна, а іноді носить дезінформаційний характер. Це призводить до розвитку різних симптомів дезадаптації, які можуть носити як коротко-

часний, так і довгостроковий характер, зокрема до формування генералізованої тривоги, домінуючі симптоми якої вкрай варіабельні, але частинами є скарги на відчуття постійної нервозності, тремтіння, м'язової напруги, пітливості, серцебиття, запаморочення і т.п., а також хвилювання і погані передчуття.

8. Виконання недостатньо освоєних дій, операцій. Нестандартний розвиток екстремальних ситуацій іноді вимагає виконання дій, які раніше не відпрацьовувалися і тому викликають підвищені навантаження. Доведено той факт, що діючи звичним, але не кращим способом, людина досягне більш високого результату, ніж користуючись з примусу іншим, теоретично і практично більш досконалим способом, але таким, що їй не подобаються і є незручним. Наслідками може стати виникнення нав'язливих думок, пов'язаних з власною неефективністю, непотрібністю, непрофесіоналізмом; розвиток компульсивних дій у вигляді ритуалів як спроби запобігти чомусь неприємному й т.п.

9. Невдачі на початку професійної діяльності. На певну категорію фахівців екстремального профілю такі невдачі можуть діяти «руйнівню», вони втрачають віру у власні сили, мотивацію до діяльності, впевненість у собі тощо. Справедливості заради слід зазначити, що перші удачі найчастіше благотворно впливають на розвиток професіонала, але можуть викликати й ейфорію, яка загрожує небезпеками та переоцінкою власного потенціалу, можливостей.

Усі розглянуті фактори мають велику ймовірність негативного психологічного впливу на фахівців даної категорії. Але сила і характер впливу зумовлюються не тільки фізичними параметрами факторів, вирішальне значення мають особливості людини, особистісний смисл, мотивація, стресостійкість, емоційна стійкість, рівень психологічної та професійної підготовленості тощо.

Вплив даних чинників на працівників проявляється в досить широкому спектрі психологічних наслідків професійного стресу, серед яких можна виділити первинні, вторинні і третинні [32; 37; 49; 187; 233].

До *первинних* наслідків відносяться різні негативні психічні стани, що виникають у процесі та у зв'язку з умовами професійної діяльності. Серед них: стан втоми і перевтоми, емоційний стрес, психоневротичні реакції, гострі стресові розлади, інші гострі форми порушення психічної адаптації. Їх особливістю є те, що вони виникають безпосередньо у відповідь на конкретний, добре ідентифікований стрес-фактор (або групу стрес-факторів), безпосередньо обумовлені ним. При цьому певну роль відіграє індивідуальна підвищена уразливість, пов'язана з наявністю низки специфічних особистісних особливостей, таких як висока тривожність, емоційна лабільність та інші.

*Вторинні* наслідки виникають у результаті неуспішних (або неадекватних) спроб подолання дезадаптивних станів, а також несвоєчасність

(а то і просто відсутності) необхідних реабілітаційно-відновлювальних і психокорекційних заходів, недостатньої психологічної підтримки з боку значущого соціального оточення (сім'я, колеги, керівники). До них можна віднести синдром «професійного вигорання», зниження працездатності, посттравматичні стресові розлади, зловживання алкоголем, сильнодіючими лікарськими та наркотичними засобами, підвищену агресивність, депресивні стани, явища професійної деформації особистості, ауто- та гетероагресивну поведінку.

Нарешті *третинні* наслідки об'єднують у собі комплекс соціально-психологічних (включаючи сімейні) та організаційних феноменів, що відображають загальне зниження якості та ефективності функціонування як окремого працівника, так і групи в цілому. Це – передчасне звільнення зі служби, плинність кадрів, погіршення морально-психологічної атмосфери в колективі, дисциплінарні порушення, сімейні проблеми, соціальна апатія й песимізм, зниження задоволеності службою, підвищена конфліктність, а також суїциди.

Очевидно, що ефективність роботи працівників в умовах підвищеного ризику значною мірою визначається розміром їх «зони стабільності» [428]. Під «зоною стабільності» розуміють той розмах події, у рамках якого нервова система людини зберігає здатність до саморегуляції і еустресс не переходить в дистрес. У зв'язку з цим основою психологічного консультування є ідея про необхідність розширення «зони стабільності» працівників як одного з найважливіших чинників, що обумовлюють толерантність до стресу, тобто визначають кількість змін, за яких стрес не переходить у дистрес.

Згідно з дослідженнями В. Андерсена одним з найбільш важливих факторів, що визначають розмір «зони стабільності», є вмотивованість фахівця на професійну діяльність, що включає світоглядний аспект, а також особистісну значущість професійної діяльності в системі його цінностей і життєвих цілей.

Таким чином, ми можемо констатувати, що діяльність фахівців екстремального профілю може негативно впливати на різні психічні феномени особистості. Це, у свою чергу, дозволяє нам стверджувати актуальність і необхідність здійснення психологічного консультування для даної категорії клієнтів.

### **3.2 Особливості організації психологічного консультування спеціалістів екстремальних професій**

Одним з важливих моментів, які забезпечують умови продуктивності психологічної роботи, є організаційна складова консультативної зустрічі. До неї входять формальні та процесуальні компоненти. До форма-



льних компонентів відносять нормативно-правові підстави, а до процесуальних – структурну організацію самого процесу

Загальною підставою підготовки та організації процесу консультування є нормативно-правова база, відображена в різних законах, положеннях, наказах та інших документах (спеціальні нормативні акти відомчого або міжвідомчого характеру і т.п.).

Питання підготовки та організації психологічного консультування пов'язані також з вирішенням проблем структури самого процесу консультації. Йдеться про умовне виділення істотних для процесу консультування етапів, стадій, які визначаються відповідно до специфіки професійних завдань, що дозволяє психологу здійснювати професійну рефлексію. У цьому сенсі запропонована нами структура, так само як і будь-яка інша, не відображає всіх особливостей і можливих ситуацій при проведенні консультування.

Кожна проблема, з якою звертається людина, незважаючи на видимої типовість, є неповторною і вимагає суто індивідуального підходу. У цьому сенсі було б помилкою вважати, що можуть існувати будь-які алгоритми вирішення окремих проблем. Кожен випадок консультування є унікальним і вимагає розуміння в контексті життя конкретного клієнта.

Більш того, у кожного клієнта, як правило, існує не одна, а кілька взаємозалежних проблем. Для того щоб встановити ієрархію проблем конкретного клієнта, слід з'ясувати, яка незадоволена потреба і недосягнута мета лежать в основі його ускладнень і наскільки вони значущі в житті клієнта. Потім слід прояснити, якою мірою блокується мета або фруструється потреба. Також важливо точно визначити, протягом якого часу існує проблема. Якщо вона має довгу історію, клієнт вже міг знайти багато способів компенсації, що ускладнюють виявлення справжніх причин труднощів. Вкрай важливим є розуміння витоків проблеми самим клієнтом. Якщо розуміння помилково, клієнт вже побудував цілий ряд пояснень, які не відповідають реальності та ускладнюють розв'язку.

Специфіка консультування фахівців екстремального профілю діяльності вимагає розробки спеціального підходу, що враховує наступні аспекти:

- короткостроковість;
- допомога повинна мати результат «тут і зараз» – вже на момент її надання;
- відсутність мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги (як правило);
- особливість контексту психологічної роботи.

Для здійснення консультування даної категорії клієнтів необхідно знаходити:

- актуальні (найбільш значущі зараз) проблеми для даного клієнта;

- психологічні аспекти, на які можна вплинути безпосередньо і відносно швидко;
- психологічні підходи і методи для найбільш ефективної роботи в даних умовах.

Досить велика кількість зазначеної категорії клієнтів потрапляють до консультанта не своєю волею. Психолог може за власною ініціативою запросити на консультацію конкретного працівника, з ознаками депресивного стану, підвищеної агресивності або інших негативних проявів у поведінці. Крім того, працівника може надіслати керівник підрозділу, якщо він бачить у цьому необхідність. Таким клієнтам у процесі консультування бракує мотивації, що само по собі є джерелом стресу і для консультанта, і для клієнта.

Якщо «невмотивований» клієнт все-таки змушений з якихось причин відвідувати консультанта, то небажання підтримувати консультативний контакт може виражатися в пропусках зустрічей, запізненні, байдужості до всього, у відмові прийняти відповідальність за процес консультування і т. ін.

Ми не можемо відмовитися від роботи з подібними клієнтами. У таких випадках ми використовуємо «терапію реальністю» (основоположник – W. Glasser) [94]. Стосовно «невмотивованих» клієнтів даний принцип означає, що їм слід допомогти хоч чимось. Реальна, нехай навіть невелика, допомога насправді може виявитися дуже ефективною.

Робота психолога з невмотивованими клієнтами будується за принципом роботи з людиною, а не з проблемами. Уміння пробудити в клієнті інтерес до самого себе як особистості дозволяє внести в фокус роботи з ним і його психологічний стан, актуальні проблеми, а також функціонально-рольову позицію в значущих соціальних взаєминах і т.п. Тоді доступними для опрацювання з психологом стають ті конкретні життєві проблеми, які, зокрема, привели до погіршення його стану та життя в цілому.

Запити на консультування іноді висувуються клієнтом прямо, але в більшості випадків їх доводиться виявляти самому психологу, виходячи з актуальної життєвої ситуації клієнта. Найчастіше зустрічаються такі варіанти:

- ✓ клієнт відразу говорить про свою готовність до зустрічей з психологом тільки один або кілька (невелике число) раз;
- ✓ клієнт взагалі не мотивований на роботу з психологом: його привели або прислали ті, хто вважає, що йому потрібна допомога такого фахівця;
- ✓ клієнт заявляє проблему, що стосується роботи психолога лише побічно: його більше турбують інші питання;
- ✓ клієнт заявляє про ситуацію, яка є для нього важкою, але не може бути ліквідована повністю;

- ✓ клієнт просить допомоги для врегулювання відносин з іншою людиною, яка сама прийти до психолога не може або не хоче;
- ✓ клієнт виступає як «повноважний представник» групи осіб;
- ✓ клієнтом є група осіб, пов'язаних певними відносинами, які пред'являються як такі, що потребують зміни.

Головним організуючим принципом консультанта є впевненість у тому, що клієнт здатен вирішити свою проблему, і що для запуску цього процесу досить нетривалого контакту з психологом-консультантом. Щоб робота в даному випадку була продуктивною, консультант повинен вміти:

- виявляти найбільш актуальні для клієнта сторони його проблемної ситуації;
- розглядати висунутий клієнтом запит в ширшому системному контексті, ніж той його представляє, і вже вирішувати самостійно, на що спрямувати роботу в першу чергу;
- зміщувати увагу клієнта на ті рівні його системи життєдіяльності, де вирішення проблеми може бути здійснено найбільш конструктивно, швидко та ефективно;
- розміщувати в фокусі консультування ті аспекти ситуації, які максимально доступні для зміни клієнтом зараз.

Періодичність зустрічей залежить, по-перше, від характеру запиту, а по-друге, від можливостей клієнта і психолога. У нашій практиці це зазвичай зустрічі поспіль: один-два рази на тиждень, рідше – один раз в два тижні. Іноді доцільно проводити окремі зустрічі, кожен щодо нового запиту клієнта. Тоді вони, з одного боку, будуються як єдині, а з іншого – у кожній наступній зустрічі стає можливим спиратися на матеріал попередніх зустрічей та результати, досягнуті клієнтом між сесіями.

Одна з особливостей нашого підходу полягає в тому, що ми, перш за все, розглядаємо не поведінку, когніції, емоції або переживання клієнта, а самі життєві події як такі, що стали джерелом відповідних станів і переживань людини. Змінюючи відношення людини до подій, ми автоматично змінюємо її картину світу та її актуальний психічний стан.

Такий підхід є особливо продуктивним при роботі з клієнтом, що прийшов без формального запиту. Він допомагає людині виговоритися, звільнитися від стресу, зняти надмірну увагу з проблем, які її турбують.

При цьому підході консультант йде не за клієнтом, а за симптомом і в ході взаємодії з клієнтом здійснює посилення виявленого симптому. Через посилення симптому виявляються події, що спричинили його появу. Консультант звертає увагу клієнта на симптом й на однорідні події (аналогічні факти переживань клієнта та його взаємодій з іншими людьми), у яких даний симптом присутній. Симптом формується після виникнення певної кількості однорідних подій.

Психотехнічні прийоми консультування спрямовані, у тому числі, на спільний з клієнтом пошук і доведення до високого ступеня усвідомлення

клієнтом всіх його думок, асоціацій, емоцій, переживань, тілесних відчуттів, рухових реакцій – всього того, що відображено в суб'єктивному досвіді людини у зв'язку з конкретною подією її життя. Клієнт певним чином групує події свого життя, переоцінює їх та приймає власні рішення.

Консультативний процес ми умовно розподілили на кілька основних етапів, кожен з яких має свою специфіку, свої завдання і вимагає застосування спеціалізованих психотехнічних прийомів. Відзначимо основні особливості кожного з виділених нами етапів консультативного процесу.

*І етап. Знайомство, встановлення контакту, вирішення організаційних питань.*

Перша зустріч з клієнтом має кілька ключових завдань:

- встановлення контакту, а потім і довірчих відносин;
- збір інформації про актуальну ситуацію клієнта;
- виявлення труднощів, проблем і відповідальних за їх розвиток осіб – на думку клієнта;
- формулювання очікувань, бажань, намірів і цілей від зустрічей з психологом (від даної сесії та від всієї роботи в цілому);
- укладення контракту на проведення консультування.

Консультування відразу організовується в парадигмі визначення основних цілей і планованих результатів. Крім того, на першому етапі важливо прояснити, чи можливо в процесі консультування досягти вирішення актуальної проблеми або метою роботи з психологом є побудова плану чи апробування деяких способів реконструкції реальності клієнта.

Найбільш важливий момент цього етапу – встановлення відносин взаємної відповідальності і довіри. Успіх консультування багато в чому залежить від того, наскільки активно клієнт включається в роботу і приймає свою відповідальність за отриманий результат.

У разі консультування фахівців екстремального профілю діяльності досить часто виникають труднощі встановлення контакту. Це пов'язано з небажанням клієнта бути об'єктом чиеїсь допомоги, запереченням наявності психологічних проблем. Кризовий стан клієнта пов'язаний у першу чергу з втратою безпеки, на що він реагує дезадаптивними ролями, пов'язаними або з програванням стану байдужості, або з агресивним типом реагування на будь-який вплив ззовні.

Оскільки основним завданням даного етапу є встановлення продуктивного контакту, психолог може використовувати різні прийоми, щоб повернути до себе клієнта, зняти його зайву напругу, змінити установку на недовіри. Для цього консультант аналізує та враховує наявні установки, очікування, стиль спілкування клієнта тощо. Клієнту важливо відчувати, що він може відкрито висловлювати свої переживання, побоювання і вони будуть прийняті.

*Прийоми, що полегшують встановлення та підтримання контакту:*

➤ Зовнішній вигляд консультанта. Одяг повинен відповідати класичному стилю, сезону. Перевагу слід надавати одягу світлих відтінків, оскільки вони привертають увагу та інтерес. До того ж на рівні підсвідомості клієнт оцінить відкритість, доброзичливість і не банальність. Важливо, щоб взуття (теж класичного стилю) та аксесуари підходили один до одного. Одяг, волосся, руки, взуття повинні бути доглянутими. Жінкам також слід звернути увагу на макіяж, доречним буде природний денний макіяж. Парфуми краще не вживати.

➤ Активність. Консультантові слід взяти на себе ініціативу структурування: простору, часу, рольових позицій, атмосфери, безпечної для клієнта, що сприяє саморозкриттю, і т.п.

➤ Відкритість і природність поведінки.

➤ Встановлення візуального контакту і збереження його на протязі всього спілкування.

➤ Пильне спостереження за невербальними проявами клієнта.

➤ Слова подяки клієнту за організацію зустрічі.

➤ Звернення до клієнта по імені в перших 10-12 словах бесіди.

➤ Зацікавлене активне слухання клієнта, щоб зрозуміти внутрішню мотивацію поведінки, побачити світ та конкретну ситуацію з його позиції.

➤ Ведення бесіди таким чином, щоб частіше отримувати позитивні відповіді.

➤ Фіксування спільності поглядів.

➤ Вживання простих слів, які підбадьорюють клієнта і викликають у нього бажання продовжити спілкування.

➤ Використання прийомів, що вказують на значущість особистості клієнта.

➤ Ухилення від суперечок.

Важливим проблемним питанням для даної категорії клієнтів є анонімність і конфіденційність. Консультант повинен роз'яснити, що конфіденційність, нерозголошення або борг мовчання консультанта по відношенню до третіх осіб є найважливішим принципом роботи консультанта. Консультант не має права поширювати відомості про клієнта. Відомості про клієнтів (записи консультанта, індивідуальні картки клієнтів) зберігаються в недоступних для сторонніх осіб місцях. Якщо консультант зміг переконати клієнта, що він гарантує йому повну конфіденційність, можна розраховувати на встановлення відносин довіри, хоча б частково.

Про те, що такі стосунки встановлено, можна судити з того, наскільки клієнт і консультант готові до саморозкриття, можуть обговорювати труднощі в процесі консультування в цілому. Якщо клієнт готовий реально включитися в процес, прагне працювати, є відкритим, говорить,

що психолог правильно розуміє його почуття, можна переходити до наступного етапу роботи.

*II етап. Формування внутрішньої мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги та самозміну.*

Консультавання фахівців екстремального профілю діяльності часто передбачає відсутність мотивації клієнта на отримання психологічної допомоги, самозміну та саморозвиток, або ця мотивація недостатньо усвідомлена людиною. Це виражається в тому, що клієнт чинить опір процесу консультавання. Тому основним завданням даного етапу є формування або актуалізація внутрішньої мотивації консультавання.

При роботі з «невмотивованим» клієнтом консультант повинен прийняти його таким, яким він є, тобто як не зацікавлену в консультаванні людину. У цьому і полягає шлях до успішного консультативного контакту. Якщо консультант намагається придушити клієнта, змусити його співпрацювати, значить, він не розуміє його. Небажання слід трактувати так само серйозно, як будь-яку іншу установку: треба поставитися з розумінням, але одночасно показати, що і консультант не зацікавлений насильно працювати на благо клієнта. Можна докладно пояснити клієнтові суть і можливості консультавання. Якщо не прагнути допомогти клієнту будь-якою ціною і особливо проти його волі, можливо, почне змінюватися мотивація клієнта і знайдуться передумови для виникнення продуктивного консультативного контакту. Однак консультант повинен спокійно і без непотрібного самозвинувачення допускати і те, що «невмотивований» клієнт залишиться лише формальним клієнтом або взагалі припинить спілкування.

Внутрішня мотивація – це мотивація, рушійною силою якої є не зовнішні впливи (стимули, підкріплення), а щось всередині самої людини. Це мотивація, яка пов'язана не із зовнішніми обставинами, а з самим змістом діяльності [182].

Зовнішня мотиваційна система містить:

- ❖ схильність реагувати швидше на зовнішні, ніж на внутрішні стимули;
- ❖ поведінку, при якій нагорода є відокремленою від неї;
- ❖ почуття, що швидше за все супроводжують активність, ніж спонтанно проявляються в ній;
- ❖ локус каузальності, що сприймається зовні;
- ❖ поведінку, яка контролюється нагородою, а не власним вибором людини;
- ❖ більш низький, ніж у внутрішньо мотивованих людей, рівень самооцінки;
- ❖ автоматична та автоматизована поведінка;
- ❖ емоції більше пов'язані із зовнішньою ситуацією.

Амотиваційна система проявляє себе у відсутності активності, у неї немає форм поведінки. Для неї характерно:

- сприйняття відсутності взаємозв'язку між поведінкою і результатом або нагородою, тому немає активності внаслідок недосяжності результатів;

- дуже низький рівень компетентності, яка сприймається;
- дуже низький рівень самодетермінації;
- дуже низький рівень самооцінки;
- наявність почуття безпорадності, некомпетентності, неконтрольованості, оскільки людина недооцінює власну здатність до самодетермінації;

- емоції блокуються.

Дослідники вважають, що часто, як прояви в поведінці амотиваційної системи, зустрічається поєднання зовнішньої і амотиваційної мотиваційних систем, що реалізується в почутті безпорадності в поєднанні з автоматичними діями [497].

Якщо переважає зовнішня або амотиваційна мотиваційна система, відбувається відфільтровування зовнішніх та внутрішніх стимулів, які неприйнятні для особистості. Таким чином, виникають неусвідомлювані мотиви і, відповідно, автоматична поведінка. Такий механізм, наприклад, мають мотиваційні чинники уникнення тривоги і провини. Едвард Десі вважає, що описане вище блокування негативно корелює з почуттям компетентності і з самодетермінацією [497].

Внутрішня мотиваційна система базується на потребі в компетентності та самодетермінації. Вона містить:

- ❖ прийняття рішень (самодетермінацію) в поведінці;
- ❖ ефективне управління своїми мотивами;
- ❖ локус каузальності, що сприймається внутрішньо;
- ❖ почуття самодетермінації в якості нагороди;
- ❖ високий ступінь власної компетентності, що сприймається людиною, та високий рівень самооцінки;

- ❖ самодетерміновану (обрану поведінку) та автоматизовану поведінку в якості численних автоматизованих підрівнів;

- ❖ при ідентифікації емоцій основна увага звертається на внутрішні сигнали. Емоції визначають поведінку разом з інформацією, що виходить від середовища і з пам'яті. Відбувається інтуїтивна та феноменологічна оцінка емоцій, які розглядаються як джерело інформації при виборі поведінки.

При внутрішній орієнтації ступінь усвідомлення основних людських потреб і чіткість використання інформації для прийняття рішень про поведінку є високими, внаслідок чого розвинене сильне почуття компетентності, самодетермінація і прояв волі на високому рівні. Це відбувається в результаті того, що інформація з середовища і від мотиваційних

структур досягає внутрішньої мотиваційної системи і вільно проявляється в свідомості у формі мотивів. Базу для формування мотивів складають усвідомлювані емоції. А сильний прояв волі, підвищений рівень самодетермінації призводять до того, що знижується число автоматичних реакцій.

Клієнти з внутрішньою мотивацією до самозміни і саморозвитку здатні перетворити автоматизовану поведінку на самодетерміновану форму, перепрограмувати її або керувати нею на свій розсуд. У них проявляється досить велика кількість автоматизованих реакцій, і незначна – автоматичних.

У внутрішньо каузальній особистості немає самозвинувачення в разі невдачі. Спостерігаються гнучка поведінка і чутливість до змін середовища. Вони вибирають саме такий тип поведінки, який є необхідним у даних умовах, і можуть вибрати як зовні, так і внутрішньо мотивовану поведінку в залежності від того, що вимагає ситуація.

Результати досліджень були об'єднані Е. Дісі та його колегою Р. Раяном (Department of Clinical and Social Sciences in Psychology, University of Rochester) в цілісну теорію – теорію когнітивної оцінки, згідно з якою суб'єкт при виконанні діяльності постійно оцінює, що є причиною його дій (він сам або щось ззовні), наскільки ефективна його діяльність і чи може він, виконуючи цю діяльність, підтримувати значущі міжособистісні стосунки. Відповідно, мотивація буде внутрішньою лише тоді, коли суб'єкт локалізує причину своїх дій у собі, вважає себе компетентним і включеним в систему значущих відносин [497].

Для формування сталого почуття психологічного благополуччя одного задоволення базових потреб недостатньо – потрібна ще орієнтація на внутрішні цінності. До внутрішніх цінностей відносять особистісний ріст, міжособистісні стосунки, інтелектуально-естетичний розвиток, а до зовнішніх – фінансовий успіх, привабливість, славу, силу (правомірність такого поділу цінностей була також показана в дослідженнях на російських вибірках (В.І. Чирков, Е.Л. Дісі) [401].

У дослідженнях було показано, що люди, орієнтовані на зовнішні цінності, переважно мотивовані зовнішніми факторами і мають досить низький рівень психологічного благополуччя. У той же час ті, хто орієнтовані переважно на внутрішні цінності, не терплять зовнішніх мотиваторів, прагнуть самостійно приймати рішення про те, що для них важливо, а що ні, й тому отримують більше задоволення від життя і в цілому більш щасливі [401].

Завдання розвитку внутрішньої мотивації клієнтів на даному етапі консультування розщеплюється на дві: сприяти появі досвіду внутрішньо мотивованої поведінки і сприяти переходу стратегій, придбаних в цьому досвіді, у ціннісну сферу.



Найбільш релевантним поставленому завданню виявився метод фіксованих ролей, розроблений Джорджем Келлі [474]. Він не тільки дозволяє спиратися у роботі на психологічні методи розвитку, але й надає можливість апробувати в реальному житті під керівництвом консультанта нові стратегії і способи поведінки і діяльності, які в разі їх успішності можуть бути трансформовані в цінності.

Згідно з Дж. Келлі людина судить про свій світ за допомогою понятійних систем, або моделей (конструктів), які вона створює і потім намагається пристосувати до об'єктивної дійсності. Основний постулат теорії особистісних конструктів говорить: «Процеси особистості – це прокладені в психіці канали, у руслі яких людина прогнозує події» [154, с. 46]. Під прогнозованими подіями слід розуміти й очікувану людиною успішність власних дій, що відбивається на її вчинках.

Основне положення теорії фіксованої ролі полягає в уяві про те, що люди – це не тільки те, як вони себе представляють, але також і те, що вони роблять. Таким чином, Дж. Келлі підкреслює нерозривний зв'язок життєвого досвіду людини та її уявлення про себе. Згідно з Дж. Келлі роль консультанта – надихнути клієнта і допомогти йому змінити свою відкриту поведінку. У свою чергу «ця зміна, у разі успішності, дозволить клієнтові усвідомити і інтерпретувати себе інакше, тим самим стати більш ефективною людиною» [114, с. 61-63]. У класичному вигляді суть методу фіксованих ролей розкривається в чотирьох етапах.

1-й етап. «Нарис самохарактеристики». Людині пропонується написати про себе в третій особі «нарис самохарактеристики». Їй слід писати «про цю людину» (ця людина ..., він ... і т. п.). Можна запропонувати їй уявити, що вона найкращий друг цієї людини і знає про неї практично все.

2-й етап. «Вивчення та аналіз». На даному етапі проводиться ретельне вивчення написаного нарису, яке дозволяє виявити основні конструкти, які людина зазвичай використовує в інтерпретації себе та своїх відносин з оточуючими.

3-й етап. «Нарис фіксованої ролі». На підставі інформації, отриманої з «Нарису самохарактеристики», психологом складається «нарис фіксованої ролі», тобто опис особистості вигаданого героя, якого наділяють конструктивною системою, освоєння якої було б корисним для клієнта.

4-й етап. «Розігрування ролі». На даному етапі клієнтові пропонують програти цю вигадану людину (складену фіксовану роль).

Основна мета – спонукати клієнта переглянути свій життєвий досвід, розширити його.

Після аналізу консультант описує характеристику ролі, яка бажана для клієнта, і за необхідності дає йому інструкцію зіграти дану людину. Період розігрування ролі при цьому може бути різним і в деяких випадках досить тривалим.

Після того як внутрішня мотивація на одержання допомоги та самозміну сформовані, настає час III етапу консультування.

### *III етап. Збір біографічної, психологічної інформації про клієнта.*

Перша фаза цього етапу полягає у вислуховуванні «сповіді» клієнта – тобто його розповіді про те, які труднощі виникли в його житті і з чим він їх пов'язує.

У процесі бесіди консультант аналізує будову внутрішнього світу клієнта, основні цінності, біографічні факти, травматичний досвід і т.п. Через аналіз контексту сповіді клієнта психолог-консультант може з'ясувати, як клієнт усвідомлює свої цілі, почуття, можливості, ресурси. Також вирішується питання про те, наскільки глибоко слід занурити клієнта в зміст його внутрішнього світу, щоб зробити його більш гармонійним.

На цьому етапі формується проблемна ситуація для психолога. Тобто проблема клієнта трансформується в проблему консультанта, набуває форми консультативного завдання, вирішення якого залежить від вибору стратегії психологічної допомоги.

Для дослідження проблеми клієнта використовуються стандартизовані і нестандартизовані інтерв'ю, тести, спостереження, перш за все за невербальною поведінкою, результати самоспостереження, специфічні прийоми для символічного опису проблеми, наприклад спрямована уява, проєктивні методики, рольові ігри. Ці ж методи дозволяють оцінити проміжний і кінцевий результати взаємодії. Вони дозволяють оцінити психологічний статус клієнта, загальну життєву ситуацію, зрозуміти характеристики проблеми, основні труднощі, з якими він стикається, мотивацію його звернення і можливості щодо вирішення проблеми. Для подальшої роботи важливо оцінити ступінь порушення, виділити запит, який дозволяє визначити перспективи подальшої роботи. Однак цей запит може бути не визначений досить чітко. У цьому випадку слід провести окрему роботу щодо виявлення запиту клієнта і його усвідомлення самим клієнтом. Запит може бути «фасадним», за яким ховається справжній запит, який клієнт з ряду причин не формулює. Нарешті, можлива ситуація, у якій дійсний запит на психологічну допомогу відсутній.

Все розмаїття запитів клієнтів було зведене до чотирьох основних стратегій їхнього ставлення до ситуації:

- ✓ клієнт може хотіти змінити ситуацію;
- ✓ змінити себе так, щоб адаптуватися до ситуації;
- ✓ вийти з ситуації;
- ✓ знайти нові способи жити в цій ситуації [361].

На думку В.В. Століна, усі труднощі клієнта можуть бути структуровані за суб'єктивним або об'єктивним локусом скарги [341]. Консультант разом з клієнтом прояснює, чи містить запит всю проблему або її частину, довізнає його, допомагає клієнту кваліфікувати запит, визначає особливості допомоги.

Традиційно всі запити клієнта діляться на конструктивні та неконструктивні.

До неконструктивних запитів В. Лосєва і О. Луньков відносять запит з граничним узагальненням і маніпулятивний запит [205].

- Запит з граничним узагальненням. Клієнт формулює свої труднощі, виходячи з установки не на вирішення проблем, а на їх уникнення. Форма уникнення, яку вибирає клієнт, – перфекціонізм, тобто прагнення до першості завжди і у всьому, відповідність ідеалізованим, нереальним нормам. Перфекціонізм виступає як прагнення до досягнення, але на глибинному рівні висловлює тривожність і мотивацію уникнення невдачі. Виконання цього запиту в повному обсязі неможливо, потрібно чітко і гранично ясно пояснювати клієнтам можливості консультування і працювати над трансформацією запиту в конструктивні форми.

- Маніпулятивний запит. Клієнт формулює свої труднощі як потребу змінити когось, він чекає допомоги в управлінні кимось без його згоди. Такий запит, як мінімум, неетичний. Консультантові слід тактовно і однозначно відмовитися. Виняток, на думку В. Лосєвої і О. Лунькова, становить запит батьків щодо дитини з важкими поведінковими і психічними порушеннями.

До конструктивних запитів ці автори відносять запит про допомогу в саморозвитку; запит про зняття симптому; запит про трансформацію; запит про інформацію; запит про допомогу в самопізнанні.

- Запит про інформацію. Клієнт запитує інформацію про межі норми, про можливості психологічної зміни та її прогноз, про варіанти подальшого розвитку ситуації.

- Запит про допомогу в самопізнанні. Клієнт цікавиться виявленням у себе певних здібностей; намагається розібратися у своїй ролі з приводу того, що відбувається з ним; потребує допомоги щодо самоприйняття і саморозуміння.

- Запит про допомогу в саморозвитку. Клієнт досить повно усвідомлює свою проблему і чітко її формулює. Як правило, в цих випадках він формулює свою потребу в допомозі конкретно.

- Запит про трансформацію. У таких випадках у клієнта виявляється потреба почати жити якби з початку, відмовившись від жорсткого детермінізму своєї особистої історії. Він намагається знайти новий сенс життя, відокремити в собі своє справжнє від чужого і наносного. Це запит про допомогу у звільненні від колишнього життєвого сценарію, запит на досягнення особистісної цілісності.

- Запит про зняття симптому. Клієнт формулює свої труднощі через опис певних симптомів. Він скаржить на емоційні та когнітивні порушення, описує комунікативні труднощі, енергетичні проблеми. Досить докладно наводить опис психосоматичної симптоматики.

Таким чином, на цьому етапі процесу консультування ми допомагаємо клієнту сформулювати конструктивний запит, враховуючи особливості його мотивації, цілей і перспектив розвитку.

*IV етап. Виділення домінуючої проблеми, обговорення альтернатив її вирішення.*

На даному етапі здійснюється основна робота зі зміни мислення клієнта щодо актуальної ситуації і можливостей її зміни. Центральним моментом є аналіз проблемної ситуації з виокремленням та відділенням проблеми від ситуації у свідомості клієнта. Часто справжня сутність труднощів людини не збігається з формулюванням, яку вона дає в процесі «сповіді». Тому інформацію, отриману від неї, потрібно доповнити результатами різних діагностичних прийомів і наглядом за її вербальною та невербальною поведінкою, інтерпретуючи її в термінах психологічних проблем. Це дозволить виявити психологічні ключі, тобто індикатори дійсних або потенційних вогнищ складнощів, пов'язаних з основними скаргами клієнта. Прикладом психологічних ключів можуть бути слова, фрази, особливо ті, що несуть емоційне навантаження, часто повторювані, або проходять рефреном в мові клієнта (вербальні ключі); зміна настрою в певні моменти бесіди або під час обговорення певних тем, неконгруентність реакцій, специфічні жести, міміка і т.д. (невербальні ключі); невідповідність між змістовною та емоційною стороною бесіди.

У результаті цих дій висувається консультативна гіпотеза – припущення щодо характеру і причин труднощів, які стоять за особливостями поведінки клієнта. Гіпотеза визначає напрямок, в якому потрібно шукати необхідну інформацію, для того щоб переконатися в правильності зробленого припущення або, навпаки, зробити його коригування. У ході бесіди консультант висуває кілька гіпотез про внутрішній світ клієнта і перевіряє їх правильність відповідями клієнта на свої питання. Залежно від характеру інформації, одержуваної психологом, висунута гіпотеза або підтверджується, або спростовується і змінюється на іншу.

Розповідь клієнта є набором поведінкових патернів, інтерпретованих з точки зору розробленої концепції. Концептуальне бачення того, про що говорить клієнт, значно полегшує роботу, дозволяє краще інтерпретувати матеріал, швидше знаходити те, що може допомогти в ситуації, що склалася, оперувати великою кількістю ідей в розумінні того, що відбувається. А чим більше ідей в гіпотезі виникає у консультанта з приводу тих чи інших висловлювань клієнта, тим легше йому працювати.

Гіпотези, які консультант буде обговорювати з клієнтом, повинні бути просто і адекватно виражені для клієнта. Під час психологічного консультування психолог може викласти одну, перевірену фактами гіпотезу, щоб показати клієнту логіку його поведінки. Для повідомлення змісту гіпотези консультант демонструє клієнту різні боки проблеми через зміст своїх питань, щоб клієнт міг цю інформацію перевірити і прийняти.

Один з найбільш надійних способів для консультанта перевірити свої гіпотези – робота з конкретними ситуаціями. Робота з ситуаціями дозволяє відокремити ситуативні труднощі і почуття клієнта від дійсних проблем. З іншого боку, вичленовуються елементи особистісного потенціалу, що не дозволяють ефективно діяти людині в тих чи інших типах ситуацій. І тільки в тому випадку, якщо у всіх обговорюваних ситуаціях простежується один і той же патерн поведінки і переживання, гіпотезу консультанта можна вважати такою, що підтвердилася, або спростованою. Коли гіпотеза стає досить обґрунтованою, консультант узагальнює інформацію і формулює психологічний висновок. Психологічний висновок – це характеристика психологічних проблем клієнта, вказівка причин, які їх створили, і можливих напрямків їх вирішення.

У психологічному висновку, заснованому на виявленні (або уточненні) психологічних механізмів виникнення проблеми, міститься, у тому числі і психологічний прогноз, тобто оцінка ймовірних наслідків розвитку психологічної ситуації.

Психологічна інтерпретація потрібна для роз'яснення та корекції неконструктивної позиції клієнта щодо своїх проблем і труднощів (зміст установок клієнта визначається при аналізі скарги). Іноді вона служить будь-якій робочій меті консультанта, наприклад, для зміни локусу скарги. Вдало зроблена інтерпретація є поштовхом для внутрішньої роботи клієнта над своїми проблемами. Але іноді її може не вистачити для того, щоб стимулювати зміни на краще. Тому консультант разом з клієнтом розробляє програму подальшої роботи.

Після цього починається стадія психологічного консультування, яку можна позначити як фазу усвідомлення клієнтом бажаного результату. Вся інформація, яка надається клієнту, спрямована на усвідомлення їм контексту проблеми і його роль в походженні проблемної ситуації.

На наступній стадії бесіди виробляються альтернативні рішення та формулюються задачі самозміни. На цій стадії відбувається обговорення з клієнтом різних варіантів рішення проблеми. Завдання самозміни можуть вирішуватися тільки за участю самого клієнта. Від того, наскільки він зуміє стати суб'єктом вирішення своїх психологічних проблем, залежить результативність допомоги. Консультанту належить ініціатива у виборі та формулюванні консультативних завдань і роль активного помічника у вирішенні клієнтом своїх психологічних проблем.

Технологічно процес висунення альтернативних рішень пов'язаний з деякими логічними кроками, що знижують вихідну невизначеність ситуації. Тобто вихідна проблема повинна бути розділена на кілька проміжних завдань, послідовне вирішення яких представляє план подолання загальної (вихідної) проблеми. Причому на кожному кроці в подоланні проблеми існують і, відповідно, висуваються кілька можливих варіантів дій.

Мета консультанта при цьому – допомогти клієнту сформулювати якомога більше число можливих варіантів поведінки, а потім, уважно аналізуючи їх, вибрати те, що найбільш підходить для даної людини в її ситуації. Чим більш конкретним, розробленим буде варіант позитивного реагування клієнта, тим більше шансів, що він дійсно змінить свою поведінку і ставлення до ситуації.

У ході «мозкового штурму» клієнт намагається придумати якомога більше можливих виходів з ситуації, що викликає у нього в даний час складності. На цій стадії не варто нехтувати будь-якими, навіть самими безглуздими рішеннями. Клієнта слід стимулювати бути творчим, ірраціональним і спонтанним, але одночасно розсудливим, раціональним і розважливим. Сенс цієї процедури полягає в знаходженні якомога більшого числа рішень. Зазвичай слідом за цим приходять «очевидне» рішення. Очевидним воно є для клієнта. Часто на цій стадії консультування має місце феномен, який називають «ага-переживанням». Тобто, раптово або поступово, рішення обговорюваної проблеми буквально осяває клієнта, відбувається інсайт.

Слідом за процесом пошуку можливих рішень проблем виникає необхідність в складанні практичного плану дій. Одна річ – знати, що саме ти хочеш зробити або змінити, і зовсім інша – реалізувати цю ідею на практиці. Протягом цього етапу взаємодії консультант і клієнт працюють разом над складанням практичного плану дій. Основний момент тут полягає в тому, що складений план повинен бути як прийнятним, так і реально досяжним.

Таким чином, з урахуванням прийняття або неприйняття клієнтом деяких з обговорюваних варіантів складається загальний задум дій, що надає рішення завдання консультування. Причому цей варіант є прийнятим самим клієнтом, і це найголовніше в плані ймовірності досягнення позитивного результату. Так, при роботі з представниками ризикових професій нами були розроблені формати роботи, що поєднують наративний підхід та підхід, орієнтований на рішення, методи різних підходів системної допомоги, проблемно-орієнтований підхід тощо.

Велику увагу в процесі консультування даної категорії клієнтів ми приділяємо роботі з почуттями. Оскільки як тільки людина в процесі консультування починає усвідомлювати свої реальні проблеми, вона відчуває потребу в емоційній розрядці. Значна частина процесу надання допомоги в ході консультування приділяється нами роботі з емоційною, або «чуттєвою» стороною особистості людини.

Але серед клієнтів даної категорії існує досить велика кількість людей, які відчувають великі труднощі в описі, «переживанні» своїх емоцій, тобто мають ознаки алекситимії. Вони відчувають труднощі щодо визначення та опису власних і чужих емоцій; розрізнення емоцій і тілесних відчуттів; відрізняються зниженням здатності до символізації, зокрема

до фантазії; фокусуванням переважно на зовнішніх подіях на шкоду внутрішнім переживанням; схильністю до конкретного, утилітарного, логічного мислення при дефіциті емоційних реакцій.

Такі особливості можуть бути як стійкою рисою особистості, що розвивається ще з дитячого віку, а можуть розвинутися в більш пізньому віці, як результат дії психологічних захисних механізмів при впливі психотравмуючих ситуацій, або як наслідок легких неврологічних порушень. Також великий вплив на розвиток такої емоційної недорозвиненості спричинює гендерний аспект, тобто вона більше властива чоловікам і є наслідком прийнятих в нашому суспільстві установок на заборону чоловікам виражати свої почуття. Не вмючи переживати свої емоції, людина може навчитися їх ігнорувати, як би «блокувати», і тому вони не усвідомлюються. Таким чином, вона охороняє себе від внутрішніх переживань шляхом неможливості зрозуміти їх і повідомити про них іншим. Однак пригнічені почуття, як би людина не намагалася їх раціоналізувати, все одно створюють сильне внутрішнє занепокоєння, напругу.

Оскільки почуття неможливо контролювати повністю, вони в деяких ситуаціях обминають контроль та обумовлюють виникнення короточасних виражених емоційних зривів (частіше негативних), причини яких погано усвідомлюються і тому лякають людину. Після таких зривів людина знаходить все більше причин для контролю своїх почуттів і алекситимія прогресує. У міру її прогресування посилюється нетовариськість і знижується здатність до взаємодії з оточуючими.

У ході консультування таких клієнтів дуже важливо постійно звертатися до почуттів та емоцій, не давати людині йти в міркування. Це довга і копітка робота, у якій треба допомогти затриматися в переживаннях, надати їм словесну назву, позначити їх. Підібрати прийнятний для людини спосіб проживання і вирази для кожного почуття й емоції. Часто це ще й робота з розвитку емоційності, у ході якої в людини починають формуватися нові емоційні переживання, яких до цього не було. Крім цього, необхідно застосовувати спеціальні методики, які допомагають людині навчитися розпізнавати та описувати словами свої емоції, долати дефіцит емоційних реакцій, розвивати міжпівкульні зв'язки і здатність включати уяву.

Алекситимія безпосередньо пов'язана зі здатністю до рефлексії, яка є джерелом стійкості, волі й саморозвитку особистості, дозволяючи усвідомити сенс свого життя і діяльності. Рефлексія є приватним механізмом особистісно-мотиваційного рівня саморегуляції. У той же час дефіцит рефлексії відноситься до важливих ознак алекситимії. «Алекситимік» не може керувати своїми мотивами, гнучко перебудовувати їх.

У психологічному сенсі рефлексією називають будь-яке міркування людини, спрямоване на розгляд та аналіз самої себе і власної активності. При цьому глибина такої рефлексії пов'язана, зокрема, з зацікавленістю людини в цьому процесі, здатністю її уваги помічати щось більше, а щось

менше. Вважається, що представники різних соціальних і професійних груп розрізняються щодо використання рефлексії. Рефлексія також зазвичай розглядається у зв'язку зі здатністю людини до саморозвитку, і з самим цим процесом [202].

Рефлексія – це одне з центральних понять у процесі роботи з психологом. Показник ефективності роботи над собою відбивається в глибині рефлексії. У процесі консультацій клієнт не тільки вирішує поставлену проблему, а й вчиться бачити себе і свої вчинки з боку та оцінювати їх наслідки.

Клієнти дуже індивідуальні у своїх реакціях. Більшості з них не подобається або не хочеться виражати сильні емоції. У даному випадку ми не бачимо необхідності звертатися до складної теорії «опору» або заперечення, а просто визнаємо той факт, що різні люди «влаштовані» по-різному. Ми намагаємося максимально повно приділяти увагу бажанням і потребам клієнта.

На підставі власного досвіду консультативної роботи ми виділяємо чотири види емоцій, які зазвичай придушуються або ховаються. Це гнів, страх, печаль і збентеження. У ситуації консультування гнів може виражатися, наприклад, підвищенням гучності голосу, страх – тремтінням, печаль – сльозами і збентеження – сміхом. Загальновідомо, що існує взаємозв'язок між цими почуттями і деякими базовими людськими потребами.

Незадоволена потреба знати і розуміти те, що відбувається з людиною, може породжувати страх. Незадоволена потреба щодо можливості вибору в різних життєвих ситуаціях або обмеженість вибору сприяє виникненню гніву. Незадоволена потреба кохати і бути коханими змушує людину відчувати печаль. І нарешті, неможливість задовольнити потребу у визнанні та підтвердженні почуття власної гідності змушує людину відчувати збентеження й замішання. Надати допомогу у всіх цих випадках можливо, якщо емоції будуть правильно визначені і прийняті консультантом та клієнтом.

Однак слід додати, що вираз почуттів не завжди є оптимальним методом. Наприклад, він є малопридатним для роботи з депресивними клієнтами, фрустрований клієнт може сильно опиратися пошквалюванню травматичних переживань і не досягне катарсису. Але, описуючи загальну стратегію консультування, можна сказати, що звільнення від напруги сприяє більш ясному розумінню себе, знаходженню більш конструктивних форм вирішення проблеми. Тому наступним важливим кроком є перехід від вираження почуттів до їх розуміння. Фокус у роботі зміщується з переживання на усвідомлення та інтеграцію досвіду. Емоційний інсайт веде до більш глибоких змін, однак вимагає більших зусиль з боку учасників консультативного процесу.

Етап вважається завершеним, коли клієнт готовий реалізувати план дій на практиці.



*V етап. Реалізація обраної альтернативи в поведінці, діяльності, спілкуванні.*

Даний етап процесу консультування клієнт виконує самостійно, практично незалежно від консультанта. На ньому відбувається реалізація складеного плану. У цей час клієнт потребує підтримки з боку консультанта. Для більшості людей зміна пов'язана з великими труднощами: часто вона приносить з собою тривогу, страх, напругу, і завдання консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнту впоратися з цими станами і почуттями. Також консультант і клієнт повинні обговорити тему завершення відносин.

*VI етап. Перевірка результативності психологічного консультування. Створення алгоритму самостійного вирішення психологічних проблем.*

Даний етап включає, по-перше, узагальнення отриманих клієнтом досягнень у вирішенні проблемної ситуації за період консультування і, по-друге, побудову планів на майбутнє, коли клієнт самостійно (без допомоги психолога) буде керувати своїм життям.

Консультант організовує останню зустріч, спрямовуючи увагу клієнта на вже досягнуті результати та позитивну динаміку його ситуації. Саме на проявлених досягненнях і здібностях клієнта в їх організації психолог будує бесіду про можливості перетворення в життя. Він створює контекст для направлення мислення клієнта шляхом подальшого розвитку його здібностей і можливостей щодо поліпшення ним своєї життєвої ситуації. Таким чином, психолог звертається до клієнта як до автора, творця та експерта в побудові його життя. Як показують спостереження з нашої практики, така підтримка професіонала зберігається клієнтами надовго, допомагаючи їм долати складні життєві ситуації.

Консультування припиняється, коли клієнт досяг незалежності, приймає відповідальність за свої проблеми, бачить їх і може вирішувати без професійної допомоги психолога.

На цьому ж етапі вкрай важливо оцінити результативність (ефективність) консультування. Дослідження досягнутих змін передбачає відповідь на три питання:

1. Чи змінився клієнт під час консультування?
2. Чи стали ці зміни результатом взаємодії з психологом?
3. Чи достатні зміни для поліпшення його життя?

У контексті обговорюваної проблеми не можна не виділити таку найважливішу складову ефективності, як вимоги до консультанта. Це питання займає особливе місце в зв'язку з тим, що предметом аналізу є особистість фахівця. Умовно тут можна виділити три основні складові:

- 1) вимоги до психологічних особливостей особистості консультанта;
- 2) вимоги до професійної підготовки консультанта;
- 3) етичні вимоги.

У роботі Олександра Валентиновича Махнача відзначається, що наявність певних особистих якостей у психолога-консультанта розглядається майже у всіх теоретичних системах як найважливіша та необхідна умова професійної діяльності [222].

Умовно виділяються різні «моделі», за допомогою яких визначаються найбільш значущі якості фахівця: компонентна, структурна, динамічна, прогностична.

Узагальнюючи все, що представлено в різних джерелах, виділимо ті основні моменти, ті вимоги до консультанта та його підготовки, які в тій чи іншій формі зазначає більшість авторів і які є важливими для ефективного проведення консультування:

- місце та роль консультанта багато в чому визначається його професійними поглядами, теоретичними позиціями, особистими якостями та очікуваннями клієнта;
- серед найважливіших рольових функцій консультанта виділяють такі, як атмосфера довіри та психологічної безпеки, безумовного прийняття, взаємоактивність і прагнення до самоактуалізації;
- якості особистості консультанта є найбільш важливим фактором (наприклад, у порівнянні з рівнем знань, навичок), що забезпечує успішність процесу психологічної допомоги;
- перелік якостей особистості «ефективного» консультанта варіюється залежно від сфери та вимог конкретної професійної діяльності;
- зміст професійної підготовки консультанта визначається спеціально розробленими навчальними програмами, підготовленими відповідно до законів, освітніми стандартами конкретного соціокультурного простору, але в будь-якому випадку передбачає вирішення особистих проблем самого консультанта.

Більш детально проблему вимог до консультанта ми розглянемо в наступних розділах нашої роботи.

Повертаючись до стадійності процесу консультування фахівців екстремального профілю діяльності, слід зазначити, що не всі стосунки відповідають представленій нами схемі розвитку, й іноді одна або кілька стадій можуть бути пропущені. Виділені нами етапи – це спроба надати процесу консультування певної структурованості.

### **3.3 Наративізація життєвого досвіду фахівців екстремального профілю діяльності у процесі психологічного консультування**

Виходячи з основних постулатів культурно-історичної теорії, історія розвитку особистості не впливає на людину безпосередньо, вона закріплена в системі знакових засобів. Тобто в контексті консультування розказана людиною історія власного життя (нарратив) є системою знакових засобів, крізь призму яких переломлюється індивідуальна історія.

Наратив ініціює появу плану уявного та вихід за межі наявної ситуації. Формування наративу передбачає появу інстанції, що організує життя в розповідь і надає подіям сенс. У контексті суб'єктно-діяльнісного підходу можна говорити про те, що даною інстанцією є суб'єкт життєвого шляху [58; 295; 315; 500].

Для вивчення динаміки, закономірностей та механізмів психологічного консультування необхідно виділити категорію, яка може бути відображенням цієї динаміки. До подібної категорії пред'являються дві вимоги. З одного боку вона повинна явно простежуватися в процесі консультування, з іншого боку – мати науковий статус для її подальшого об'єктивного аналізу і включення в контекст психологічного знання. На роль подібної категорії може претендувати поняття «наратив».

Наративом ми, слідом за рядом дослідників (Дж. Брунер, Г. Мюррей, М. Вайт, Д. Епстон, А.О. Преображенська), називаємо історію життя людини, розказану нею самою [57; 58; 279; 280]. Категорія «наратив» містить у собі просторову і часову цілісність людського життя, а також логіку та сенс існування конкретної людини. Вибір наративної парадигми не випадковий, оскільки текст є одним з об'єктивних свідчень динаміки психологічної консультації, і саме за допомогою аналізу тексту можливо наблизитися до розуміння механізмів і специфіки даного процесу.

Категорія «наратив» має давню традицію аналізу, починаючи з літературознавства (Ж. Адам, Ж. Женетт, Т. Павел, Ш. Рімон-Кеннан, Дж. Принс, В. Шмідт та ін.), а сьогодні наративна психологія є одним з напрямів, які найбільш інтенсивно розвиваються, у зарубіжній та вітчизняній психології (Дж. Брунер, У. Найсер, М. Вайт, Т. Сарбін, Д. Епстон, Дж. Фрідман, Дж. Комбс, К. Мюррей, О.Є. Сапогова, Є.С. Жорняк, А.О. Преображенська, Н.В. Савельєва) [57; 58; 121; 131; 141; 142; 143; 247; 279; 314-318; 319; 344; 357; 358; 362; 362; 364; 411; 436; 439; 445; 479; 492; 502].

Введення поняття «наратив» для опису способу структурування людиною дійсності передбачає закономірне питання: якщо життя людини організоване у формі розповіді, то яка інстанція відповідає за цей процес. У вітчизняній психології поняттям-позначенням організуючої інстанції життя людини є «суб'єкт життєвого шляху» [279].

Але у свідомості людини особиста історія представлена не в повному обсязі, а лише в якійсь її частині. На думку С.Л. Рубінштейна, її складають події, що визначили розвиток і становлення особистості [305]. На нашу думку, особистою історією людини повною мірою можна вважати автобіографічний наратив.

При співвіднесенні категорії «автобіографічний наратив» з близькими загальнопсихологічними поняттями Анастасією Олегівною Преображенською були виявлені наступні подібності та відмінності [279; 280]:

1. Найбільш родинним поняттям стосовно до автобіографічного наративу є автобіографічна пам'ять, яка розуміється як вербальна ре-

презентація подій, що відбулися з людиною, яка складається під впливом соціуму. Наратив, який визначається як історія життя людини, розказана нею самою, описує схожий феномен. Однак дана категорія має на увазі також наявність уявлень про майбутнє і містить комплекс переконань, що визначає інтерпретацію подій життя. Таким чином, автобіографічний наратив охоплює життєвий шлях людини у всій його цілісності, у той же час описуючи способи інтерпретації, тоді як автобіографічна пам'ять відноситься до минулого людини. Також варто відзначити, що поняття «автобіографічна пам'ять» включає процеси переробки і відтворення інформації, а категорія «наратив» описує спосіб репрезентації подій життя у свідомості людини.

2. Подібність понять «наратив» і «образ світу» полягає в описі ними способів відображення реальності у свідомості. Поняття «образ світу» містить принцип репрезентації дійсності, тоді як категорія «наратив» має на увазі активну роль людини в конструюванні сприйняття навколишнього світу. Крім того, образ світу має на увазі кодування інформації при активній участі зорових рецепторів, а наратив передбачає переклад інформації у вербальну форму.

3. Подібність понять «наратив» і «Я-концепція» полягає в описі розуміння людиною самої себе. «Я-концепція» є більш вузьким поняттям порівняно з наративом, тому що наратив включає не тільки образ себе, а й уявлення людини про навколишню дійсність та життєві події. Завдання «Я-концепції» – у розчленуванні єдиного феномена «Я» на складові, наратив, навпаки, реалізує цілісність образу людини як суб'єкта життєвого шляху. «Я-концепція» статична, наратив містить часову координату і передбачає активну роль людини у формуванні образу себе.

4. Щодо поняття «ідентичність» автобіографічний наратив розуміється як спосіб її реалізації. Оскільки саме в історії життя людини знаходить цілісність, самототожність і безперервність існування. Також наратив виконує функцію здійснення соціальної ідентичності, бо індивідуальна історія формується при безпосередній участі наративів, що реалізуються в соціальній групі.

Ми бачимо, що категорія «автобіографічний наратив» має ряд спільних ознак з такими поняттями, як «автобіографічна пам'ять», «образ світу», «Я-концепція», «ідентичність», але у той же час їй притаманна власна специфіка. Так, автобіографічний наратив є історією життя, яку розповіла сама людина. Його основними і суттєвими рисами є те, що наратив:

- має форму оповідання;
- описує життєвий шлях у цілому;
- містить часову координату;
- забезпечує реалізацію індивідуального способу сприйняття людиною навколишнього світу і себе в ньому;

- відображає активну роль людини в інтерпретації реальності;
- містить переконання, що визначають інтерпретацію подій життя;
- формується у процесі соціальної взаємодії;
- забезпечує ефект самототожності та безперервності досвіду;
- в його контексті відбувається поява двох інстанцій: суб'єкта як початку, що організує оповідання та проживання подій життя, і героя розповіді, об'єкта рефлексії [279, с. 48].

Таким чином, створення наративу можна визначити як процес, у ході якого відбувається конструювання та сприйняття індивідом власного життя як цілісного феномена за допомогою зв'язування подій життя єдиним розповідним сюжетом.

Наратив є системою знаків, спрямованою на побудову та опанування людиною власної особистості та поведінки. «Розповідаючи про себе самого, суб'єкт використовує існуючі в культурі нарративні форми (сюжети, персонажі, теми, нарративні фігури) спочатку для упорядкування та систематизації у свідомості власного досвіду ..., а пізніше – для самопроекування» [315, с. 67]. Базовим для нарративної психології є положення про те, що, змінюючи зміст наративу за рахунок зміни контексту опису і подій, що його складають, можна змінити самосприйняття і діяльність людини. Тут ми підходимо до положення Л.С. Виготського про те, що в культурі існують особливі дії щодо опанування власної психіки, які називають психотехнічними [88]. Як ми покажемо далі, формування автобіографічного наративу є однією з таких дій.

### **3.3.1 Автобіографічний наратив як психотехнічна дія**

Усі означені вище параметри знаходять відображення в категорії «наратив». Так написання автобіографічного наративу, як уже було показано, є дією щодо опанування психіки, закріпленою в культурі. Наратив як текст являє собою знакову систему, спочатку розділену між людьми, яка надалі піддається інтеріоризації. У результаті інтеріоризації автобіографічного наративу події життя організовуються в часі та осмислюються. Але одним з головних наслідків нарративної організації психіки стає поява двох інстанцій: «Я» як суб'єкта, що організує наратив, і «Я» як об'єкта, описаного в оповіданні. Очевидно, що такий розподіл є однією з перших передумов появи активного рефлексуючого суб'єкта життєвого шляху, який самостійно формує та змінює власне життя. Розуміння автобіографічного наративу як психотехнічної дії дозволяє досліджувати появу суб'єкта життєвого шляху. Зробити це можливо в психотехнічному експерименті, який представляє собою особливі умови, в яких відбувається формування досліджуваного явища. При дослідженні становлення суб'єкта в процесі зміни автобіографічного наративу на роль психотехнічного експерименту може претендувати ситуація психологічного консультування [315].

За психологічною консультацією звертаються люди з проблемною життєвою ситуацією. Наявність проблемної життєвої ситуації у більшості випадків супроводжується відсутністю у людини позиції суб'єкта життєвого шляху щодо даної ситуації. У консультації відбувається обговорення історії виникнення і способів вирішення проблеми, яка подається як фрагмент автобіографічного наративу. У результаті зміна наративу в психологічній консультації повертає людині можливість довільної саморегуляції. Довільна саморегуляція здійснюється за допомогою появи суб'єкта як інстанції, що регулює проходження життєвого шляху [314].

Таким чином, розгляд наративу як форми психотехнічної дії дозволяє досліджувати динаміку появи та зміни позиції суб'єкта життєвого шляху.

Вплив світу на людину відбувається в контексті індивідуальної історії. Індивідуальна історія виконує роль фільтра, який дозволяє з усієї сукупності стимулів вибирати лише певні. При цьому важливо диференціювати індивідуальну історію та автобіографічний наратив. Біографія є синтезом усвідомлення, означування і буття суб'єкта, а життєвий досвід суб'єкта – це «чернетки» наративних автобіографічних проектів, в яких суб'єкт шукає і стверджує свою цілісність і своє «Я» [319]. Індивідуальна історія включає всі події, що відбувалися з людиною в минулому. Змістом автобіографічного наративу є вибірккові події у контексті трьох часів – минулого, сьогодення і майбутнього. Крім того, у наративі людина осмислює події і свою роль в них, наслідком чого є формування уявлень про себе і світ.

Поява у людини наративу ініціює появу плану уявного та вихід за межі наявної ситуації, тому що при появі слова світ подвоюється. Автобіографічний наратив як історія життя є психотехнічною дією тому, що припускає появу інстанції, яка організує життя в розповідь і надає подіям сенс. У різних психологічних напрямках ця інстанція має різні назви. В. Деймон і Д. Харт у своїй концепції саморозуміння, що реалізується в рамках психології розвитку, говорять про наявність у людини двох інстанцій «Я, що пізнає» і «Я, яке пізнають» [цит. за 131].

Психологічне консультування може розглядатися як психотехнічний експеримент, у якому відбувається безпосереднє формування та зміна психічних процесів і станів людини. Психологічне консультування не є хаотичною взаємодією консультанта та клієнта, воно, як динамічний процес, має власну логіку і структуру. Безумовно, процес консультування можна аналізувати з різних точок зору: з точки зору невербальної взаємодії, з точки зору досягнення поставленої мети або використовуваних методів роботи, з точки зору позицій консультанта і клієнта. Консультування можна уявити як послідовність інтеракцій консультанта та клієнта у формі текстових висловлювань, що поєднуються в певному контексті. Отже, його можна розглядати як особливий тип розповіді. При аналізі консультації як оповідання ми керувалися припущенням про те, що в

консультації як тексті можна виділити характерні для будь-якого оповідання елементи, що відносяться до структури його розгортання – зачин, експозицію, зав'язку, розвиток дії, кульмінацію, розв'язку і коду.

Фабула – ланцюг подій, про який розповідається в сюжеті. Конфлікт, що лежить в основі драматургії, допомагає перетворити фабулу (реальну послідовність подій) в сюжет (художньо-організовану розповідь про ці події). «Конфлікт – протилежність, протиріччя як принцип взаємовідносин між образами художнього твору. Будучи основою та рушійною силою дії, конфлікт визначає головні стадії розвитку сюжету: зародження конфлікту – зав'язка, найвище загострення – кульмінація, вирішення конфлікту – розв'язка» [245, с. 229].

1) Експозиція – у літературному творі зображення розстановки персонажів та обставин, що безпосередньо передують початку розгортання фабульної дії.

2) Зав'язка – подія, яка стала поштовхом щодо виникнення і розвитку драматичного конфлікту в художньому творі.

3) Розвиток дії – система подій, які впливають з зав'язки по ходу розвитку дії – як правило, конфлікт загострюється, а протиріччя стають все гостріше і ясніше. Розвиток дії може мати декілька кульмінаційних точок.

4) Кульмінація – вершина. У драматичному творі момент найвищої напруги в розвитку дії, що максимально загострює художній конфлікт.

5) Розв'язка – вирішення зображуваного в літературному творі конфлікту або вказівка на можливі шляхи його розв'язання, заключний момент у розвитку дії, заключний момент [344].

Іноді в оповіданні виділяють два додаткові елементи: зачин як перехідний відрізок тексту, який готує слухача до оповідання, і коду як структурний елемент, що завершує історію, дає їй оцінку і повертає в хронотоп «тут і зараз».

При аналізі процесу консультування як оповідання перед нами стояло завдання визначити структурні елементи сюжету стосовно його специфіки і виділити їх знаки в тексті. Були виділені наступні етапи консультативного процесу:

1) Зачин в консультуванні – вступні репліки клієнта, що характеризуються невизначеністю і передують опису проблемного наративу. Як правило, зачин виражається в перших фразах. Критерії зачину:

- Початкові фрази клієнта, в яких немає «слів, що відкидають тінь» (за винятком особових займенників). «Слова, що відкидають тінь, – конкретні іменники, вжиті у своєму предметному значенні» [245]. Наявність «слів, що не відкидають тінь» (таких як «можливість», «визначеність», «перевага» і т.д.) у тексті свідчить про високий рівень узагальнення, відсутність у такого явища конкретного місця в просторі та еквівалента в об'єктивній реальності.

- Фрази будуються в хронотопі «ніде», поза місцем і часом («склалася така ситуація ...», «зараз такий період, що зараз така проблема склалася ...» і т.д.).

- Фрази будуються в хронотопі «тут і зараз» («я не знаю, що говорити ...», «я хвилююся»).

- У фразах відсутній хронотоп «там і тоді», в якому описується конкретна ситуація.

2) Експозиція – опис клієнтом подробиць проблемного нарративу і питання консультанта, спрямовані на прояснення проблеми. В експозиції відбувається опис героїв і ситуації, що склалася на момент звернення до консультанта. Експозицій в консультації може бути кілька, що пов'язано з можливістю появи в процесі діалогу нових тем. Критеріями експозиції є:

- Використання в оповіданні минулого часу, що має наслідки в сьогоденні (перфектний час);

- Хронотоп «там і тоді», в якому описується конкретна життєва ситуація;

- Наявність «слів, що відкидають тінь» (конкретних іменників).

3) Зав'язка – приховане або явне прояснення запиту. Зав'язка – вербалізація основного конфлікту нарративу, його прояснення і уточнення. Початок зав'язки – визначення теми консультативної сесії або укладення формальної чи імпліцитної угоди щодо предмета взаємодії. Формальна ознака укладення угоди – відгук клієнта на репліку консультанта, яка відобразить основний конфлікт. В основі цього критерію – повторення слів або фрази як критерій діалогу.

4) Розвиток дії – власне психологічна робота з проблемним нарративом, яка займає більшу частину консультативного процесу. У розвитку дії консультант і клієнт досліджують можливості зміни контексту і вирішення проблеми.

5) Кульмінація – піковий момент взаємодії, що визначає характер всієї зустрічі і безпосередньо впливає з розвитку дії. У кульмінації визначається, чи буде розв'язано конфлікт нарративу. Критеріями кульмінації є:

- вирішення конфлікту;

- наявність інсайта;

- взаємодія з консультантом у формі діалогу (критерієм діалогу є часткове повторення одним зі співрозмовників зверненої до нього репліки);

- можливість доступу до більш глибокого рівня переживань і до подій нарративу, яких раніше не торкалися;

- переструктурування основного конфлікту;

- різка зміна точки зору, з якої відбувається опис нарративу.

б) Розв'язка є інтеграцією знання, отриманого в кульмінації, в нарратив клієнта. Розв'язка – повернення теми діалогу до зав'язці з деякими висновками з приводу заявлених конфліктів: скасування, перепідтвер-



дження або переклад конфлікту в іншу сферу, перерозподілення фігур конфлікту.

7) Кода – повернення клієнта в хронотоп «тут і зараз». У стадії кода може бути досягнута домовленість про продовження роботи.

Таким чином, у консультуванні, як у сюжеті, можна позначити структурні елементи і виділити їх критерії.

В описі структури нарративу ми керувалися двома завданнями: з одного боку, необхідністю виділення елементів, які є центральними для нарративу, з іншого боку, завданням знаходження певних критеріїв даних елементів у тексті.

### **3.3.2 Структура нарративу в консультуванні**

Структура нарративу включає елементи зачину, експозиції, зав'язки, розвитку дії, кульмінації, розв'язки і кода. Використовуючи однакові терміни при описі структури консультування і нарративу, ми розглядаємо різні процеси. Структура консультування описує стадії взаємодії консультанта і клієнта. Структура нарративу характеризує ступінь повноти нарративу клієнта, ще не однакою в різні моменти психологічної роботи.

Стосовно специфіки психологічного консультування ми досліджували структуру проблемного оповідання, а не автобіографічного нарративу в цілому. Специфіка психологічного консультування полягає в обмеженості часу роботи, внаслідок чого обговорюється одна або кілька проблемних тем, а не вся життєва історія. Були виділені наступні критерії елементів, що входять в структуру нарративу стосовно психологічної роботи:

1. Зачин – початкові слова клієнта, що передують опису проблемної ситуації. Зміст зачину проблемного нарративу в більшості випадків збігається зі змістом зачину консультування.

2. Експозиція – опис ситуації (умов, розстановки персонажів), яка передувала появі проблеми або конфлікту. Часто експозиція є скороченою, а клієнт починає розповідь безпосередньо з зав'язки.

3. Зав'язка – опис умов і факту появи основного конфлікту проблемного нарративу.

4. Розвиток дії – розвиток подій після виникнення конфлікту, часто включає опис зроблених клієнтом дій щодо вирішення конфлікту, які не призвели до бажаного результату.

5. Кульмінація – момент вирішення основного конфлікту нарративу, за рахунок переструктурування умов проблемної ситуації або включення в проблемний нарратив інформації, яку клієнт раніше не пов'язував із проблемним нарративом.

6. Розв'язка – опис наслідків вирішення конфлікту і включення їх до загального автобіографічного нарративу.

7. Кода – заключні слова клієнта, завершальні обговорення проблеми. Може збігатися з кодою консультації.

Структура розгортання наративу клієнта досить чітко простежується в його тексті. Проблемний наратив клієнта, який пред'являється в якості теми консультативної зустрічі, у всіх випадках є незавершеним – у ньому, як правило, відсутні кульмінація і розв'язка, а часто й інші елементи (експозиція, зав'язка, розвиток дії). У процесі психологічного консультування структура розгортання наративу стає повнішою.

Зі структурою розгортання наративу безпосередньо пов'язана структура часової перспективи, оскільки остання відображає хронологію подій. Структура часової перспективи є однією з найбільш важливих характеристик. За О.Г. Трубіною «темпоральна функція наративу полягає в тому, що він є способом осягнення часу: він виділяє різні моменти в часі і встановлює зв'язок між ними, дозволяє побачити сенс в самих часових послідовностях, вказує на фінал, частково вже міститься на початку історії, розкриває значення часу, вносячи, так би мовити, людські смисли в його перебіг. Іншими словами, наратологія продемонструвала, що наратив є структура і практика, яка висвітлює людське існування в часі та представляє людей в якості темпоральних істот» [258, с. 22].

Параметр *повноти часової перспективи* наративу представляє собою наявність в оповіданні минулого, теперішнього і майбутнього часу. Даний параметр є найбільш універсальним для структури часової перспективи, крім того, він досить ясно визначається в тексті. Досліджуючи динаміку повноти часової перспективи в процесі психологічного консультування, ми виявили, що часова перспектива проблемного наративу порушена (в оповіданні відсутні один або кілька часів), а в ході роботи, з появою авторської позиції вона стає більш повною.

Структура змісту наративу включає, за В. Лабов, Дж. Валецькі, п'ять складових: героя, дію, мету, засоби і умови [479]. У наративі обов'язково простежується конфлікт дії, який розуміється як невідповідність одного (і більше) елемента іншому. Стосовно специфіки психологічного консультування конфлікт і герой є основними елементами структури змісту наративу. Конфлікт наративу – причина, яка спонукала людину звернутися по допомогу, а герой – образ людини в оповіді.

Особливість автобіографічного наративу, сюжети якого обговорюються в ході психологічної роботи, полягає в тому, що автором і героєм оповіді є одна людина. Часто образ героя та автора наративу не збігаються: відрізняться може ступінь активності даних оповідних інстанцій, можуть різнитися уявлення і дії, покликані їх реалізовувати, характеристика автором героя та образ героя, що складається в логіці наративу. Внаслідок цього стосовно інстанції героя в оповіданні нас цікавить характеристика автором героя і *схожість позицій* автора і героя.

Характеристика героя може бути зовнішньою і внутрішньою. Внутрішня характеристика являє собою опис характеру і психічних властивостей героя. Зовнішня характеристика – опис зовнішності і дій персонажа.

Під схожістю автора і героя ми розуміємо загальну спрямованість їх позицій, також схожість ступеня їх активності. Досліджуючи дані параметри, ми вважаємо, що в процесі психологічної роботи, у міру зміни позиції автора, характеристика героя стає внутрішньою, а позиції автора і героя стають більш узгодженими.

На думку багатьох дослідників, конфлікт є основним елементом, що визначає всі дії в оповіді. З точки зору Н.Д. Тамарченко конфлікт передбачає «позицію», тобто таке ставлення до ситуації, що означає вибір: людина змушена стати на бік однієї із сил, що зіткнулися, оскільки кожна з них оцінюється в категоріях морального права [350].

Однак стосовно проблемних сюжетів автобіографічного нарративу вибір полягає не тільки в необхідності стати на певну сторону, але також у тому, щоб ввести в оповідь нові умови, що нівелюють сам факт конфлікту, або зайняти позицію відносно проблемної ситуації, яка переструктурує її складові.

У психологічному консультуванні виділяються три ступені вирішення конфлікту: повне вирішення конфлікту, часткове вирішення конфлікту, відсутність вирішення конфлікту [279]. Повне вирішення конфлікту передбачає примирення конфліктуючих тенденцій або зняття конфлікту за рахунок зміни контексту проблемного або автобіографічного нарративу. Часткове вирішення конфлікту полягає в знаходженні точки згоди між конфліктуючими тенденціями або перевизначення конфлікту і протиборчих тенденцій. Відсутність вирішення конфлікту полягає в його незмінності та стабільності протягом усього процесу консультування. При наявності в нарративі клієнта кількох конфліктів за допомогою дискурс-аналітичної процедури виділяється центральний. При цьому вирішенням конфлікту вважається вирішення центрального протиріччя. Частковим вирішенням конфлікту вважається його перевизначення або вирішення одного з приватних конфліктів. Факт відсутності вирішення конфлікту полягає в незмінності центральних і приватних протиріч протягом консультації.

Структура нарративної перспективи включає точку зору і позицію оповідача. Точка зору є одним з найбільш досліджуваних параметрів нарративу, маючи безліч визначень та інтерпретацій. За визначенням Дж. Майерс, М. Симмс «точка зору – фізична, уможлядна або особистісна перспектива, яку автор зберігає відносно описуваних подій» [цит. за 358, с. 38].

За О.Г. Трубіною «точка зору – кут зору, під яким викладаються події і переживання та який з необхідністю передбачає інші позиції, інші точки зору» [358, с. 41]. В. Шмід визначає точку зору як «утворений зовнішніми і внутрішніми факторами вузол умов, що впливають на сприйняття і передачу подій» [411, с. 42].

Точка зору реалізує ставлення оповідача до оповіді. Вона може бути як внутрішньою, так і зовнішньою. Внутрішньою точка зору є в тому ви-

падку, якщо клієнт розповідає про події з точки зору включеного спостерігача або дійової особи. Зовнішня точка зору представляє позицію клієнта, у якій події описуються відсторонено, а оповідач реалізує позицію «не включеності», описуючи події «як би з боку».

«Зовнішня точка зору, у прямому сенсі слова, дає простір всезнання. Вища свідомість, яка була поза самої історії, розглядає всіх героїв з однакової дистанції. Тут оповідач подібний до Бога. Він володіє минулим, сьогоденням і майбутнім. ...Головний недолік позиції всезнання (або, як її іноді називають, олімпійської позиції) – це неможливість якось наблизитися до місця дії. Рухома точка зору дає можливість користуватися різними точками зору всередині однієї книги або історії» [411, с. 47]. Як впливає з визначення, точка зору може бути гнучкою, переходячи від однієї позиції до іншої. Також розрізняють фізичну та умоглядну точки зору. Фізична точка зору – це кут зору, у тому числі і часовий, під яким розглядається вся історія. Умоглядна точка зору – це перспектива внутрішньої свідомості та емоційного ставлення, яке зберігається між оповідачем і самою оповіддю. Ми вважаємо, що в процесі вирішення конфлікту та зміни авторської позиції у процесі психологічного консультування точка зору стає рухомою.

Другим досліджуваним параметром наративної перспективи є позиція оповідача, яка визначає, чи ведеться оповідь з позиції переваги оповідача над іншими учасниками, рівності з ними або підпорядкованості героям. Даний параметр здається нам важливим для вивчення, так як він пов'язаний з умовами вирішення конфлікту та позицією автора. Факт переваги або підпорядкування думки оповідача думкам персонажів наративу є ознакою наявності конфліктів дискурсу, тому що обидві ці позиції припускають панування одного дискурсу над іншим. Ситуація панування одного дискурсу обертається придушенням інших дискурсів, що в свою чергу породжує конфлікт. Вирішення конфлікту можливо при реалізації позиції рівності думки персонажів наративу та оповідача. Позиція рівності пов'язана з появою такої характеристики клієнта, як відповідальність.

Структура граматики наративу – це особливий пласт структури наративу, вивченню якого присвячено безліч досліджень [280]. Специфіка структури граматики наративу полягає в тому, що, на думку багатьох дослідників, даний елемент формується під впливом неусвідомлюваних інтенцій автора, безпосередньо пов'язаних з його психологічним станом та психологічними особливостями. «... Акт породження тексту, як і мови взагалі, є тільки в невеликій своїй частині усвідомленими. Велика його частина залишається поза рефлексії його автора. Якщо вибір сюжету висловлювання переважно є свідомим, то вибір того чи іншого слова вже в меншому ступені піддається контролю свідомості, особливо якщо у автора не було часу на редагування; вибір синтаксичної конструкції усві-

домлюється ще менше, перевагу ж слів тієї чи іншої морфологічної структури, тяжіння до одних і відкидання інших граматичних категорій, частин мови тощо залишається за рамками свідомих маніпуляцій будь-якого носія мови» [245, с. 258].

### 3.3.3 Аналіз особливостей граматики наративу клієнта

Структура граматики наративу включає безліч складових: структуру речень, характер предикатів, метафор, вступних конструкцій, слова, що зустрічаються найчастіше за інші, повтори і т.д. Ми вважаємо за необхідне звернути увагу на динаміку речень з «відсутністю Я в називному відмінку», внутрішніх предикатів і метафор в силу того, що, спираючись на проведені дослідження, дані параметри найбільше пов'язані зі специфікою психологічних процесів і позицією суб'єкта життєвого шляху [23; 36; 131; 491].

1) **Метафори.** В основі метафори лежить порівняння, співвіднесення в особистому досвіді інформації, що відноситься до сьогодення і пережита в минулому. Процес метафоризації призводить до співвідношення смислів, результатом цього процесу є запозичення понять з однієї області пізнання в іншу область.

Експериментальні дослідження метафори показали наявність зв'язку між здатністю породжувати метафори і точністю відтворення значення [22]. Одним з механізмів породження повного смислу предмета є перенесення приватних смислів з подальшим їх синтезом на єдиному смислового полі. У процесі метафоризації відбувається ідентифікація сприйманого об'єкта або ситуації зі слідом емоційного стану. Об'єкт світу зіставляється з однією з реальностей, які заміщаються та проектуються в реальність емоційних станів.

Таким чином, можна говорити про те, що метафора є способом розкриття значень і породження смислів на основі емоційного оцінювання ситуації. Використання метафори є важливою складовою процесу психологічного консультування. «Використання метафори консультантом «прив'язує» до старих сенсів нові контексти, що виявляє нові смислові відтінки ситуації, а значить, породжує нове її розуміння, нові переживання і, врешті-решт, нове ставлення до неї і самого себе (як змістового центру проблеми)» [315, с. 67]. Ми вважаємо, що використання метафори в кульмінації консультування сприяє вирішенню основного конфлікту проблемного наративу і є свідченням активізації авторської позиції.

1) **Внутрішні предикати** – одне з найважливіших понять при інтерпретації текстового матеріалу. Зовнішні предикати – це дієслова, дієслівні форми та деякі інші конструкції, що описують ситуацію, яку можна спостерігати, свідком якої можна бути. Приклад зовнішніх предикатів – «йти», «розповідати», «робити». Внутрішні предикати описують ситуацію, з якою обізнаний лише безпосередній учасник ситуації. Це ситуація,

пов'язана з інтелектуальними або емоційними станами учасника, вона не може включати свідка і переживається тільки безпосередньо. Приклад внутрішніх предикатів – «відчувати», «переживати», «уявляти», «вирішувати» і т. п.

На думку М.В. Новікової-Грундт, «наявність у тексті однієї фігури, описаної внутрішніми предикатами, дозволяє з упевненістю говорити про протагоніста – проекцію автора, наявність декількох таких фігур свідчить про високий рівень рефлексії автора, про його емпатію або, принаймні, «прагнення розуміти людей» [245, с. 124]. Ми вважаємо, що внутрішні предикати є знаком рефлексії людини в залежності від частоти виникнення в наративі. Це пов'язано з тим, що дані граматичні конструкції означають звернення людини до безпосередніх внутрішніх переживань. Персонажі наративу, описані за допомогою внутрішніх предикатів, мають у свідомості клієнта внутрішній світ, подібні до нього. Збільшення кількості внутрішніх предикатів у наративі внаслідок психологічного консультування пов'язано з вирішенням основного конфлікту наративу та появою позиції автора.

2) *Речення з «відсутністю Я в називному відмінку»* представляють собою сукупність речень з безагенсними, псевдоагенсними конструкціями, і також речень, в яких центральний персонаж наративу займає роль пацієнса. Безагенсні конструкції – речення, в яких агенс не названий. Агенс – джерело дієслівної дії, суб'єкт, виробник дії, на відміну від пацієнса – об'єкта дії. Приклад безагенсної конструкції – «можна», «не можна», «слід» і т. д. У псевдоагенсних конструкціях реальний агенс не названий. Наприклад, «всі люди ...», «керівництво вважає ...». «Наявність безагенсних та псевдоагенсних конструкцій свідчить про пасивність автора щодо діючих у світі заборон, законів та «сил». Крім того, безагенсні і псевдоагенсні конструкції істотно знижують критику як автора, так і адресата тексту щодо істинності висловлювання» [245, с. 138].

Речення «з відсутністю Я в називному відмінку» – це конструкції, у яких центральний персонаж тексту опиняється в синтаксичній ролі пацієнса. На думку М.В. Новікової-Грундт, «якщо фігура, описана внутрішніми предикатами, регулярно займає синтаксичне місце пацієнса, це свідчить про те, що автор тексту сприймає себе як предмет маніпуляцій інших людей (якщо в тексті присутні інші фігури, які регулярно займають місце агенса). Якщо в тексті немає реальних агенсів, то світ автора тексту підпорядкований випадковостям, збігу обставин, впливу «сил», що не мають назви» [245, с. 179].

У психології існує сформоване визначення речень, в яких агенсом є сам оповідач, – «Я-висловлювання». У цій роботі ми не користуємося даними визначеннями, бо в «Я-висловлюванні» може міститися безагенсна або псевдоагенсна конструкція (наприклад, «Я не люблю, коли оточуючі мене не слухають»). Для відділення конструкцій з відсутністю агенса ми,

як уже було сказано, говоримо про речення «з відсутністю Я в називному відмінку».

Загальною теоретичною посилкою досліджень зв'язку речень з «відсутністю Я в називному відмінку» з такими особистісними характеристиками, як відповідальність, локус контролю, суб'єктність, очевидно, є гіпотеза лінгвістичної відносності («гіпотеза Сепіра – Уорфа») [246]. Відповідно до цієї гіпотези граматичну будову мови нав'язує спосіб виділення елементів навколишньої дійсності, і, отже, вживання людиною речень «з відсутністю Я в називному відмінку», або безагенсних конструкцій, передбачає існування у неї уявлень щодо дії в її житті деяких сил і передачу відповідальності за своє життя обставинам та іншим людям.

Вивченню зв'язку подібного роду конструкцій з психологічними особливостями людини присвячено ряд досліджень (К. Роджерс, Т. Березіна, А. Россохін) [40; 300; 303]. К. Роджерс при оцінці змін, що відбуваються з клієнтом в процесі особистісно-центрованої психотерапії, відзначав зміни в його промові: «Зміни в особистості під час психотерапії можна побачити через спосіб, яким вона говорить про себе. На одному кінці континууму вона не хоче говорити про себе або говорить про себе тільки стосовно зовнішніх подій. У середині континууму індивід говорить про себе як про об'єкт, з яким він навряд чи пов'язаний. Поступово він починає визнавати свої переживання і висловлювати свої почуття» [300, с. 64]. Вираз почуттів відбувається у формі «Я-висловлювань».

У дослідженнях Т.М. Березіної «було показано, що особливості внутрішнього мовлення тісно пов'язані з особистісними типами свідомості. Ставлення до себе як суб'єкту виражається у вживанні в мисленій мові займенника «Я» (відбиваючи активний діючий початок) на протигагу пасивним формам (мене/мені) і безособовим реченням» [40, с. 22]. Результати дослідження А.В. Росохіна показали, що «співвідношення частотності «активного» і пасивного вживання займенника «Я» представляється можливим розглядати як мовний еквівалент психологічного поняття «локус контролю». Однак для процесу психотерапії в цілому виразної загальної динаміки цього співвідношення в дослідженні А. Росохіна не спостерігалось [303].

Таким чином, результати досліджень підтверджують наявність зв'язку між вживанням речень «з відсутністю Я в називному відмінку» і позицією людини як об'єкта впливів. Подібна позиція є прямою протилежністю позиції людини як суб'єкта життєвого шляху. Досліджуючи динаміку речень «з відсутністю Я в називному відмінку», безагенсних і псевдоагенсних конструкцій у процесі психологічного консультування, ми вважаємо, що існує зв'язок з вирішенням основного конфлікту наративу і появою позиції автора. Це відбувається внаслідок того, що в процесі психологічного консультування людина набуває активну життєву позицію та приймає відповідальність за своє життя на себе.

Отже, у структурі наративу нами було виділено чотири області розгляду, безпосередньо пов'язані зі змінами наративу клієнта в процесі психологічного консультування. Динаміка даних областей цікавить нас у контексті зміни позиції автора, параметри і знаки в тексті якої необхідно визначити. Варто відзначити, що в процесі психологічного консультування ми можемо простежити лише частину автобіографічного наративу, пов'язану із заявленою клієнтом проблемою.

### **3.3.4 Структура позиції суб'єкта життєвого шляху, що виділяється у процесі консультування**

Як було сказано вище, авторською позицією ми будемо називати позицію суб'єкта життєвого шляху стосовно процесу створення людиною автобіографічного наративу. Окремим завданням є виділення елементів позиції автора. Для його вирішення ми звернулися до емпіричних досліджень позиції суб'єкта життєвого шляху, в яких були виділені елементи даної позиції.

Так, у концепції суб'єктності педагога, що розробляється О.М. Волковою, були виділені наступні основні компоненти структури суб'єктності педагога [86]:

1) Активність як уявлення людини про себе як активну, ініціативну істоту, творця власної діяльності та життя. Подібна активність є перетворюючою, усвідомленою, цілеспрямованою.

2) Здатність до рефлексії як факт усвідомлення того, що відбувається з самим собою, входить у структуру суб'єктності та проявляється у владі над собою, самоконтролі в процесі діяльності. Суб'єктність психічного починається з відчуття людиною в собі деякої внутрішньої інстанції, яка розпоряджається всім потенціалом мислення, почуттів, пам'яті і т.д.

3) Свобода вибору та відповідальність за нього – стан людини, в якому усвідомлена активність, обумовлена цілепокладанням і самосвідомістю, здійснюється вільно. Свобода розуміється як можливість вибору суб'єктом власного життєвого шляху в цілому, а також цілей, засобів, контролю реалізації конкретної діяльності зокрема. Атрибут свободи завжди пов'язаний з відповідальністю і прийняттям людиною цієї відповідальності на себе, так як через відповідальність виражаються моральні характеристики особистості, що показують її цінність. Таким чином, можливість вибору створює передумови для народження відповідальності.

4) Унікальність суб'єкта розуміється як невідтворність себе в часі і просторі та відчуття свого індивідуального призначення в житті. Унікальність проявляється в почутті симпатії до себе, у ставленні до себе як до впевненої, самостійної, надійної людини, якій є за що поважати себе. Вона відображає відчуття цінності власної особистості для себе і, одночасно, передбачувану цінність свого «Я» для інших.



5) Розуміння і прийняття іншого. Суб'єктність виявляється не тільки і не стільки в пізнавальному та діяльнісному ставленні до світу, як у ставленні до людей.

б) Саморозвиток – здатність людини бути «відкритою» для зовнішніх впливів, бажання змінюватися і готовність сприймати сигнали про свої зміни зовні.

І.А. Серьогіна, спираючись на концепцію О.М. Волкової, досліджувала структуру суб'єктності педагога, виділивши в структурі суб'єктності наступні елементи: активність, здатність до рефлексії, свободу вибору і відповідальність за нього, усвідомлення власної унікальності, розуміння і прийняття іншої людини, саморозвиток. Згідно з дослідженням І.А. Серьогіної детермінантою структури суб'єктності є характеристика активності, оскільки провідною спроможністю суб'єкта є здатність до взаємообумовлених перетворень себе і широкої навколишньої дійсності, що включає об'єкти матеріального світу і систему соціальних відносин [327].

Однак у даній концепції емпіричної структури суб'єктності особистості не був позначений фактор, що лежить в основі суб'єктності, на думку Д. Узнадзе, Б.Ф. Ломова, А.В. Брушлинського, а саме – властивість цілісності [59; 80]. Розкриваючи природу цілісності суб'єкта, А.В. Брушлинський вказує, що це означає, перш за все, нерозривний взаємозв'язок природного і соціального на всіх стадіях розвитку людини. Зазначеному підходу протистоїть затвердження полісуб'єктності, коли єдиний суб'єкт розчленовується в залежності від здійснюваних ним сфер активності, і відповідно виділяються специфічні за своєю природою суб'єкт діяльності, суб'єкт спілкування, суб'єкт пізнання, суб'єкт життєдіяльності, суб'єкт психічної активності тощо. Питання про подолання цієї тенденції залишається одним з основних у розвитку категорії суб'єкта. Як пише А. Брушлинський, «Людина як суб'єкт – це вища системна цілісність усіх її найскладніших і суперечливих якостей, перш за все психічних процесів, станів і властивостей, її свідомості та несвідомого» [59, с. 10].

Якщо звернутися до цілісності як властивості автора оповіді, то дана характеристика також стає основною. Так, згідно з М.М. Бахтіним автор реалізує ціннісно-сміслову єдність твору. «Менш за все в собі самому ми вміємо і можемо сприйняти наявне ціле власної особистості. У художньому ж творі в основі реакції автора на окремі прояви героя лежить єдина реакція на ціле героя, і все окремі його прояви мають значення для характеристики цього цілого як моменти його» [36, с. 256]. Таким чином, суть естетичної діяльності автора – надання цілісності образу героя. Стосовно автобіографічного нарративу можна говорити про те, що факт опису і трансформації нарративу є способом додання цілісності самосприйняття людини.

Позиція виділяється Б.Ф. Ломовим в якості однієї з провідних властивостей суб'єкта, вона характеризується як сукупність суб'єктивних ві-

дносин особистості, що є основою суб'єктивного світу. Позиція характеризується як інтегральна властивість, що виражає систему ставлення людини до суспільства, людей, самої себе, норм та правил. Вона характеризує «місце» людини у своїй життєдіяльності: чи є вона дійсним її суб'єктом або існує, як вказують обставини. Позиція визначає суб'єктивні стосунки (ціннісні орієнтації, інтереси, мотиви, установки); стійкі типові для суб'єкта способи здійснення свого життя, стосунків з оточуючими людьми (чи він уникає протиріч, згладжує їх або, навпаки, загострює) і спрямованість особистості як «відношення того, що особистість отримує і бере від суспільства, ... до того, що вона йому дає, вносить в його розвиток» [203, с. 71].

Позиція в якості однієї з основних характеристик автора як творця власного життя також виділяється в ряді психологічних і лінгвістичних концепцій, проте на дещо інших засадах. Багато авторів говорять про уявлення та переконання людини, які задають основу світосприйняття, крізь призму якої створюється суб'єктивна реальність [280; 358; 411; 491].

Так, К. Роджерс говорить про виняткову важливість способу, яким індивід конструює свої переживання. «На одному кінці континууму смисли, які він використовує для інтерпретації переживань, є дуже ригідними, і виникає враження, що вони накладаються на його переживання ззовні, якби ці смисли були абсолютними істинами. Поступово індивід починає піддавати сумніву свої особистісні конструкти, особливо коли починає довіряти своєму внутрішньому досвіду і осмислювати свої переживання» [300, с. 264].

Аналіз дискурсу як об'єкта психології спирається на ряд принципів, одним з яких є принцип ідеологічності. «Поняття ідеології тут використовується як сукупність деяких прихованих ідей, як таке, що не завжди і не повністю усвідомлюється, вплив яких обумовлює зміст висловлювань, що складають дискурс» [139, с. 226.].

Згідно з Є.С. Калмиковою та Е. Мергенталер «нарратив, а точніше – його прагматичний аспект містить «пояснення», тобто афективно-оцінний компонент, що дозволяє, з одного боку, залучити слухача емоційно, а з іншого – передати власні оцінки та інтерпретації оповідача» [142, с. 113]. Вони відзначають, що підхід, центром уваги якого є афективно-оцінне ставлення оповідача до того, що повідомляється, запропонований в роботі Дж. Герхардта і Ч. Стінсона. Клієнт має якесь вихідне пояснення, яке виявляється незадовільним з точки зору можливостей зміни ситуації. Клієнт не завжди в змозі вербалізувати своє розуміння або пояснення, тому основний спосіб його пред'явлення – це повідомлення деяких історій з життя, що включають імпліцитно або експліцитно оцінки та базові установки [141].

Отже, спираючись на вищеперераховані положення, можна зробити висновок про те, що однією з головних характеристик людини як суб'єкта

життєвого шляху або суб'єкта висловлювання є уявлення (приховані або явні), що складаються в позицію, якою вона керується. Саме тому ми виділяємо параметр уявлень у структурі позиції автора як суб'єкта життєвого шляху. Крім цього, синтезуючи вищеописані уявлення про суб'єктність, і виділяючи з них ті, вивчення яких можливе в рамках аналізу тексту консультації, ми звертаємося до таких опцій позиції суб'єкта життєвого шляху:

1) Активність виступає діяльним і творчим відношенням суб'єкта до проживання власного життєвого шляху.

2) Відповідальність характеризується фактом вибору суб'єктом власного життєвого шляху в цілому, а також цілей, засобів, контролю, реалізації конкретної діяльності зокрема. Відповідальність – акт усвідомлення або рефлексії суб'єктом свого авторства відносно обставин, в яких він опинився, своєї здатності робити вибір і впливати на ту ситуацію, в яку він потрапив. Феномен відповідальності розкриває ціннісне ставлення суб'єкта до наявного та можливого. Зміст предмета відповідальності має ціннісне значення для суб'єкта, пов'язане з його інтересами, потребами, надіями, ідеалами.

3) Здатність до самоусунення є аналогом здатності суб'єкта до рефлексії. Рефлексія передбачає наявність у людини «Я, що спостерігає». Основою появи «Я, що спостерігає» є здатність до самоусунення, що проявляється в можливості аналізу людиною власного життя і себе в ньому.

4) Визначеність є цілісність і завершеність позиції автора та образу героя в наративі. Параметр визначеності відображає унікальний та цілісний образ людини як суб'єкта життєвого шляху, що виражається в реалізації нею єдиної стратегії життя.

У цій класифікації у силу специфіки дослідження (виявлення елементів позиції суб'єкта в тексті) властивість цілісності суб'єкта входить до структури параметра визначеності, а елемент унікальності, крім визначеності, відображений в уявленнях людини як у смисловому і змістовному вираженні позиції суб'єкта.

Крім перерахованих вище елементів, ми виділяємо параметр подібності або відмінності позиції автора наративу в порівнянні з позицією героя. Даний параметр важливий для аналізу наративу, тому що образ автора (його уявлення, цінності, цілі) може не збігатися з образом героя наративу так, як автор представляє себе в оповіді. Подібність позицій автора і героя позначається як конгруентність – відповідність істинних переживань та уявлень людини тому, що відбивається у вербальній і невербальній комунікації.

Таким чином, у структурі позиції суб'єкта життєвого шляху ми виділяємо наступні елементи: активність, відповідальність, визначеність, здатність до самоусунення як характеристики позиції суб'єкта; уявлення як зміст позиції суб'єкта і схожість позицій автора та героя як самоопис суб'єкта.

Окремим завданням є виділення знаків даних структурних елементів позиції суб'єкта життєвого шляху (або авторської позиції) в тексті. Як було сказано вище, позиція автора відносно наративу займає проміжне положення, будучи однією з його інстанцій, що не зводиться, однак, до тексту оповіді. Наратив є розповіддю про події, що сталися у хронотопі «там і тоді». Поява позиції автора можлива тільки в ситуації «тут і зараз», тому що вона має на увазі прояв діяльного та упередженого ставлення до тексту. На думку Н.Я. Большунової, «суб'єктність виявляється для людини в рефлексивній дії» [51, с. 4]. Тому авторська позиція проявляється в осмисленні сюжетів автобіографічного наративу та власних підстав.

Варто відзначити, що написання наративу та актуалізація позиції автора можливі тільки в процесі діалогу – з самим собою, співрозмовником, культурним контекстом. Найбільш повно цей процес можна простежити в ситуації психологічного консультування, тому що в ситуації діалогу з консультантом відбувається екстеріорізація позиції автора та «переписування» наративу. Таким чином, зміна структури наративу та позиції автора відбувається в діалозі. Ми звертаємося до формального аспекту діалогу, розчленовуючи консультацію на ряд етапів в залежності від стадії взаємодії консультанта та клієнта і виділяючи в ньому критерії наявності позиції автора і зміни наративу.

Найбільш загальним критерієм наявності позиції автора є аналіз клієнтом підстав наративу і власної ролі в його створенні в ситуації «тут і зараз», у діалозі з консультантом. Висловлювання, що відноситься до актуалізації позиції автора, робиться клієнтом у відповідь на репліку консультанта і має характер відношення до наративу або тексту консультанта. Речення будується в теперішньому або теперішньому продовженому часі. Виділення позиції автора відбувається за допомогою стратегії поліфонічності – процедури дискурс-аналізу, в якій виділяються різні дискурси.

Критеріями позиції автора є такі ознаки:

1) Критерієм активності є творча позиція автора відносно наративу, що проявляється в готовності клієнта:

- пробувати нові форми роботи в консультації (візуалізація, робота з метафорами, постановки тощо);
- аналізувати та змінювати підстави проблемного наративу – уявлення, що лежать в його основі;
- шукати і позначати власні переваги щодо розвитку історії життя;
- шукати і позначати епізоди наративу, що відрізняються від проблемних;
- переосмислювати і змінювати проблемний наратив.

Узагальнюючи, можна говорити про те, що основним критерієм активності автора наративу стає позиція зацікавленого дослідника власного життя.

2) Критерії наявності відповідальності в автора нарративу полягають:

- у визнанні власної позиції в оповіді, а також ролі в появі проблемного нарративу та його зміні;
- у зверненні клієнта до ситуації вибору в процесі взаємодії з консультантом;
- у здійсненні клієнтом усвідомленого та вільного вибору. Усвідомленість і свобода вибору проявляються в розумінні людиною можливих альтернатив і наслідків виборів, а також прийнятті свого рішення;
- у реалізації клієнтом вибору відповідно до особистих цінностей.

Відповідальність слід відрізнити від гіпервідповідальності, яка проявляється в прийнятті відповідальності за події, що від людини не залежать або залежать лише частково.

3) Критерії визначеності складаються:

- в описі клієнтом власної позиції, яка визначає оповідь, а також входять до її структури переваг, переконань, цінностей;
- у відсутності протиріч у позиції автора відносно обговорюваного фрагменту нарративу (у переконаннях і діях).

4) Критерії здатності до самоусунення полягають:

- в аналізі переконань та уявлень, що лежать в основі проблемного нарративу;
- в аналізі власної ролі в появі проблемного нарративу та його зміні;
- у можливості описувати події нарративу з позиції спостерігача.

Самоусунення співвідноситься з точкою зору автора – здатний до самоусунення автор використовує зовнішню або рухому точку зору. Хоча наявність зовнішньої точки зору не завжди свідчить про самоусунення автора і може полягати в описі подій з позиції зовнішнього спостерігача.

5) Формальними критеріями наявності переконань або поглядів в тексті є:

- висловлювання побудовано як безагенсна, псевдоагенсна конструкція;
- висловлювання має форму імперативу – наказового способу, з використанням слів «повинен», «слід», «необхідно»;
- висловлювання побудовано у другій особі однини (агентом є займенник «ти»);
- у висловлюванні не міститься «слів, що відкидають тінь»;
- висловлювання будується в теперішньому продовженому часі.

Усі ці критерії є знаками переконань та уявлень в тексті, тому що відображають глобальний та узагальнюючий характер висловлювань. Змістовний критерій наявності переконань та уявлень клієнта в тексті – опис правил, принципів, пояснень, яким суб'єкт керується при інтерпретації фактів. Переконання в структурі позиції автора носять особливий

статус: їх можна простежити не тільки в репліках у хронотопі «тут і зараз», а й в тексті наративу.

б) Критерій подібності позицій автора та героя полягає у відповідності уявлень і переконань людини діям головного героя наративу.

Таким чином, було виділено параметри, що складають позицію суб'єкта життєвого шляху, і визначено критерії їх присутності в автобіографічному наративі, який аналізується і видозмінюється в процесі психологічного консультування.

Слід зазначити, що особливості, специфіка консультування фахівців екстремального профілю діяльності визначають необхідність використання автобіографічного наративу при роботі з даною категорією клієнтів.

### **3.4 Дистантні форми психологічного консультування фахівців екстремальних професій**

Використання дистантних форм психологічного консультування удосконалювалося в залежності від науково-технічного прогресу, доступності та популярності технічних засобів зв'язку, що збільшували можливість доступу людей до психологічної допомоги.

До сучасних форм дистантного консультування відносяться: консультування по електронній пошті (e-mail), онлайн консультування за допомогою програми Skype та його аналогів (з відео підтримкою або без такої), із використанням chat, usenet-системи «телеконференцій», онлайн тренінги та вебінари тощо.

Як прихильники, так і скептики підходу до опосередкованих форм психологічної допомоги сходяться на думці про те, що так чи інакше, дистантне консультування вже займає певну нішу в консультативній психології (Л.Б. Шнейдер, Г.С. Абрамова, А.Н. Єлізаров, С.В. Лебедева, Ф.Е. Василюк, В.Ю. Меновщikov і ін.) [1; 71; 116; 223; 225; 412].

На сучасному етапі розвитку технічних засобів комунікацій перспективним підходом до психологічного консультування представників екстремальних професій стає дистантна форма надання психологічної допомоги, переважно інтернет-консультування, меншою мірою – телефонне консультування.

Стадії консультативного процесу та основні прийоми консультування (вслуховування, перефразування, резюмування, відображення почуттів і змісту тощо) збігаються з тими, що використовуються при очному консультуванні.

Для певної категорії фахівців екстремального профілю дистантне консультування може бути єдиним доступом до взаємодії з психологом. До таких клієнтів належать:

➤ Особи, що бояться розголосу. Дане побоювання поширене серед частини клієнтів. Це обумовлено соціокультурними особливостями,

менталітетом, наявністю соціальних стереотипів. Тут звернення по допомогу розглядається особистістю як визнання своєї слабкості, неспроможності, недолугості.

➤ Клієнти, що мають якості або ознаки, які визначаються самою людиною як негативні, неприйнятні, неприємні, що не відповідають власним принципам, світогляду та актуальним цінностям суспільства.

➤ Клієнти, які відчують побоювання і тривогу, пов'язані з втратою або можливістю втрати контролю над власним станом. Для них вкрай важливою є можливість зв'язатися з психологом у будь-який час.

➤ Клієнти, що мають проблеми з вираженням почуттів, симптоми алекситимії. Дистантність психолога створює безпечну атмосферу для опрацювання емоційних проблем, полегшує їх усвідомлення та саморозкриття, допомагає звільнитися від негативних переживань, «розрядитися».

➤ Особи, які мають страхи соціального походження, тобто невмотивовану боязнь виконання якихось дій, що супроводжуються увагою з боку сторонніх осіб, або просто спілкування з незнайомими людьми та особами протилежної статі. Психолог при дистантному консультуванні може працювати з негативними установками клієнта, які посилюють його занепокоєння в певних ситуаціях. Також – навчити прийомам релаксації та саморегуляції, допомогти змінити способи мислення та освоїти нові форми поведінки.

➤ Клієнти, які в силу об'єктивних обставин не мають можливості зустрітися з психологом очно [225].

Можливість анонімної взаємодії істотно полегшує процес прийняття рішення клієнтом про необхідність отримання психологічної допомоги.

Клієнт може спілкуватися з психологом в онлайн-режимі – приватно, індивідуально, в офлайн-режимі – по електронній пошті. Клієнт може описати свою проблему за допомогою спеціальної анкети, яка надається при заходженні на психологічний сайт. При цьому наявність і заповнення анкети виступають в якості елемента рефлексії потенційного користувача щодо спектра його можливих проблем. Після отримання заповненої анкети відповідно до специфіки запиту клієнт направляється до психолога, що спеціалізується на даній проблемі, на консультування. Якщо клієнт хоче консультуватися анонімно (що вказується в анкеті), то відповідь надсилається електронною поштою або в режимі закритого/приватного чату, коли і питання і відповідь публікуються на сайті.

Слід зазначити, що не всі люди можуть сформувати стосунки з психологом, якого вони не бачать.

Онлайн-консультації допоможуть тим клієнтам, які:

- звикли використовувати інтернет для пошуку інформації, спілкування тощо;
- люблять писати про себе;

- хочуть змінити ситуацію, своє ставлення, поведінку, взяти відповідальність за те, щоб брати участь у цьому процесі.

Більшість інтернет-консультантів працює за допомогою:

- електронної пошти;
- програми Skype;
- ICQ;
- відеоконференції;
- інтернет-телефонії.

Для консультанта досвід здійснення дистантного консультування з такими його особливостями, як високий ступінь емоційної насиченості, часто драматичність, можливість чіткого відстеження того, що відбувається, і поступовий підбір найкращої стратегії, виявляється цінним з точки зору розширення професійного діапазону засобів та індивідуальних шляхів виходу з кризових ситуацій.

Для клієнтів, які перебувають у серйозній кризі; які не вміють довго і виразно описувати свій стан; схильних приховувати від психолога частину інформації; не готових повністю брати участь у процесі росту та самозміни дистантні форми отримання психологічної допомоги не є ефективними.

Позитивними сторонами інтернет-консультування є:

- Необмеженість часу, тобто зв'язок з психологами в інтернеті може здійснюватися цілодобово.

- Клієнт може зберігати повну анонімність свого звернення, може перервати спілкування в будь-який момент, навіть при спілкуванні з психологом в онлайн-режимі. Клієнт може бути цілком впевнений, що про його «візит» до психолога ніхто не дізнається, що зменшує страх бути визнаним «хворим», «божевільним», «ненормальним».

- Психологів можна легко знайти в мережі інтернет. Сайти психологічної допомоги є більш доступними, ніж традиційна консультація. Реклама психологічних послуг представлена набагато краще в мережі інтернет, ніж у «реальному світі», що спонукає деяких осіб звернутися по психологічну онлайн-допомогу негайно.

- Під час дистантного консультування клієнт відчуває себе більш комфортно, бо він сам може створити необхідні умови контакту. За статистикою, за психологічною онлайн-допомогою найчастіше звертаються з дому, де людина відчуває себе максимально захищеною.

- Вибір психологів в інтернеті істотно ширше, ніж у «реальному» житті. Інтернет надає психологу широкі можливості для самопрезентації, там можна розмістити особисті дані, власні публікації, іноді навіть приклади роботи з іншими людьми з їх дозволу. При безпосередньому консультуванні клієнт обмежений рамками свого місця проживання.

- Звертаючись до психолога через інтернет, клієнт економить час.



- Фізична непередставленість у поєднанні з анонімністю відкриває простір, з одного боку, для надання про себе недостовірної інформації, з іншого – для фантазування з приводу співрозмовника. Між тим усувається цілий ряд існуючих у спілкуванні бар'єрів, обумовлених статтю, віком, соціальним статусом, фізичною привабливістю або непривабливістю учасників спілкування, а також ступенем комунікативної компетентності людини, точніше, її невербальної частиною.

- Компенсаторна віртуальна емоційність, тобто всі ті обмеження, які у віртуальному просторі супроводжують емоційний компонент спілкування, компенсуються можливістю активного використання різного роду значків, створених спеціально для позначення емоцій («смайликів»), або описом емоцій словами.

- Використання різноманітних способів мережевої комунікації (ICQ, e-mail, чат, форум та ін.) і різноманітних способів самопрезентації (самоопис, анкети, COP/Cell Of Personal Information/, власні інтернет-сторінки і т.д.) [62; 201; 225].

У професійній взаємодії психолог дотримується етичного кодексу роботи з клієнтом, який звернувся по психологічну онлайн-консультацію. Якщо клієнт не бажає спілкуватися з включеною відеорекою, то спілкування відбувається без неї, через повідомлення або голосовий портал, що ускладнює ведення консультації психолога, але дозволяє клієнту бути більш сміливим, впевненим у викладі своєї проблеми. Зменшується страх звернення до фахівця в майбутньому.

*Електронна пошта* – найпоширеніший спосіб, за допомогою якого психологи взаємодіють з клієнтами по інтернету. Електронній пошті надають перевагу люди, які люблять писати, і ті, хто має дуже щільний графік роботи.

Консультація у формі електронного листування відбувається у вигляді переписки з психологом щодо проблеми, яка цікавить клієнта. Листування триває до тих пір, поки клієнт не відчує, що проблема для нього в цілому вирішена. Як правило, необхідна серія з 4-5 листів.

Мережеве консультування – це форма психологічної взаємодії, коли обидва учасники спочатку вибирають спільне поле діяльності, методи, можливості та обмеження. Учасники процесу рівноправні, і ступінь довіри, що виявляється у виборі обсягу інформації, яка розкривається, визначається клієнтом. Про успіх можна судити з того, що кожний наступний лист буде більш деталізованим, підтверджуючи або спростовуючи первинні припущення консультанта.

Як і у традиційному консультуванні, консультант є адресатом запиту. Перше повідомлення потенційного клієнта називають «ініціальним посланням», їх поділяють на два типи. Перший тип складається з короткої фрази, часом з двох слів, наприклад, «депресія, допоможіть». Тональність послань першого типу варіює. Другий тип ініціального послання є

розгорнутим листом, з великою кількістю подробиць, іноді з додаванням результатів тестів та ін. Відповідно тактика мережевої психологічної допомоги при цих двох типах буде різною.

У міру виникнення стійкого мережевого контакту, під яким ми розуміємо обмін посланнями з найбільш поширеним інтервалом в одну добу з перервою на вихідні, методи допомоги перестають сильно відрізнятися один від одного, і на віддалених етапах, приблизно через 3-4 листи, вони практично не відрізняються.

Робота в ініціальной фазі включає кілька компонентів. У відповідному листі психолог запевняє автора, що в будь-якому випадку спроба допомоги буде зроблена. Цей лист повинен викликати у людини відчуття того, що її дійсно зрозуміли або фахівець робить все, щоб найкращим чином забезпечити розуміння проблеми.

В ініціальной фазі першого типу консультант уважно читає і аналізує кожне слово, спробує уявити провідну мотивацію автора і у своєму листі просить уточнити – що мав на увазі автор під тим чи іншим висловлюванням. Тут може бути доречним пряме цитування. Немає необхідності просити клієнта вказати стаття, вік, місце проживання, давність стресової ситуації у першому листі.

Окремо слід зауважити, що консультований в значно більшому ступені, ніж при особистих зустрічах, несе відповідальність за свої слова, за їх коректний і точний вибір. Оскільки при дистантному консультуванні немає можливості аналізувати інтонації, тембр, невербальні канали контакту, тільки текст.

При другому типі ініціального послання з нього слід виділити найбільш стресові моменти, болючі точки, ключові фрази і будувати свою відповідь виключно навколо них. Оскільки у посланні міститься надлишок інформації, психологові слід цілеспрямовано звузити поле взаємодії, виокремивши з великого тексту те, що може бути власне предметом консультування. Як показує досвід, другий лист в цьому типі відповідає за своїм обсягом відповіді фахівця. Клієнт в даному випадку може бути де-що розчарованим, зате він набуває реалістичного уявлення про можливий обсяг наданої допомоги.

Як показує практика найбільш позитивні результати бувають отримані при використанні постановки для клієнта повсякденних поведінкових завдань з подальшим обговоренням успіху або невдач. При цьому, психологу слід частіше повертати клієнта до первісного запиту або його адекватного переформулювання на поточний момент. Але може виникнути опір з боку консультованого, який часто призводить до закінчення взаємодії.

Роботу психолога з листом клієнта можна умовно розділити на два етапи:

- психодіагностика;

- власне консультування.

Коротко зупинимося на кожному з них. По-перше, лист надає досить велику психодіагностичну інформацію:

а) детальний виклад історії психологічного страждання, причин, мотивів, дій різних осіб і т.д., нерідко в декількох листах, що розкриває проблеми клієнта та його особистість більше, ніж телефонний контакт або одинична очна консультація;

б) стиль викладу, характер побудови фраз, сам зміст листа дозволяють не тільки розібратися в проблемі клієнта, а й вловити явну психопатологічну симптоматику.

Для аналізу листів клієнта використовуються різні підходи. Одним з них є нарративний підхід, як аналіз життєвої історії, результатом якого стає трансформація особистості [142; 143]. Дослідження екстремального стресу показують, що робота реконструкції, створення нарративу, історії травми трансформує як травмовану пам'ять, так і дозволяє інтегрувати спогади в історію життя людини, яка пережила екстремальну подію.

У нарративі клієнта можна виділити три типи історій:

1 тип – історія страждань, жертви. Клієнт може описувати історію як пасивний учасник, тобто як жертва, або як активний, тобто як переслідувач.

2 тип – історія порятунку, мужності. В пасивній формі – пристосування, витримка, стійкість, в активній – героїзм, мужність, рятівник.

3 тип – історія росту, позитивної трансформації. В пасивній формі – мудрець, знавець, в активній – майстер, трансгресія.

Для переходу від травматичного нарративу до переробки та трансформації травми використовується перехід від самоідентичності жертви до самоідентичності зростання.

Щоб отримати нарративну історію клієнта в дистантному консультуванні використовується трансформоване нарративне інтерв'ю, що складається з трьох частин. У першій частині психолог формулює питання – «нарративний імпульс», щоб стимулювати клієнта до розповіді. По ходу розгортання життєвої історії, функція консультанта полягає в стимулюванні докладного оповідання. Друга частина присвячена розпитуванню. Психологом задаються питання щодо перерваних ліній розповіді, малозрозумілих місць і т.п. Заключна частина наповнюється аргументами, оцінками, інтерпретаціями клієнта з приводу його життєвої історії.

Обробка отриманої психологом інформації та її аналіз включають шість основних етапів:

1. Формальний аналіз тексту. Його метою є «очищення» розповіді клієнта від ненаративних фрагментів і структурування на послідовні частини.

2. Змістовний аналіз етапів життя клієнта, які не перетинаються в часі. У цих етапах виділяються ключові точки, кризи, поворотні пункти, наростаючі зміни і т.п.

3. Абстрактний аналіз суджень клієнта щодо окремих етапів його життя. Результатом аналізу є «біографічна формула», в якій міститься домінуюча структура біографічних процесів і життєвого досвіду.

4. Аналіз ненаративних фрагментів. Метою аналізу є уточнення системи цінностей і смислів клієнта.

5. Аналіз тексту на основі стратегій мінімального і максимального контрасту. Стратегія мінімального контрасту дозволяє виділити збіги, схожість і відповідність різних структур життєвого процесу. Стратегія максимального контрасту використовується для пошуку тих характеристик, які об'єднують різні за змістом біографічні епізоди, що дозволяє визначити «життєву траєкторію».

6. Створення алгоритму для позитивної трансформації особистості клієнта.

Другим підходом до аналізу листів клієнта є контент-аналіз текстів за наступними категоріями:

- ❖ Симптоми (кризовий словник).
- ❖ Спрямованість у часі (минуле, сьогодні, майбутнє).
- ❖ Відношення до дії (активність, відмова).
- ❖ Можливість вирішення проблеми (можливо, неможливо).
- ❖ Самооцінка (позитивна/негативна, завищена / занижена / адекватна).
- ❖ Рівень домагань (упущені можливості, прагнення до досягнень).
- ❖ Повинність.
- ❖ Емоційний фон (позитивний, негативний).
- ❖ Запит (конструктивний, деструктивний).

При аналізі даних категорій ми спиралися на дослідження В.Ю. Меновцікова [223], який довів, що події, які описуються клієнтами як проблемні, кризові, супроводжуються вираженням негативних емоцій, а також словами та виразами, що відображають стан неможливості досягнення бажаного і словесними ознаками, які говорять про те, що таким особам властиві патерни типу «Я повинен, я зобов'язаний, я змушений» і т.п.

Для опису подій минулого дезадаптовані особи використовують негативну трактовку, наприклад: «У мене не вийшло, не зміг» і т.п., яка супроводжується негативною оцінкою власної особистості.

Використання мовної конструкції, в якій присутня частка «але», наприклад: «Я прагнув, але не було можливості...», пов'язано зі зверненням до консультанта по допомогу: «Допоможіть, поясніть, порадьте», що вказує на переважання екстернального локусу контролю, спробу перекласти відповідальність на інших людей, що також супроводжується негативними емоціями. І навпаки, чим більше людина має і наводить у своїх текстах різних ресурсних властивостей і ситуацій, тим менше вона просить сторонньої допомоги, більш готова спиратися на себе і резерви власної особистості.

Активний словник травмованої, дезадаптованої особистості часто включає словосполучення: «Повинен, але не можу...», «Не виходить, але я повинен...» і т.п. Суб'єктивна оцінка клієнтом неможливості розв'язання проблемної або кризової ситуації, почуття безсилля, негативна оцінка власної особистості можуть бути ознаками суїцидальної небезпеки. Надмірна вага обов'язків і боргу викликає у клієнтів негативні емоції різного плану, такі як вина, розчарування, спустошення і т.п.

Вираженість кризи особистості визначається частотою використання слів та словосполучень, позначаючих кризові переживання, це: дієслова минулого часу, частка «але», заперечення, позначення негативних емоцій, негативна самооцінка, патерни повинності, неможливості досягти бажане, або діяти взагалі та інше.

Третій підхід до аналізу листів клієнта полягає у виділенні в тексті патернів, на які можливо здійснити вплив. Це:

✓ Понадузагальнення – часте використання слів типу «завжди», «ніколи», «хороший-поганий», «правильний-неправильний» і т.п.

✓ Надмірна відповідальність – використання словосполучень «я повинен», «я відповідаю» тощо.

✓ Висновки (передбачення) без достатніх фактів.

✓ Самореферентні твердження, які надто применшують або перебільшують значення поведінки (наприклад, «будь хто, можливо, зробив би це»).

✓ «Катастрофізація» ситуації та зосередженість лише на негативі (наприклад, світ порушиться, якщо я не буду цього робити») [190].

Дуже важливою у дистантному консультуванні взагалі та електронному листуванні зокрема є наявність зворотного зв'язку, який надає клієнту підтвердження того, що його розуміють, готові розділити його неприємності, обговорити його проблеми і т.п.

Серед конкретних прийомів, які використовує консультант, надаючи клієнтові зворотний зв'язок і здійснюючи психологічну підтримку, виділяють:

1. Переказ – цитування того, що було написано або сказано клієнтом.

2. Уточнення – звернення до клієнта з проханням щось доповнити і роз'яснити.

3. Подальший розвиток думки співрозмовника – письмовий або усний виклад підтексту повідомленого клієнтом (у рамках вказаного ним сенсу), висування гіпотез щодо причин події або подальшого ходу подій.

4. Повідомлення про розуміння консультантом стану клієнта, дзеркальне відображення його почуттів.

5. Відображення консультантом своїх почуттів у даній ситуації.

6. Зауваження про хід письмового або усного діалогу [62; 141; 142].

Перевагами електронного листування з психологом є те, що:

1. Лист завжди залишає час для обдуманого і зваженого відповіді, як клієнту, так і психологу.

2. Лист стимулює рефлексивний аналіз своєї проблеми у клієнта, бо потребує зрозумілого для іншої людини викладу.

3. На один лист клієнта відповідь можуть дати кілька консультантів, що спонукає клієнта до самостійного вибору, робить його більш вільним у прийнятті рішення щодо свого життя [62].

Ефективність цієї форми консультацій обумовлена тим, що у ході складання листа в клієнта є можливість осмислити, переформулювати, усвідомити для себе, у процесі обдумування відповіді психологові відбувається інтенсивна внутрішня робота. Саме тому така консультація може тривати кілька днів, іноді – тижнів або місяців.

Взагалі у даній формі дистантного психологічного консультування немає завершального етапу. Консультування закінчується, коли клієнт перестає писати. З цього факту психолог може зробити три висновки:

1) клієнт розчарувався в спілкуванні;

2) клієнт успішно вирішив свої проблеми;

3) мотивації і ресурси клієнта виявилися недостатніми для вирішення проблеми.

Для прояснення даної ситуації та отримання зворотного зв'язку через місяць після останнього повідомлення клієнта можна направити йому послання з питанням про те, наскільки змінилися внутрішні та зовнішні чинники, що спонукали його звернутися по допомогу, і проханням оцінити ефективність наданої допомоги. Іноді подібне послання фахівця викликає позитивні емоції клієнта і спонукає його до продовження спілкування.

*Онлайн консультування за допомогою програми Skype та його аналогів* має багато ознак очного, безпосереднього, консультування, бо дозволяє спілкуватися клієнту та психологу у реальному часі, чути та бачити один одного, оцінювати психічний та емоційний стан за допомогою невербальних проявів, що значно розширює можливості надання дистантної психологічної допомоги. Але психологічне консультування за допомогою програми Skype має низку обмежень. Ступень та глибина контакту з клієнтом відрізняються більшою поверховістю у порівнянні з очним консультуванням; утруднено створення оптимальної атмосфери взаємодії; неможливо консультувати подружні пари та батьків з дітьми, тільки окремо; обмежено використання деяких методів та психотехнологій, які потребують безпосереднього контакту; є певні утруднення оцінки ефективності проведеного консультування. Хоча, заради справедливості, слід сказати, що у багатьох випадках людині краще отримати таку допомогу, ніж ніякої.

Ще одним різновидом дистантного психологічного консультування є надання *допомоги по телефону*. Основними завданнями психологів, які здійснюють таку роботу, є:

- забезпечення доступності та своєчасності психологічної допомоги по телефону незалежно від соціального статусу і місця проживання тих, хто звернувся;
- забезпечення кожному, хто звернеться за порадою і допомогою, можливості довірчого діалогу, співчуття, прийняття, підтримки;
- допомога клієнтам у активізації їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних і фізичних ресурсів для виходу з кризового стану;
- розширення у клієнтів діапазону засобів для самостійного вирішення проблем і подолання труднощів, укріплення впевненості в собі [238; 323; 385].

Серед особливостей телефонної комунікації фахівці відзначають наступне: просторові і часові особливості; можливість перервати контакт; «ефект обмеженої комунікації»; «ефект довірливості» [339].

На думку С.Д. Хачатуряна, основним видом надання психологічної допомоги по телефону є психологічне консультування, яке дозволяє діяти на власний розсуд і навчатися нової поведінки, сприяє розвитку особистості, допомагає акцентувати відповідальність клієнта (тобто індивід здатний у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, що заохочують вольову поведінку клієнта) [385].

Незважаючи на переважання емоційного, спонтанного, довірчого аналізу ситуації, на консультанта, на думку С.Д. Хачатуряна, накладаються певні обмеження:

- відсутність вибору співрозмовника (у професійній ситуації консультант повинен бути природним, спонтанним і позитивно налаштованим до всіх абонентів);
- психолог не повинен перебивати, висловлювати без необхідності свою думку, оціночні судження, критикувати і повчати абонента, що теж кілька збіднює спонтанність і справжність консультанта як учасника контакту;
- психолог повинен говорити мовою абонента, бути максимально зрозумілим, дотримуватися послідовності розповіді абонента і не пропонувати свою точку зору навідними і уточнюючими питаннями тощо [385].

Головне в розмові з людиною, що зателефонувала, – створити ситуацію для емоційного відреагування. Це дозволяє в подальшому працювати над когнітивним опануванням психотравмуючої ситуації, пошуком причин її виникнення, підвищенням можливостей адаптації.

Соціальна відчуженість, горе, самотність, невпевненість у завтрашньому дні, економічне становище, насильство, наркотики і алкоголь – такі основні теми звернень, кількість яких постійно зростає.

Психологічний аналіз мови клієнта забезпечує можливість отримання деяких відомостей про освіту, професію, мікросоціальне середовище, а також стан здоров'я та його попередній досвід звернення до подібного роду допомоги. Паралельний мовному аналіз голосу та пов'язаних з ним екстралінгвістичних факторів – інтонація, гучність, темп, розподіл пауз і т.д. – дає непряму інформацію про стан клієнта в цю мить та зміни цього стану в процесі бесіди. У результаті консультантом визначається контекст ситуації [224].

На думку ряду авторів, при наданні психологічної допомоги консультанту важливо пам'ятати, що справжню увагу до людини можна передати інтонаціями, активним слуханням, питаннями, пропозицією відповідних альтернатив і довірою протягом всієї бесіди [30; 67; 92]. Однак остаточне рішення і здатність контролювати це рішення лишаються за абонентом. Консультант може втрутитися і його дії можуть бути успішними тільки в тому випадку, якщо клієнт налаштований на співпрацю.

У деякій кількості звернень по телефону консультанти обмежуються емпатичним слуханням, оскільки саме на нього сформований запит. Насправді, частина клієнтів має всі шанси самостійно прийти до рішення або визначити пошуки такого вже у процесі вербалізації, тобто, фактично, у процесі перекодування чуттєвого досвіду в систему індивідуальних словесних позначень. Іноді крім слухання від консультанта вимагається визначення додаткової інформації щодо проблеми, яка цікавить клієнта, – відомості з області психології, психіатрії, анатомії, фізіології, а також довідкові відомості з приводу роботи медичних служб міста, у тому числі анонімних.

При метамоделюванні як способу уточнення інформації (у першу чергу для клієнта), заснованому на використанні мовних трансформацій, роль консультанта – напрямна – передбачає виборче прослуховування мови клієнта та уточнення глибинного сенсу деяких його фраз.

Переформування сенсу (рефреймінг), або конструювання іншого контексту вимагає спільного творчого пошуку клієнта і консультанта. Роль психолога при цьому розширюється, і в разі успішної роботи є безсумнівний терапевтичний ефект.

Техніка субмодальних змін (візуальних, аудіальних, кінестетичних) передбачає провідну роль консультанта, оскільки є необхідність в аналізі мовної продукції клієнта по предикатам, що визначають специфічність інформації, з урахуванням паралінгвістичних феноменів (висота голосу, темп тощо). Ефект взаємодії у разі застосування саме цієї техніки часто залежить від якості телефонного зв'язку і вимагає певних навичок. У зв'язку з цим такий прийом використовувався лише частиною консультантів.

Особливим видом впливу є терапевтичні метафори. Мовна активність тут належить виключно консультанту. Розповідання історій сприймається більшістю клієнтів як відступ від болючої теми, що само по



собі створює передумови для успішної зміни. Крім того, цілющими є власні властивості метафор, а саме: поєднання образів та сенсу; контраст з повсякденним життям, назвами чи звичними позначеннями сутності предметів та явищ; категоріальний зсув; актуалізація асоціативних зв'язків, конотативних значень та сенсів; уникання буквального перефразування; синтетичність, дифузність значення; необмеженість інтерпретацій; звернення до уяви, інтуїції, творчого «Я» [355].

Оволодіння арсеналом технік нейролінгвістичного програмування забезпечує дійсно індивідуальний підхід до клієнта. Їх комбіноване використання розширює можливості телефонного консультування і приводить до конструктивної партнерської взаємодії з переважною більшістю осіб, що звернулися [132; 238].

При наявності загальних коренів, принципів і методів надання дистантної консультативної допомоги необхідно зазначити наступне: при спілкуванні з консультантом у клієнта формується фантазійний (міфологічний) образ консультанта. Цьому сприяють принципи анонімності як більшості консультантів, так і клієнтів. Клієнт, отримуючи великий простір для створення образу, несвідомо формує те, що необхідно для розвитку позитивного (іноді негативного) перенесення; наділяє консультанта як «необхідним» зовнішнім виглядом, так і особистісними рисами. Створюється відповідна структура «міфу».

Інша група специфічних явищ пов'язана з особливостями дистантного контакту як такими: утруднена діагностика, пов'язана з неможливістю або обмеженістю оцінки невербальних проявів клієнта і консультанта; оцінки неконгруентності поведінки і вербальних повідомлень; труднощі рефлексії консультанта, пов'язані з можливою відсутністю зворотного зв'язку і т.д. [225].

Будь-яка форма дистантного консультування може практикуватися як спосіб, що доповнює очне консультування; як спілкування з консультантом між консультаційними сесіями; як самостійний процес.

Таким чином, дистантні форми консультування значно розширюють можливості надання психологічної допомоги фахівцям екстремального профілю діяльності, бо вони не завжди можуть безпосередньої взаємодіяти з психологом через об'єктивні та суб'єктивні обставини. Хоча результативність дистантного консультування загалом нижча, ніж при особистих зустрічах з психологом, але це краще, чим повна відсутність допомоги.

## **Висновки за розділом**

Специфіка діяльності людини в особливих умовах, багаточисленні фактори ризику, висока відповідальність та значущість праці, очікування екстремальної ситуації, придушення мотиву самозбереження призводять до виникнення певних психологічних проблем, зниженню тривало-

сті та якості життя, виникненню психосоматичних захворювань. Слід зазначити, що всі ці фактори мають вірогідність негативно вплинути на працівників, але сила та характер впливу зумовлюються, в першу чергу, психологічними особливостями особистості, такими як: особистий зміст діяльності, мотивація, стресостійкість, емоційна стійкість, рівень психологічної та професійної підготовки тощо. Спілкування з психологом-консультантом сприяє усвідомленню та розкриттю особистого ресурсу, який дозволяє тривалий час протистояти негативним, руйнуючим впливам професійної діяльності екстремального профілю.

Загальною підставою підготовки та організації консультативного процесу є нормативно-правова база. Однак специфіка консультування фахівців екстремального профілю діяльності потребує розробки спеціального підходу, який враховує наступні аспекти: короткостроковість консультування; допомога повинна мати результат вже в момент її надання; низьку мотивацію клієнта на отримання допомоги; особливості контексту консультування, яке одразу організовується у парадигмі визначення основних цілей та планованих результатів.

Для консультування представників ризиконебезпечних професій був розроблений формат роботи, який поєднує наративний, проблемно-орієнтований, системний та орієнтований на рішення підходи.

Вибір наративу як категорії, яка відображає динаміку психологічного консультування, обумовлений тим, що він явно простежується в процесі консультування та має науковий статус для подальшого об'єктивного аналізу. Досліджувалася структура проблемної розповіді, а не всього автобіографічного наративу через описану вище специфіку роботи, тобто обговорювалися одна або декілька проблемних тем, а не вся життєва історія. У структурі позиції клієнта виділяються наступні елементи (патерни, що потребують розвитку, зміни, або є ресурсами подальшого зростання): активність, відповідальність, наявність події травми, страждання, трансформації, самооцінка, емоційний фон і т.ін.

Одним з сучасних форматів консультування є дистантна форма, яка може бути єдиною можливістю спілкування з психологом. Вона має певні переваги для клієнта: анонімність, просторову зручність, необмеженість в часі, широкий вибір психологів-консультантів тощо. При цьому існують деякі суттєві недоліки дистантного консультування: вірогідність потрапити на дилетанта, неможливість або обмеженість візуального контакту, залежність від технічних засобів, неможливість використання деяких психотехнологій консультування тощо.

Але слід наголосити, що у будь-якому за формою консультуванні провідна роль у досягненні позитивного ефекту належить, в першу чергу, клієнтові. Чим вище особиста активність клієнта, чим сильніше його бажання знайти вихід з важкої ситуації, тим більш успішним буде для нього психологічне консультування.

## РОЗДІЛ 4

### ПІДХОДИ ДО ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО НАПРЯМКУ

#### 4.1 Вимоги, що висуваються до особистості ефективного консультанта

Особистість консультанта виділяється майже у всіх теоретичних системах як найважливіший засіб, інструмент надання допомоги в процесі консультування.

Процес надання допомоги в консультуванні передбачає інтегрування в консультанті професіонала й особистості. Це означає необхідність власного розвитку і становлення особистості консультанта (індивідуація, компенсація, зростання і т.д.) як умови його професіоналізму. Якщо «Я» фахівця не взаємодіє з його професійною позицією як консультанта, це може призводити до внутрішнього роздвоєння, тривожності, невпевненості в собі або до авторитарності [116].

Олександр Федорович Бондаренко в спеціальному дослідженні підтвердив і зворотний вплив ступеня професійного самовизначення психолога на рівень тривожності та особисту ефективність, взаємний вплив когнітивного й екзистенціального аспектів особистості [53].

Еверетт Шостром стверджує, що консультант здатний надавати ефективну допомогу, якщо має чітке уявлення про свої особисті особливості та цілі, певне ставлення до людей і добре ознайомлений з декількома основними методами роботи [415].

Раїса Вікторівна Овчарова, розглядаючи вимоги до особистості і діяльності психолога-консультанта, використовувала опитувальник Р. Кеттелла. Вона подає такі особистісні характеристики ідеального консультанта [250]:

1. Психолог повинен мати високі (загальні) розумові здібності, бути проникливим, розважливим, вільнодумцем, аналітиком.

2. Психолог соціабелен, тому вважає за краще працювати з людьми. Це товариська людина, великодушна до людей, він легко формує активні групи, добре запам'ятовує імена людей, люб'язний, тактовний, дипломатичний у спілкуванні.

3. Він любить спільні дії, підпорядковує інтереси особистості груповим інтересам, совісний, сумлінний, має почуття обов'язку та відповідальності, сильний, енергійний, вміє підпорядкувати собі. Він сміливий, швидко вирішує практичні питання.

4. Психолог емоційно стійкий, витриманий, спокійний, реально зважає обстановку, стійкий до стресу.

Р.В. Овчарова перераховує «особистісні прояви, несумісні з роботою психолога»: незрілість особистості, низька сила «єго», низький інтелект,

відсутність емпатії, недостатня незалежність думки, неможливість вирішувати свої проблеми, зайва загальмованість, низька організованість, поганий опір стресу, потреба в гіперопіці, висока тривожність і почуття провини, низька самооцінка [250].

На нашу думку, ці вимоги досить ідеалізовані, і навряд чи знайдуться консультанти, у яких гармонійно поєднувалася така сила-силенна властивостей і якостей, проте ці еталонні вимоги можуть служити загальними орієнтирами для фахівців, у тому числі – майбутніх.

Євген Олександрович Клімов відносить професію психолога-консультанта до типу «людина – людина» як професію, що вимагає спеціальних знань, умінь, навичок, тобто спеціального навчання (кваліфікації) працівника, у процесі якого формуються вторинні ознаки спеціальності. До цих ознак належать доброзичливість, почуття емпатії, емоційна стійкість, інтелектуальна активність, високий рівень професійних знань, вміння спілкуватися з людьми, доброта, тактовність, спостережливість та ін. [157].

У деяких роботах зроблено спробу систематизувати наявні дані щодо професійно важливих особистісних рис психолога-консультанта. Наприклад, Михайло Володимирович Молоканов виділив фактори, які є базисними для оцінки фахівця, що працює з людьми. Цими факторами, на його думку, є «інтерес до іншого», «домінантність» і «каузальність». Фактор «інтерес до іншого» визначається ступенем, в якому спілкування будується на основі (або з урахуванням) «внутрішньої картини» стану клієнта, його власної «Я-концепції», його суб'єктивного сприйняття себе і свого стану або на нормах, принципах, об'єктивних симптомах, «зовнішніх» для клієнта. Фактор «домінантності» визначається мірою відповідальності, яка лягає на спеціаліста за вибір цілей взаємодії і способів їх досягнення. По фактору «каузальності» оцінюється усвідомленість і професійність вибору фахівцем цілей, типів та способів взаємодії з клієнтами [235].

Галина Сергіївна Абрамова називає такі основні вимоги до роботи кваліфікованого практичного психолога [1]:

1. Психолог повинен орієнтуватися на цінність іншої людини, на віру в її можливості, здібності, «розглядати свого клієнта як особистість, здатну до життя в контексті культури, що володіє почуттям перспективи, необхідним рівнем рефлексії для прояву різноманітних підходів до проблем свого життя» [1, с. 33], тобто психолог повинен мати високий рівень моральності.

Однак хотілося б зауважити, що консультант як особистість має власну систему цінностей і повністю виключити цінності консультанта, світоглядні аспекти консультативного контакту з клієнтом неможливо. Консультант повинен усвідомлювати свої цінності, не приховувати їх від клієнта і не уникати ціннісних дискусій на консультативних зустрічах, оскільки чимало проблем приховано саме в ціннісних конфліктах клієнтів або в нерозумінні ними власної ціннісної системи.

Консультанту важливо розуміти, який вплив спричинюють його цінності на хід консультування, оскільки одним із завдань консультативного процесу є допомога клієнту у виявленні його системи цінностей і прийняття на її підставі самостійного рішення, оскільки, таким чином, він може змінити поведінку або самі цінності. Консультант, орієнтуючись на свою систему цінностей, так само допомагає клієнту зрозуміти наслідки деяких рішень, вчинків для його власного життя і благополуччя близьких йому людей.

2. Психолог-консультант повинен вміти різноманітно реагувати (вербально і невербально) на ситуації і проблеми клієнта, уникаючи оціночних суджень. Відповідно, необхідними якостями є креативність, спонтанність і адекватність.

3. Психологу необхідно прагнути зрозуміти і використовувати в роботі безліч теоретичних концепцій.

4. Практичний психолог є «культурно продуктивним», тобто здатним до вироблення думок, слів і моделей поведінки у своїй культурі та в рамках інших культур.

5. Психолог розуміє та приймає обмеження своїх можливостей, готовий до співпраці з колегами, реально оцінює свої можливості і рівень кваліфікації, «постійно рефлексує на утримання своєї професійної діяльності» [1, с. 35].

6. Необхідним для роботи є усвідомлення міжособистісного впливу – реакція психолога впливає на клієнта і навпаки, психолог «спеціально виділяє цей вплив, фіксуючи як свої почуття, думки, бажання і можливості, так і почуття, думки, бажання і можливості клієнта» [1, с. 37].

7. Для психолога аксіомою є повага до гідності клієнта.

Г.С. Абрамова вважає, що позиція кваліфікованого психолога-консультанта повинна базуватися на професійній рефлексії, а не на змісті «Я-концепції» [1; 2].

На нашу думку, це вкрай важливе, хоча і спірне твердження. Неможливо бути повністю нейтральним або вільним відносно власного «Я». Так чи інакше, воно визначає всі наші стосунки та поведінку. Це пов'язано з тим, що «Я-концепція» є динамічною пояснювальною категорією, що опосередковує основні внутрішньоособистісні процеси, включаючи переробку інформації, мотивацію та емоції, і більшість міжособистісних, включаючи соціальну перцепцію, ситуації вибору партнера і стратегії взаємодії, а також реакцію зворотного зв'язку. «Я-концепція» може як полегшувати, так і ускладнювати регуляторні процеси, впливати на їх ефективність, при цьому елементи образу «Я» є особистісними константами, що направляють поведінку.

Однак професійна рефлексія так само необхідна у процесі взаємодії з клієнтом. Рефлексія, як механізм зворотного зв'язку, процес, що пов'язаний з внутрішніми перетвореннями – осмисленням стереотипів мис-

лення та їх наближеним подоланням, передбачає проходження еволюційної лінії клієнта, що містить під собою акцент, який необхідно зробити на атракторах (цілі та цінності) клієнта. Тому ми вважаємо за необхідне орієнтуватися як на власну «Я-концепцію», так і на результати професійної рефлексії.

Микола Олександрович Амінов вважає головними умовами професіоналізму психолога-консультанта комунікативні вміння, силу впливу на поведінку інших людей та інтегральну чутливість до об'єкта, процесу і результату психологічної діяльності [15].

Ми вважаємо, що комунікативна компетентність консультанта є необхідною, але недостатньою умовою професійної успішності.

Микола Миколайович Обозов звертає увагу на такі якості психолога-консультанта, що дозволяють йому бути ефективним [249]:

1. Безоцінне ставлення до індивідуальних відмінностей людей.
2. Чуйність до емоційного стану людини, яка знаходиться поруч, тактовне ставлення до клієнта.
3. Пластичність (динамічність у поєднанні з гнучкістю), тобто здатність легко переключатися з однієї теми на іншу, легко виходити з тупиків.
4. Емоційна стриманість і терпимість – здатність уникати невротичних і суб'єктивних відхилень у власних оцінках та поведінці. Бути гранично стриманим у відповідь на зриви клієнта, вміти зняти тривожність іншого, заспокоїти – терпимість до можливих невротичних зривів клієнта.
5. Підтримка загальної культури поведінки, тобто використання знань щодо зразків культурної спадщини.
6. Уміння вибудовувати і витримувати до кінця свою лінію поведінки, тобто вміння своєчасно повернути розмову до заданої теми, якщо клієнт перескакує з однієї теми на іншу або якимось обговоренням виходить за рамки об'єктивності.
7. Наявність знань в області можливої поведінки людей у конфліктах [249, с. 20-26].

Рімантас Кочюнас підкреслює, що ефективність консультанта визначається властивостями особистості, професійними і спеціальними навичками, що сприяють продуктивному контакту, від якого залежить ефективність консультування [180]. Згідно з думкою Р. Кочюнаса консультанту-психологу мають бути притаманними такі риси:

1. Прояв глибокого інтересу до людей, наслідком чого є терпіння в спілкуванні з ними.
2. Чутливість до установок і поведінки інших людей, здатність отожднюватися із самими різними людьми.
3. Емоційна стабільність та об'єктивність, тобто здатність поважати права інших людей, сприйняття інших людей як здатних вирішувати свої власні проблеми і приймати на себе відповідальність.

Тут акцентуються переважно емоційно-вольові якості консультанта, на шкоду, на наш погляд, когнітивній і поведінковій складовим.

Марина Костянтинівна Тутушкіна виділяє сім якостей ефективного консультанта [361]:

1. Емпатія, або розуміння – зусилля побачити світ очима іншої людини.

2. Повага – ставлення до іншої людини, що має на увазі віру в її здатності впоратися з проблемою.

3. Конкретність, або здатність бути певним і точним – спосіб комунікації з іншою людиною, при якому у неї виникає підвищений рівень ясності щодо своїх висловлювань.

4. Знання та прийняття себе, а також готовність допомогти в цьому іншим.

5. Справжність – вміння бути щирим у стосунках.

6. Конгруентність – збіг того, що говориться, з тим, що повідомляється мовою тіла.

7. Безпосередність (здатність робити щось негайно, без застережень, посередників і відкладання) – робота з тим досвідом, який є в процесі консультування зараз, як з прикладом того, що має місце і в повсякденному житті клієнта.

Дослідження рис особистості консультантів-психологів вітчизняними вченими відповідають уявленням теоретичних підходів зарубіжних колег. У даних роботах відбивається зрілість консультанта, його прагнення до самоактуалізації, справжність (автентичність), турбота, емпатія, довіра та віра в клієнта, безоцінне ставлення, проникливість тощо.

К. Роджерс підкреслював, що теорія і методи консультанта менш важливі, ніж здійснення їм своєї ролі [496]. А. Gombs і співроб. на підставі кількох досліджень встановили, що процвітаючого консультанта відрізняють від невдахи риси особистості. По суті основна техніка психологічного консультування – це «Я-як-інструмент», тобто основним засобом, що стимулює вдосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта [цит. за 459].

Необхідні консультанту якості не є вродженими, вони розвиваються протягом життя, у процесі професіогенезу. Ефективність консультанта визначається властивостями особистості, професійними знаннями та спеціальними навичками. Кожен з цих факторів забезпечує якісний консультативний контакт, який і є основою психологічного консультування. У підсумку від консультативного контакту залежить остаточний ефект консультування – зміна особистості клієнта в процесі конструктивних дій консультанта. Анітрохи не применшуючи значення теоретичної і практичної підготовки, ми схильні віддати перевагу фактору особистості консультанта.

Основне питання, що стоїть перед дослідниками, – це поєднання властивостей особистості, що найбільшою мірою забезпечувало б успіх консультування. Хоча досліджень у цій області досить багато, однак однозначної відповіді про властивості особистості, що сприяють ефективній роботі консультанта, на сьогодні немає.

Національна асоціація професійної орієнтації США виділяє наступні властивості особистості: прояв глибокого інтересу до людей і терпіння в спілкуванні з ними. М. Buber охарактеризував цей фактор як інтерес до людей у силу їхнього буття; чутливість до установок і поведінки інших людей; емоційна стабільність і об'єктивність; здатність викликати довіру інших людей; повага прав інших людей [459].

У 1964 році Комітет з нагляду і підготовки консультантів США установив наступні шість якостей особистості, необхідних консультанту: довіра до людей; повага цінностей іншої особистості; проникливість; відсутність упереджень; саморозуміння; усвідомлення професійного боргу [444].

J.M. Witmer акцентує такі особливості: чуйність, об'єктивність (не ототожнювання себе з клієнтами), гнучкість, емпатія і відсутність власних серйозних проблем. До особливо «шкідливих» для консультанта рис він відносить авторитарність, пасивність і залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення власних потреб, невміння бути терпимим до різних спонукань клієнтів, невротичну установку у відношенні грошей [506].

S. Foster зі співавт. у своєму дослідженні встановив, що успішний консультант зазвичай сприймає інших як здатних вирішувати власні проблеми і приймати на себе відповідальність, таких, що вважають за краще ототожнюватися з людьми, а не з предметами [454].

J. Wiggins, D. Weslander зі співавт., які досліджували риси «хорошого консультанта» з позиції клієнтів, вказує на уважність, вміння вислухати, теплоту, сердечність, досвідченість у дружніх порадах [503].

На думку L.E. Patterson, ідеальним консультантом здатна бути симпатична людина, відверта і відкрита почуттям інших; здатна ототожнюватися із самими різними людьми; тепла, але не сентиментальна, що не прагне до самоствердження, однак вона повинна мати свою думку і вміти її захистити; така, що вміє служити на благо своїм клієнтам [493].

Якщо продовжити огляд численних досліджень про властивості особистості, які необхідні консультанту, щоб надавати допомогу, являти собою каталізатор самопізнання, зміни й удосконалювання іншої людини, ми наблизимося до структури особистості ефективного консультанта. Подібний перелік особистісних особливостей міг би послужити основою програми по підготовці консультантів. Йдеться, звичайно, про «рухому» модель, оскільки кожен консультант має можливість її доповнити. Розглянемо фактори, здатні скласти кістяк такої моделі.



*Автентичність.* J. Bugental називає автентичність стрижневою якістю психолога і найважливішою екзистенціальною цінністю. Він виділяє три основні ознаки аутентичного існування:

- повне усвідомлення теперішнього моменту;
- вибір способу життя в даний момент;
- прийняття відповідальності за свій вибір [68].

Автентичність якоюсь мірою узагальнює багато властивостей особистості. Перш за все, це вираження щирості стосовно клієнта. Автентична людина хоче бути і є самою собою як у своїх безпосередніх реакціях, так і в цілісній поведінці. Вона дозволяє собі не знати усі відповіді на життєві питання, якщо дійсно їх не знає. Вона не поводить себе як закохана людина, якщо в даний момент відчуває ворожість. Труднощі більшості людей у тому й полягають, що вони багато енергії витрачають на програвання ролей, на створення зовнішнього «фасаду», замість того щоб використовувати її для рішення реальних проблем. Якщо консультант велику частину часу буде ховатися за професійною роллю, клієнт теж сховається від нього. Якщо консультант виконує роль тільки технічного експерта, відмежовуючись від своїх особистих реакцій, цінностей, почуттів, консультування буде стерильним, а його ефективність – вкрай низькою. Автентичний консультант є моделлю для клієнтів, що служить прикладом гнучкої поведінки.

J. Bugental ототожнює слово «автентичність» з близьким йому «присутність». У цій якості він виділяє дві сторони:

а. доступність – ступінь того, наскільки людина припускає, щоб те, що відбувається в цій ситуації, мало для неї значення, впливало на неї;

б. експресивність – ступінь, у якій людина схильна дозволяти іншій (іншим) дійсно пізнати себе в даній ситуації. Це включає саморозкриття без маскуванню якихось суб'єктивних переживань [68, с. 42-43].

*Відкритість власному досвіду.* Тут відкритість розуміється не в змісті відвертості перед іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Соціальний досвід учить заперечувати, відкидати свої почуття, особливо негативні. Тиск оточуючих змушує витіснити сум, дратівливість, злість. Ефективний консультант не повинен відганяти будь-які почуття, у тому числі і негативні. Тільки в такому випадку можна успішно контролювати свою поведінку, оскільки витиснуті почуття стають ірраціональними, джерелом неконтрольованої поведінки. Коли людина усвідомлює свої емоційні реакції, то може сама вибирати спосіб поведінки в ситуації, а не дозволяти неусвідомленим почуттям порушувати регуляцію своєї поведінки. Консультант здатний сприяти позитивним змінам клієнта, тільки коли виявляє терпимість до всього розмаїття чужих і своїх емоційних реакцій.

*Розвиток самопізнання.* Обмежене самопізнання означає обмеження свободи, а глибоке самопізнання збільшує можливість вибору в житті.

Чим більше консультант знає про себе, тим краще зрозуміє своїх клієнтів, і навпаки – чим більше консультант пізнає своїх клієнтів, тим глибше розуміє себе. Як говорить С.С. Lee, невміння почути, що діється всередині нас, підвищує схильність до стресу й обмежує нашу ефективність, крім того, зростає ймовірність стати жертвою задоволення своїх неусвідомлених потреб у процесі консультування. Дуже важливо реалістично відноситися до себе [481].

*Сила особистості та ідентичність.* Консультант повинен знати, хто він такий, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього важливо по суті. Він постійно піддає перевірці свої цінності. Як у професійній роботі, так і в особистому житті консультант повинен діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволяє йому відчувати себе сильним у відносинах з іншими людьми.

*Толерантність до невизначеності.* Багато людей незатишно почувають себе в ситуаціях, які недостатньо структуровані, визначені. Але консультанту необхідно розвивати в собі впевненість у ситуаціях невизначеності. По суті саме такі ситуації і складають основу консультування. Консультант ніколи не знає, з яким клієнтом і проблемою зіткнеться, які доведеться приймати рішення. Впевненість у своїй інтуїції й адекватності почуттів, переконаність у правильності прийнятих рішень і здатність ризикувати – усі ці якості допомагають переносити напругу, створювану невизначеністю при взаємодії з клієнтами, і набуваються у процесі накопичення особистого та професійного досвіду.

*Сприйняття особистої відповідальності.* Консультант повинен нести відповідальність за свої дії. Розуміння своєї відповідальності дозволяє вільно і свідомо здійснювати вибір у будь-який момент консультування – погоджуватися з доводами клієнта чи вступати в продуктивне протистояння. Особиста відповідальність допомагає більш конструктивно сприймати критику, тобто критика не викликає механізмів психологічного захисту, а служить зворотним зв'язком, що поліпшує ефективність діяльності та організацію життя.

*Глибинні стосунки з іншими людьми.* Консультант змушений оцінювати людей – їхні почуття, погляди, своєрідні риси особистості, але повинен робити це без осуду. Він здатний вільно виражати свої почуття перед іншими людьми, у тому числі і перед клієнтами.

*Постановка реалістичних цілей.* Ефективний консультант повинен розуміти обмеженість своїх можливостей. Насправді жоден консультант не здатний побудувати правильні взаємини з кожним клієнтом і допомогти всім клієнтам вирішити їхні проблеми. Такий наївний оптимізм може стати причиною почуття провини. Консультант повинен відмовитися від нереального прагнення стати бездоганим. Той, хто не в змозі визнати обмеженість своїх можливостей, живе ілюзіями, що здатний цілком пізнати і зрозуміти іншу людину. Такий консультант постійно звинувачує

себе за помилки і в результаті його діяльність неефективна. Якщо він допускає власну обмеженість, то тим самим уникає непотрібної напруги і почуття провини. Тоді стосунки з клієнтами стають більш глибокими і реалістичними. Правильна оцінка власних можливостей дозволяє ставити перед собою досяжні цілі.

*Емпатія.* Головним у цій якості є готовність, бажання і здатність людини психологічно відчувати і розуміти іншого, дивитися на світ його очима, тимчасово забуваючи про своє сприйняття світу, про власну точку зору. Цю якість консультант проявляє на всьому протязі процесу консультування і, завдяки йому, виявляється здатним краще і глибше розуміти клієнта, ефективніше йому допомагати.

Таким чином, чим різноманітніше стиль особистого і професійного життя психолога, тим ефективнішою буде його діяльність.

J. Wiggins, D. Weslander виділяють три важливі постулати кваліфікованого психологічного консультування:

1. Особиста зрілість консультанта. Мається на увазі, що консультант успішно вирішує свої життєві проблеми, є відвертим, терпимим і щирим по відношенню до себе.

2. Соціальна зрілість консультанта. Мається на увазі, що консультант здатний допомогти іншим людям ефективно вирішувати їхні проблеми, є відвертим, терпимим і щирим по відношенню до клієнтів.

3. Зрілість консультанта – це процес, а не стан. Мається на увазі, що неможливо бути зрілим завжди і всюди [503].

Узагальнюючи обговорені вище вимоги, що пред'являються до особистості консультанта, можна стверджувати, що ефективний консультант – це, перш за все, зріла людина.

Представлена модель ефективного консультанта може здатися занадто далекою від реальності. Однак до такої моделі і має прагнути консультант, якщо хоче досягти вершини майстерності. Крім того, властивості особистості ефективного консультанта можуть бути метою психологічного консультування – поява цих властивостей у клієнта стає показником ефективності консультування.

Слід зазначити, що ефективний консультант взаємодіє з клієнтом поза рольовими і функціональними рамками, звертаючись своєю істинною індивідуальністю, феноменологією своїх життєвих проявів до іншої людини.

Але в той момент, коли особистість психолога роздвоюється на «Я»-екзистенціальне і «Я»-функціональне, формуються нові структури професійного та особистісного досвіду. Існування екзистенціального «Я» можливо тільки в просторі вільного вибору, пошуку та визначення своєї власної ідентичності, у тому числі професійної.

Таким чином, істотною професійною особливістю, професійною нормативною вимогою до особистості консультанта виступає його здат-

ність вбирати новий особистісний досвід, здатність до поєднання рольових етичних стандартів з великою екзистенціальною «ємністю» власного «Я» і, головне, здатність до вільного вибору, вільної дії у межах власного життєвого світу.

Але в нашому випадку мова йде не про будь-якого психолога-консультанта, а про фахівця, який проводить роботу з представниками ризикових професій. Це, з одного боку, накладає певні обмеження і висуває специфічні вимоги до особистості та професіоналізму психолога, а з іншого – вимагає істотного розширення його компетенцій.

Як було визначено у дослідженні Юлії Ігорівни Середи професійно важливими якостями працівників служби психологічного забезпечення ДСНС України є:

- в емоційно-вольовій сфері – здатність до вольової саморегуляції, наполегливість, самовладання, вміння використовувати прогностичну функцію емоцій, зокрема для прогнозування небезпеки, емоційна гнучкість, розумна обережність;

- в комунікативній сфері – комунікативні й організаторські здібності, професійна емпатія (здатність спрогнозувати і попередити деструктивний стан клієнта); емпатійність як підґрунтя розвитку комунікативних здібностей; доступність, толерантність, орієнтація у професійному спілкуванні на відчуття, переживання і потреби клієнта (на запит клієнта);

- в інтелектуальній сфері – високий рівень інтелекту, гнучкість мислення, здатність до узагальнення інформації, здатність виокремлювати суттєве для категоризації ситуації, розвинене практично зорієнтоване уявлення;

- в мотиваційній сфері – просоціальність мотивації, домінування мотивів вибору професії, що відповідають її змісту і місії, здатність до самомотивування до складної, не завжди цікавої, проте суспільно корисної діяльності; прагнення до розвитку; здатність досягати поставлених цілей у складних емоційно напружених (екстремальних) умовах діяльності [328, с. 19].

При оцінці ефективності консультативної діяльності даної категорії психологів можна виділити два інтегральні критерії: професіоналізм діяльності та професіоналізм особистості психолога, кожен з яких розкривається низкою приватних показників. Професіоналізм діяльності – це якісна характеристика суб'єкта діяльності, що відображає високу професійну кваліфікацію і компетентність, різноманітність ефективних професійних навичок і умінь, володіння сучасними алгоритмами і способами вирішення професійних завдань. Професіоналізм особистості – якісна характеристика фахівця, що відображає високий рівень розвитку професійно важливих та особистісно-ділових якостей, акмеологічних інваріант професіоналізму, адекватного рівня домагань, мотиваційної сфери, етичних і ціннісних орієнтацій, спрямованих на прогресивний розвиток фахівця.

Будь-яка надзвичайна ситуація може стати відправною точкою майбутніх змін в переконаннях, способі життя, причиною зміни станів і почуттів або запуску механізму динаміки вже наявного досвіду травматичних переживань людей, що беруть участь у подібних подіях. Це стосується не тільки рятувальників, а й фахівців, які надають їм психологічну допомогу.

Здатність працювати з позицій пережитого емоційного досвіду Ролло Мей характеризує як вміння бути «пораненим цілителем» [487]. Люди, які пережили страждання і здатні перенести біль і досягти розуміння суті явищ як в собі самому, так і в навколишньому світі, можуть допомогти іншим людям, – тим, хто прагне вирішити емоційні проблеми. Вони вже побували «у шкурі» клієнта. Отже, «консультанти, які пережили хворобливі життєві обставини і змогли успішно впоратися з ними, як правило, здатні духовно злитися зі своїми клієнтами» [454, с. 61]. Ефективно працюючі консультанти – це ті люди, які на протязі всього життя успішно інтегрували в собі наукові знання і навички. Іншими словами, це люди, «які досягли балансу особистісної та інструментальної компетентності» [464, с. 231].

Найбільш важливими психологічними особливостями консультанта екстремального профілю мають бути наступні: спостережливість, аналітико-конструктивний склад мислення і самостійність суджень, соціальний інтелект, позитивна «Я-концепція», соціальна спрямованість (позитивне ставлення до інших), емпатія, комунікабельність, чуйність і проникливість, а також незалежність, креативність, флексибільність (Дж. Гілфорд протиставив ригідності таку якість, як флексибільність: 1) адаптивна флексибільність – це легкість зміни установки за необхідності; 2) спонтанна флексибільність – різноманіття ідей у неструктурованій діяльності), рефлексивність, емоційна стабільність і стійкість до стресів, вміння адаптуватися до різних умов і факторів діяльності [цит. за 94].

Аналіз консультативної діяльності психолога екстремального профілю виявив специфіку його роботи: різноплановість і багатофункціональність діяльності, складність виконуваних завдань, які не можуть бути зведені до єдиного алгоритму дій, високий рівень психічної напруженості, підвищена соціальна відповідальність за професійні помилки.

Особистісні характеристики консультанта, поряд з професійними якостями, є одним з основних інструментів впливу на клієнтів і фактором, що визначає ефективність професійної діяльності.

Консультант, що професійно взаємодіє з представниками ризикового профілю діяльності, на нашу думку, повинен мати такі якості:

- аналітичний і конструктивний склад мислення;
- високий ступень відповідальності;
- комунікабельність;
- емоційно-вольова стабільність;

- стійкість до стресових ситуацій;
- уміння адаптуватися до умов, що змінюються;
- емпатія;
- ініціативність;
- сумлінність;
- безоцінне ставлення до клієнта;
- доброзичливість;
- високий рівень теоретичної підготовки, зокрема, щодо питань, пов'язаних з впливом діяльності в особливих умовах на психіку співробітників;
- відсутність вузької спеціалізації, спрямованої на вирішення тільки певного кола завдань (наприклад, сімейні або психосоматичні проблеми і т.п.).

У рамках проблемно-орієнтованого підходу компетентність консультанта визначається як рівень успішного вирішення проблемних ситуацій, що виникають в діяльності [45].

Одиницею аналізу компетентності є вирішення проблемної ситуації. Оскільки таке рішення передбачає єдність орієнтовних і виконавчих компонентів, компетентність проявляється як у професійній «Я-концепції», так і в способах виконання дій – уміннях.

Залежно від специфіки проблемної ситуації і способів її вирішення психологічна компетентність визначається як представленість у свідомості консультанта психологічного змісту проблемних ситуацій і володіння способами їх вирішення.

У даному підході психологічна компетентність визначає специфіку контуру усвідомленої регуляції діяльності. Роль психологічної компетентності тим значніше, чим більш творчою та складною є дана діяльність.

Уміння раціонально організувати свою діяльність, оцінювати позицію у взаємодії з клієнтами, досягати поставленої мети, розподіляти сили, стримувати емоції – ці та інші вміння є центральними складовими психологічної компетентності консультанта в рамках розглянутого підходу [242].

Таким чином, професійні смисли, мотиви, потреби, інтереси, переконання, цінності, установки, професійне мислення психолога мають спрямованість на спілкування з суб'єктами консультативного процесу, детерміновану специфікою змісту, об'єкта, цілей, завдань і принципів професійної діяльності консультанта. Дана модальність, перш за все, визначається гуманістичним характером мети професійної діяльності психолога – збереження і підтримка психічного здоров'я суб'єктів консультативного процесу, розвиток їх особистості та соціально-психологічна адаптація.

## **4.2 Особливості професійної підготовки психологів до консультування фахівців екстремального профілю діяльності**

Кожна область діяльності психолога висуває специфічні вимоги до його роботи. У роботах про особливості професійної підготовки психологів Г.М. Білокрилова, О.М. Дубовік, С.П. Іванової, Н.В. Ключєвої та ін. відзначається, що більшість найважливіших характеристик, що визначають особливості професійного становлення особистості фахівця-психолога в цілому і адаптації у професії зокрема, формуються і закладаються у процесі професійної психологічної освіти, наголошується на необхідності формування у майбутніх психологів певної системи особистісних рис під час навчання [38; 95; 112; 134; 158; 185; 340 та інші].

Євген Олександрович Клімов, розкриваючи сутність поняття «психології професіонала», звертає увагу на те, що «... професіонала треба розглядати як складну систему, що має не тільки зовнішні функції («віддачу»), але й необхідні їй, як правило, складні та різноманітні внутрішні, зокрема психічні, функції» [157, с. 386-387]. Автор відносить до психічних такі функції, як побудова образу майбутнього результату діяльності, «виношування» уявлення про шляхи та способи, варіанти досягнення результату, емоційне налаштування до роботи і загальне усвідомлення захищеності в суспільстві, впевненість у завтрашньому дні.

Евальд Фрідріхович Зеєр розкриває значення професійної діяльності для сучасної людини з позицій індивідуального професійного становлення особистості як детермінант професійної зрілості, професійних цінностей і мотивів праці, задоволеності професійною працею, у взаємозв'язку із соціальною та об'єктивною реальністю [127].

Процес становлення суб'єкта діяльності не простий, він є динамічним і тривалим. З огляду на всі складнощі цього явища, В'ячеслав Олександрович Бодров пише, що «... уявлення про своє місце в житті та праці, пізнання себе й утвердження себе в суспільстві та в уявленнях про самого себе, системи самооцінки і самовдосконалення», тобто рівень професійної придатності на різних етапах формування особистості професіонала, залежить від ряду факторів:

- від ступеня адекватності відображення суб'єктом діяльності її об'єкта;
- від характеру професійної мотивації особистості, її спрямованості, інтересів, установок тощо;
- від розвитку у суб'єкта індивідуально своєрідних способів вирішення типових життєвих і виробничих завдань» [48, с. 243-245].

У той же час, на думку Гульчачак Мусавіховни Білокрилової, діяльність психолога завжди опосередкована його особистісними особливостями, які, з одного боку, детермінують вибір даної професії, з іншого – самі розвиваються у процесі професійного становлення, забезпечуючи моти-

вацію трудової діяльності та її ефективність. Диверсифікація форм і напрямів психологічної освіти особливо гостро ставить питання про стійке «ядро» професійного світогляду, іншими словами, про той запас базових психологічних знань, умінь і навичок, який забезпечує цілісність і єдність психології як сфери професійної діяльності. Професійна Картина Світу психолога, що включає уявлення про суб'єкт і об'єкт діяльності, її цілі та засоби їх досягнення, про норми професійного спілкування і т.д., формується саме в період учнівства і багато в чому визначає долю фахівця [38].

У результаті аналізу та узагальнення наукової літератури ми можемо констатувати, що професія психолога вимагає від нього спеціальних здібностей і властивостей, його особистісний розвиток і становлення як фахівця, ефективність роботи залежать, перш за все, від ступеня вираженості професійно важливих якостей, від особливостей мислення і свідомості, мотиваційно-сислової сфери та їх взаємозв'язку з операційною стороною діяльності.

Найбільш значущими для професійного психолога є: спостережливість, аналітико-конструктивний склад мислення і самостійність суджень, соціальний інтелект, позитивна «Я-концепція», соціальна спрямованість, емпатія, комунікабельність, чуйність і проникливість, незалежність, креативність, рефлексивність, емоційна стабільність і стійкість до стресів, вміння адаптуватися до різних умов та факторів діяльності [328]. Наявність перерахованих вище характеристик забезпечує відповідність особистості фахівця-психолога вимогам професійної діяльності, обумовлюючи тим самим досягнення високого рівня професійного розвитку, продуктивності діяльності та самореалізації особистості психолога.

Більшість авторів зазначає, що розвиток професіоналізму істотно залежить від усвідомлення призначення і сенсу професійної діяльності, полягає в формуванні та прояві професійно важливих якостей і пов'язаний з самоактуалізацією сутності, з ростом потенціалу особистості.

Під розвитком професіоналізму практичного психолога розуміється зміна внутрішньої характеристики людини, що відбувається в процесі формування суб'єктної позиції, яка проявляється в спрямованості на оволодіння професійною культурою, у розумінні суті професії, відповідальності, автентичності, професійної ідентичності, задоволеності, самореалізації, здатності до самотрансценденції. Чим вище ступінь розвиненості та інтегрованості даних характеристик психолога, тим вище рівень розвитку професіоналізму [382].

Психологічною умовою розвитку професіоналізму є усвідомлення актуальних протиріч між умовами праці та цілями діяльності, наявними ресурсами фахівця та необхідністю підвищення своєї кваліфікації, самоставленням до себе як суб'єкту особистісно-професійного розвитку.

Усвідомлення сенсу та цінностей своєї професійної діяльності є ядром професіоналізму і складає основу дій практичного психолога як су-



б'єкта зі зміни діяльності, поведінки, вирішення виниклих протиріч і подолання криз, створює можливість коригувати мотиви діяльності, стимулює потребу в професійному самовдосконаленні.

Сучасні вітчизняні дослідження проблем професіоналізму, особистісно-професійного розвитку і підвищення кваліфікації психологів представлені в працях Г.С. Абрамової, Ф.Ю. Василюка, І.В. Вачкова, Є.Ф. Зеєра, Д.О. Леонт'єва, Л.Б. Морозової, Р.В. Овчарової, О.Б. Орлова, В.В. Рубцова, Н.В. Самоукіної, Дж. Фрідмана та ін. [1; 70; 79; 128; 195; 236; 250; 255; 312; 381 та інші]. Найважливішим критерієм продуктивності професійного розвитку психолога, на думку дослідників, є його здатність знаходити особистісний сенс у професійній праці, самостійно проектувати, творити своє професійне життя, відповідально приймати рішення про вибір професії, спеціальності, місця роботи, її способів і методів. Психолог, стаючи суб'єктом особистісно-професійного розвитку, знаходить повноцінну екзистенціальну підставу для вибору професійної позиції і творчої самореалізації. Професіоналізм практичного психолога проявляється не стільки в опануванні професійних знань, скільки в здатності до самоорганізації, самозміни, самоактуалізації, іншими словами, в його суб'єктності.

У процесі професійної підготовки повною мірою беруть участь психічні процеси, властивості, утворення, стани самої особистості та оточуючих її людей, взаємини і взаємодії з ними, особисте життя, соціальне середовище, професійна діяльність, і, звичайно ж, світогляд. Отже, для професійної підготовки психологів необхідно організаційно-методичне забезпечення психологічного супроводу, що включає лекції, практичні заняття, тренінги та систему професійних консультацій, орієнтованих на формування і розвиток емпатичних здібностей, рефлексії, ціннісних орієнтацій, які сприяють особистісному та професійному зростанню, що визначають спрямованість професійної позиції, вибір способів і засобів надання психологічної допомоги, стратегії професійної поведінки, успішність або неуспішність діяльності майбутнього психолога.

Професійна підготовленість у свою чергу розглядається як оптимальний результат професійної підготовки та навчання особистості. Вона передбачає наявність у фахівця особистісних якостей, теоретичних знань, практичних навичок та умінь, що дозволяють в будь-який час успішно вирішувати поставлені перед ним завдання і виконувати функціональні обов'язки. При цьому підготовленість фахівця до діяльності в цілому ще не означає, що він готовий у визначений момент (стосовно конкретної ситуації) здійснити необхідні дії, тим більш результативно. На ділі багато залежить від психічного стану людини, її мотивації, внутрішньої зібраності, вольової настроєності, здатності в даний момент виконати необхідну роботу і добитися необхідних результатів [38].

Діяльність психолога-консультанта екстремального напрямку, тобто того, який професійно взаємодіє з фахівцями ризиконебезпечних

професій, пов'язана з факторами дестабілізуючого впливу на особистість психолога з одного боку, і відсутністю науково обґрунтованої системи психологічного забезпечення розвитку психолога як суб'єкта праці на всіх етапах його професійного і життєвого шляху – з іншого. У цьому й полягає суть проблемної ситуації, що обумовлює назрілу соціальну потребу визначення психологічної специфіки професійної діяльності психолога даного напрямку і формування на цій основі концепції психологічного супроводу розвитку особистості професіонала.

У всьому світі підготовка психологів-практиків – це тривалий і багатоступінчастий процес, що включає навчання за спеціальними програмами в області теорії і методів консультування; проходження курсу консультування у кваліфікованого психолога; роботу з клієнтами під супервізією консультанта-викладача.

Проведений аналіз світової практики підготовки психологів-консультантів дозволив нам виділити її основні сутнісні аспекти.

На думку американських та європейських дослідників даної проблеми ефективність консультанта і консультування залежить від багатьох змінних, серед яких важливе місце посідають:

- особистісні якості, знання, навички та досвід консультанта;
- освіта консультанта;
- теоретичні та системні погляди консультанта;
- здатність консультанта до таких суміжних з консультуванням

видів діяльності, як постійна освіта, супервізія і пропаганда ідей консультування [94].

Особистість консультанта часто виявляється вирішальним фактором, що обумовлює ефективність консультування. Консультантам необхідні такі особистісні якості, як зрілість, здатність до емпатії, стресостійкість, толерантність, комунікабельність та інші. Вони повинні бути альтруїстами за духом і мати стійкість до невдач і фрустрації. На практиці таке поєднання якостей рідко можна зустріти в одній людині, частіше спостерігається неповна відповідність між особистісними якостями претендента і вимогами професії.

Потенційні консультанти, майбутні психологи, ті, хто навчається даній професії, мають різну мотивацію, часто дуже далеку від альтруїстичної ідеї надавати допомогу нужденним. Досить велика кількість людей, «яких приваблює професія консультанта... як виявляється, самі мають серйозні особистісні та адаптаційні проблеми» [506, с. 143]. Як би там не було, але частина студентів, тих, хто починає навчання за програмами підготовки консультантів, обирають професію з помилкових причин. J.D. Guu наводить приклади нездорового мотивування вибору професії консультування [464]:

✓ Емоційний розлад. Люди можуть вибирати професію консультанта тому, що самі страждають від незалікованої психічної травми.

✓ Наслідування кому-небудь, тобто прагнення до проживання подій чужого життя, а не свого власного.

✓ Самотність та ізольованість. Люди, які не мають друзів, можуть прагнути знайти їх у практиці консультування.

✓ Бажання влади. Спроба подолати відчуття страху і безпорадності у власному житті через усвідомлення влади над іншими.

✓ Потреба в любові. Людина може страждати нарцисизмом і претензійністю і вірити, що всі проблеми можна вирішити за допомогою прояву любові і прихильності.

✓ Заміщення невдоволення. Спроба дати вихід своїм деструктивним думкам і почуттям у девіантній поведінці клієнтів.

Але в більшості випадків люди, які, врешті-решт, стають консультантами і закріплюються в професії, керуються здоровими мотивами при виборі професії [454]. Консультанти і ті, хто тільки готується ними стати, повинні безперервно оцінювати себе і свою діяльність: хто вони і чим займаються. Щоб відповісти на ці запитання, необхідно проаналізувати історію власного розвитку як професіонала, свої позитивні і негативні якості, особистісні та професійні цілі і завдання.

Крім особистісних якостей, що асоціюються з вибором професії консультування, існує ще цілий ряд особистісних рис, що асоціюються з уявою про ефективну роботу протягом тривалого часу [493]. До них відносяться стійкість, гармонійність, сталість і цілеспрямованість. Взагалі і в цілому ефективність консультування залежить від особистісної участі. Особистісні якості консультанта є настільки ж (або навіть більше) важливими, як і спеціальні знання, вміння, навички [446; 496]. Навчання не може змінити базові особистісні характеристики. Консультанти, що успішно працюють, самі ростуть духовно і допомагають іншим робити те ж саме, як на особистісному, так і на загальнопсихічному рівні [481]. Іншими словами, ефективні консультанти мають психологічну сенситивність, вони контролюють власні пристрасті, вміють слухати, звертатися за роз'ясненнями, враховувати при спілкуванні расові та культурні відмінності людей [453].

З сенситивністю і здатністю розвиватися пов'язана здатність консультантів використовувати себе, свої особистісні властивості як інструмент. Ефективні консультанти здатні бути щирими, творчими і співпереживати. «Існує певне мистецтво вгадувати спосіб і час втручання консультанта» [304, с. 284].

Згідно з J.L. Holland певні типи особистості більше підходять для тих чи інших професій і краще проявляють себе в конкретних професійних обставинах [468; 469]. Консультанти в першу чергу працюють у соціальному середовищі, а також у проблемних обставинах. Це вимагає від консультанта наявності розвинених навичок міжособистісної взаємодії і креативності [459; 487; 488].

J. Wiggins і D. Weslander знайшли емпіричне підтвердження гіпотезі J.L. Holland [503]. Вони проводили дослідження особистісних особливостей та оцінювали показники роботи 320 консультантів в чотирьох штатах. У цілому результати їх дослідження показали, що ті консультанти, які оцінювалися як «високоєфективні», мали найвищі показники за соціальною (товариськість, орієнтація на роботу з людьми) і артистичною (креативність, імагінативність) шкалами «Опитувальника професійних уподобань» J.L. Holland [468]. Консультанти, які в цілому оцінювалися як «малоефективні», зазвичай мали більш високі показники за шкалами реалістичності (конкретність, формалізм) і конвенціональності (організованість, практичність). Інші фактори, такі як стать, вік, рівень освіти, не показали статистично значущого зв'язку з ефективністю роботи консультанта. Результати цього дослідження підтверджують висновок про залежність ефективності діяльності консультантів від їх особистісних якостей. Однак стосунки між особистістю та оточенням складні: люди, що володіють різними типами особистості, успішно знаходять собі місце у великій сфері консультування і вносять значний вклад в цю професію.

Консультант, який надає психологічну допомогу, повинен мати модель того, що саме він збирається робити. Важливо усвідомити цінності, які лежать в основі професійної поведінки, а також ідеологічну і філософську основу наданої допомоги. Ми віддаємо перевагу недирективному підходу, який передбачає: 1) довіру до консультуваного; 2) актуалізацію людиною своїх прихованих резервів; 3) самостійне вирішення клієнтом своїх проблем.

Теоретична і системна підготовка консультантів визначає зміст та ефективність їх діяльності. Теорія являє собою модель або пояснення, яке консультанти застосовують в якості керівництва для побудови гіпотези про суть проблеми і шляхи її можливого вирішення. При виборі будь-якої теорії або методів консультанти виходять зі своєї теоретичної підготовки, світогляду і потреб клієнта. Не всякий теоретичний підхід прийнятний для кожного консультанта або клієнта, проте наявність теоретичної бази необхідна для успішної роботи. Системний підхід у консультуванні також є необхідним. Система – це уніфікована і впорядкована безліч ідей, принципів і дій [291]. Системний підхід у консультуванні обумовлює спосіб роботи консультанта з клієнтом і його ставлення до теорій.

Більшість теорій консультування розроблялося переважно практиками, на базі власного досвіду і спостережень. До сих пір більшість теорій носять, до деякої міри, незакінчений характер, і жодна з теорій не є достатньою для застосування до всіх ситуацій. Навіть одна і та ж теорія для одного і того ж клієнта в якийсь період може виявитися неадекватною. Консультанти повинні ретельно вибирати свої теоретичні позиції і регулярно переглядати їх.

Деякі теоретичні моделі є більш повними, інші – менш, і консультанти, що успішно працюють, знають, які теорії більш досконалі і з яких причин. J.T. Hansen наводить п'ять ознак хорошої теорії [465].

1. Ясність, легкість розуміння та інформативність. Теорія є послідовною і несуперечливою.

2. Всебічність. Вона дає пояснення для широкого ряду різних явищ.

3. Визначеність та евристичність. Вона, у силу своєї логіки, генерує план дослідження.

4. Конкретність у виборі засобів досягнення бажаного результату. Теорія містить спосіб досягнення бажаного результату.

5. Корисність. Вона забезпечує орієнтири для досліджень і практичної роботи.

Теорія не повинна суперечити світогляду консультанта. Консультанти, які хочуть бути багатосторонніми і ефективними, повинні вивчити безліч теорій консультування і знати, як застосувати кожен з них без порушення її внутрішньої цілісності [432].

Теорія є основою успішного консультування. Вона вимагає від консультанта акуратності і творчого підходу в умовах глибоко особистісних відносин, що встановлюються з метою зростання і розуміння суті того, що відбувається. Теорія впливає на те, як концептуалізується інформація, отримана від клієнта, як розвиваються міжособистісні стосунки, як дотримуються норми професійної етики і як консультанти бачать себе в якості професіоналів. Без теоретичного обґрунтування консультанти діють безсистемно, методом проб і помилок, і ризикують зробити невірний крок і не досягти результату. Л. Браммер, М. Абрего і Е. Шостром підкреслюють прагматичне значення для консультантів ретельно розробленої теорії [435]. Теорія допомагає пояснити, що відбувається в процесі консультування, а також дозволяє консультанту передбачати, оцінювати та покращувати результати власних дій. Теорія забезпечує структуру наукового спостереження в процесі консультування. Теоретизування стимулює продукування нових ідей та встановлення єдності поглядів на консультування. Отже, теорія консультування допомагає осмислювати спостереження консультантів.

«Основним критерієм оцінки будь-якої теорії консультування є те, наскільки добре вона забезпечує пояснення того, що відбувається в процесі консультування» [473, с. 212]. Значення теорій в якості способів організації інформації «залежить від ступеня, в якому вони відповідають реальності людського життя» [507, с. 336].

Розвиток навчання навичкам роботи з людьми, що є загальними для всіх теорій надання допомоги, прискорило відхід від вузьких теоретичних позицій. Їх місце зайняло еkleктичне консультування.

Багато професійних консультантів вважають себе еклектиками у використанні теорії і методів. Це означає, що для задоволення потреб своїх клієнтів вони використовують різні теорії і методи. У міру зміни потреб консультанти повинні відійти від однієї теорії і перейти до іншої (такий феномен називають консультуванням зі зміною стилю). Зміна стилю залежить від рівня розвитку клієнта. Щоб діяти ефективно, консультанти повинні враховувати, наскільки просунулися клієнти в своєму структурному розвитку (згідно з термінологією Жана Піаже). Головне, щоб і консультант, і теорії відповідали тому рівню, на якому знаходиться клієнт, допомагаючи йому розвиватися як особистості в цілому.

Еклектичний підхід може виявитися непродуктивним, якщо консультант недостатньо ознайомлений з усіма задіяними процесами. Іноді такий консультант намагається застосовувати будь-який і кожен з відомих і доступних йому методів без достатнього обґрунтування. У цьому випадку консультування приносить більше шкоди, ніж користі.

Для подолання цієї проблеми М. Мак-Брайд і Г. Мартін пропонують ієрархію еклектичних прийомів [489]. Нижній рівень є насправді синкретизмом. Він являє собою аморфний, несистемний процес об'єднання незв'язаних теоретичних концептів. Цей підхід зустрічається в умовах, коли консультанти-початківці змушені формулювати свої власні теорії консультування без попередньої перевірки їх емпіричних моделей на практиці. Другий рівень еклектизму є традиційним. Він об'єднує «впорядковану комбінацію порівнянних рис з різних джерел у гармонійне ціле» [489, с. 500]. Він більш продуманий, ніж синкретизм, і теоретично більш опрацьований. На третьому рівні еклектизм описується як професійний або теоретичний, або як теоретичний інтеграціоналізм. Такий тип еклектизму вимагає, щоб консультанти оволоділи, щонайменше, двома теоріями, щоб спробувати створити яку-небудь комбінацію. Проблеми, пов'язані з цим підходом, полягають в тому, що він передбачає певну ступінь рівності теорій (чого може і не бути) та існування критерію, який дозволив би визначити, які частини кожної з теорій залишити або прибрати. Останній рівень еклектизму називається технічним еклектизмом. Відповідно до даного підходу процедури з різних теорій відбираються і застосовуються на практиці без обов'язкового адресування їх до тих теорій, в яких вони були породжені. Ідея полягає в тому, що в роботі з клієнтами насправді використовуються методика, а не теорії. Отже, якщо того вимагає ситуація, після оцінки стану клієнтів консультанти можуть застосовувати різні методики в різних поєднаннях. Консультанти, які дотримуються цієї моделі, можуть ефективно працювати в еклектичній схемі. Для консультанта-еклектика критичними змінними є володіння теорією та інтуїція, що дозволяють визначити, який підхід використовувати і в яких варіаціях.

У нашій країні психологи після отримання вищої освіти практично відразу приступають до професійної діяльності, тому їх підготовка в області психологічного консультування повинна (виходячи з системи освіти) забезпечувати базові знання, вміння та навички, необхідні для консультативної роботи. Тобто включати, крім обов'язкової для будь-якого психолога загальноосвітньої наукової підготовки (до неї входить мінімум наукових знань, необхідних для професійного психолога будь-якого профілю), також і освоєння ряду розділів психології, які передбачають спеціалізацію у відповідній професійній області, у даному випадку – в області психологічного консультування.

У програму підготовки психологів у вищому навчальному закладі включаються відповідні курси, які дозволяють студентам отримати загальне уявлення про психологічне консультування. Про жодні спеціалізовані вміння та навички, що формуються в процесі традиційного навчання, мова, безумовно, не йде. На наше глибоке переконання випускники вузів, які не пройшли спеціальну підготовку після отримання вищої освіти, не повинні допускатися до самостійної практичної роботи з клієнтами, виключаючи, можливо, роботу з психодіагностики.

У масовій практиці підготовки майбутніх практичних психологів відсутня цілісна система формування названих вище умінь, недооцінюються індивідуальні особливості особистості, недостатньо акцентується індивідуальний характер оволодіння психологічною діяльністю. Через це випускники вузів в умовах практичної діяльності нерідко зазнають труднощів, пов'язаних з адаптацією, самореалізацією в професійній діяльності і т.п., що позначається на ході та результатах всієї роботи.

Що стосується підготовки психологів-консультантів для роботи з представниками ризиконебезпечних професій, вона обов'язково повинна включати, окрім загальної підготовки, й спеціалізовану. Завданнями психологічної підготовки консультанта екстремального напрямку є:

1. Забезпечення умов, у яких відбувається усвідомлення фахівцем його індивідуальних способів виявлення проблемної ситуації.

2. Формування спеціальних здібностей. Це завдання дозволяє здійснити когнітивну орієнтацію у виконанні дій (на рівні свідомого контролю).

Психологічна підготовка спрямована на формування пізнавальних потреб, механізму саморегуляції та формування індивідуальних творчих психотехнологій консультування.

Спеціальні напрямки професійної підготовки психолога-консультанта екстремального напрямку наступні:

1. Поглиблена теоретична психологічна підготовка.

2. Ознайомлення зі змістом професійної діяльності фахівців даного профілю, а також – з її впливом на психіку потенційних клієнтів.

3. Вивчення організаційних основ психологічного консультування. Претендент повинен освоїти теоретичні та практичні аспекти підготов-

ки до консультування; встановлення контакту з клієнтом; формування внутрішньої мотивації клієнта на отримання допомоги та самозміну; збору і аналізу біографічної інформації за допомогою автобіографічного наративу; висунення гіпотез про причини труднощів; формулювання альтернативних способів вирішення проблеми; реалізації обраного рішення; перевірки результативності консультування і вироблення алгоритму вирішення психологічних проблем клієнтом надалі самостійно.

4. Оволодіння спеціальними методами, психотехнічними прийомами роботи, пов'язаними з вирішенням проблем, характерних для даної категорії клієнтів.

5. Стажування під керівництвом досвідченого консультанта-супервізора.

У процесі спеціалізованої підготовки відбувається перетворення уявлень про професійну діяльність психолога.

Знайомство початківця фахівця зі змістом роботи психолога-консультанта передбачає наступне. По-перше, ознайомлення з тим, що являє собою психологічне консультування фахівців екстремального профілю діяльності, у чому полягає його відмінність від інших видів практичної діяльності психолога. По-друге, з'ясування того, що повинен знати і вміти робити психолог-консультант, щоб на досить високому рівні виконувати свої професійні обов'язки. По-третє, ознайомлення з головними вимогами, що висувуються до особистості та професіоналізму консультанта. По-четверте, знання умов життєдіяльності потенційних клієнтів.

Освоєння методів роботи психолога-консультанта передбачає оволодіння починаючим психологом-консультантом прийомами спілкування з клієнтами, методами психодіагностики, що використовуються в практиці психологічного консультування. Ці прийоми і методи майбутній психолог-консультант має засвоїти практично, у ході відповідних спеціальних занять. У число таких прийомів і методів входять, зокрема, методи впливу психолога-консультанта на клієнта.

Розглянемо підходи, прийоми та техніки, які ми використовуємо в нашій роботі. Це різні інтрапсихічні підходи, мета яких – допомогти людині зрозуміти причини її неадаптованості до реальності і змінити себе і свою поведінку. Поведінкові підходи, їх мета – замінити неадекватну поведінку людини більш адекватною, сформувані у клієнта певні поведінкові навички. Інтегративні методи психологічного консультування – консультування за життєвими вмінням, психотехніки і проблемно-орієнтоване консультування.

Стажування під керівництвом більш досвідченого фахівця необхідне психологу-консультанту для набуття професійного досвіду й оволодіння на практиці необхідними вміннями та навичками. Функція супервізора, яку виконує досвідчений психолог-консультант, у даному випадку



ку полягає в тому, щоб не тільки підготувати молодосвідченого психолога до самостійної роботи, а й кваліфіковано оцінити ступінь його готовності до такої роботи. Для того щоб з часом стати професіоналом у сфері консультування, психолог повинен досить довго пропрацювати під патронажем супервізора. На це зазвичай витрачається один-два роки після закінчення навчального закладу.

Інше питання, що організувати таке стажування в сучасних умовах досить складно, якщо не сказати – неможливо. Це пов'язано в першу чергу з організаційним та етичним аспектами психологічного консультування. Довіра клієнта залежить від гарантованої конфіденційності взаємодії з психологом. Тільки в дуже рідкісних випадках допускається консультування із залученням іншого психолога, і це стосується в основному сімейного консультування. У всіх інших випадках передбачається спілкування наодинці. Використання будь-записуючої апаратури також обмежене етично і юридично, вона може використовуватися в особливих випадках з дозволу клієнта. Дозволити недосвідченому стажисту самостійно проводити консультацію означає піддати невиправданому ризику як його, так і клієнта. Залишається робота з протоколами, результатами спостережень, діагностики і т.п., які несуть в собі певні суб'єктивні перекручення, привнесені консультантом. І в цьому випадку ми будемо швидше мати справу з «жалюгідними наслідувачами», ніж з самостійними, творчими дослідниками. Ця проблема поки чекає свого продуктивного розв'язання.

У процесі підготовки консультант повинен оволодіти наступними базовими навичками:

- творчого аналізу теорії і практики;
- врахування прикладного аспекту в розробці моделі, алгоритму і технології роботи;
- регуляції своєї розумової діяльності та психічного стану;
- мобілізації своїх можливостей і психологічних ресурсів;
- критичної оцінки діяльності, результатів своєї праці;
- визначення професійної взаємодії консультант – клієнт;
- визначення та застосування психологічних засобів впливу, адекватних завданням і специфіці консультування;
- налагодження взаємодії з клієнтом, впливу на нього для досягнення поставленої мети;
- використання психодіагностичних методів;
- психопрофілактичної роботи з клієнтами.

Консультант екстремального напрямку, відповідно до поставлених перед ним завдань, повинен:

- виробити власну тактику і манеру проведення консультацій;
- визначити свою професійну роль;

- управляти процесом спілкування;
- бути толерантним до фрустраційних і стресових впливів;
- вміти вступати в контакт з окремими людьми і групами людей, привертати їх до себе, вести бесіду, виступати перед аудиторією;
- вміти вступати в конфронтацію з непродуктивною поведінкою клієнта або частинами його особистості;
- контролювати невербальні компоненти поведінки клієнтів і свої власні в процесі консультування;
- працювати з інформаційними та довідковими матеріалами;
- надавати психологічну підтримку клієнту;
- застосовувати сучасні методи діагностики;
- вміти раціонально розподіляти свій робочий час і протягом дня підтримувати на високому рівні свою працездатність.

Слід зазначити, що психологів можна допускати до індивідуальної роботи з клієнтами тільки після спеціалізованої підготовки. Ця проблема має бути вирішена на державному рівні із залученням відповідних міністерств і відомств. Це пов'язано з тим, що в нашій країні все гострішим стає питання про кваліфікацію практикуючих консультантів. Необхідно розробити стандарт для акредитації програм спеціалізованої підготовки. Випускники, які успішно закінчили навчання відповідно до затверджених програм, зможуть подавати документи для вступу в професійну організацію. Ліцензування та сертифікація є підтвердженням того, що рівень професійної підготовки консультанта відповідає визначеним стандартам. Ліцензія дає право на самостійну роботу. Сертифікат дозволяє практикувати, але не дає звання спеціаліста в даній області, а лише засвідчує той факт, що підготовка психолога-консультанта відповідає певним вимогам.

На жаль, на сьогодні питання про кваліфікацію психолога-консультанта і про можливість отримання офіційних документів, що підтверджують кваліфікацію, залишаються невирішеними, і в ряді випадків спостерігається підміна консультативної діяльності іншими видами практики, які часто не мають жодного відношення до психологічної науки.

Невирішеним на сьогодні також є й питання про підвищення кваліфікації професійних консультантів екстремального напрямку. Систематичне підвищення професійної кваліфікації – така ж обов'язкова вимога до професійної підготовки психолога-консультанта, як і його загальна, і спеціальна психологічна освіта. Необхідність постійного підвищення кваліфікації обумовлена наступними основними причинами. По-перше, будь-які отримані знання згодом застарівають, і виникає необхідність їх оновлення. По-друге, кожен консультант-психолог накопичує корисний для інших досвід практичної роботи, і обмін їм зазвичай проводиться під час підвищення кваліфікації.

Відповідно до основних областей і напрямів професійної підготовки психологів-консультантів і до пропонованих щодо роботи психолога-

консультанта вимог можна назвати такі основні напрями підвищення його професійної кваліфікації:

1. Отримання новітніх наукових і практично корисних знань в тих областях сучасної психології, які складають основу діяльності психолога-консультанта. Ці знання можуть бути отримані різним шляхом: на спеціальних факультетах підвищення кваліфікації, курсах, семінарах, а також самостійно завдяки постійному ознайомленню з новітніми науковими і науково-практичними публікаціями.

2. Підготовка і захист дисертацій, складання кваліфікаційних іспитів для отримання більш високого професійного розряду. Цей напрямок зазвичай контролюється з боку державних або громадських організацій, офіційно наділених відповідними повноваженнями.

3. Засвоєння психологом-консультантом нових методів психотерапії або психокорекції. Хоча в обов'язки психолога-консультанта зазвичай не входить надання прямого психотерапевтичного або психокорекційного впливу на клієнта, йому треба знати і при необхідності вміти користуватися відповідними методами. Чим краще психолог-консультант знатиме ці методи, тим вище буде рівень його професійної майстерності.

4. Проходження стажування в інших психологічних консультаціях і під керівництвом більш досвідчених психологів-консультантів. Ця форма підвищення кваліфікації пов'язана з обміном досвідом роботи, а такий постійний обмін необхідний для підтримки і розвитку власної професійної майстерності будь-якого психолога-консультанта.

5. Проходження психологічного консультування в ролі клієнта, знайомство з консультуванням, методами психокорекції та психотерапії на самому собі. Дана форма підвищення кваліфікації грає подвійно позитивну роль у роботі психолога-консультанта. По-перше, завдяки їй він має можливість вирішити власні психологічні проблеми, які є в нього, як і у будь-якої людини. По-друге, виступаючи в ролі клієнта, психолог-консультант може навчитися глибше розуміти і відчувати своїх клієнтів, краще опанує відповідні методи і психотехнології.

Ми переконані, що вимоги до тих, хто збирається стати ефективним консультантом, будуть підвищуватися в ході розвитку консультування як професії. І це потрібно враховувати при організації процесу підготовки психологів-консультантів екстремального напрямку.

#### **4.3 Проблема супервізії психологів-консультантів екстремального напрямку**

У нашій країні професія психолога-консультанта знаходиться на етапі становлення, тому багато аспектів його підготовки вимагають більш детальної розробки. Однією з необхідних умов придбання та підвищення кваліфікації є проходження супервізій.

Супервізія (*supervision*) в перекладі з англійської – це нагляд, спостереження, завідування, керівництво. У реальності супервізія є зустріччю, контактом, діалогом, у ході якого одна людина – супервізований (психолог-консультант) – розповідає про процес роботи з клієнтом, ділиться своїми планами, задає питання тощо, а інша – супервізор – допомагає знайти відповіді, підтримує, ділиться знаннями і таке інше [423].

Супервізія є унікальним творчим методом навчання консультуванню, що базується на традиціях усної передачі знання. Успішне проходження супервізії сприяє набуттю професійної ідентичності, яка в подальшому служить стабільною основою, базисом для пошуку екзистенційних та професійних смислів.

У світовій практиці супервізія – необхідний елемент підготовки кваліфікованих фахівців-психологів. Феномен супервізії досліджується у працях І.Д. Булюбаш, Д. Вінер, С. Гледдінга, Р. Грінсона, Д. Джейкобса, П. Девіда, С. Зонненберга, Б.Д. Карвасарського, М. Кокс, Р. Кочюнаса, К. Краутер, С.О. Кулакова, С. Лазара, В. Лейбіна, Д. Мейєра, Х. Спотніца, Е. Уільямса, Р. Урсано, Б. Уортон, Р. Шохета, Дж. Хейлі, П. Ховкінса, Т.С. Яценко, Н.Н. Авраменко, О.М. Усатенко та інших [63; 83; 94; 102; 149; 180; 337; 365; 367-373; 390; 405; 416-418; 423; 426; 449; 461; 490; 501]. У них розкрито теоретичні моделі супервізії, виокремлено її різновиди. Однак малодослідженим залишилося питання фахової підготовки практичних психологів методом супервізії.

У наукових джерелах супервізія визначається як специфічний метод навчання психологів-початківців (І.Д. Булюбаш, Р. Грінсон, П. Девід, Д. Джейкобс, Б.Д. Карвасарський, М. Кокс, Д. Мейєр, Х. Спотніц, П. Ховкінс, Р. Шохет та ін.); альтернатива особистісному аналізу (С. Зонненберг, С. Лазар, Р. Урсано та ін.); засіб підвищення фахової майстерності і кваліфікації досвідчених фахівців (С. Гледдінг, А. Домбровський, Р. Кочюнас, К. Краутер, А. Менегетті); засіб упередження професійного вигорання (С.О. Кулаков, Р. Шохет, П. Ховкінс). Дослідники С. Гледдінг, С. Зонненберг, К. Краутер, С. Лазар, А. Менегетті, Р. Урсано стверджують, що супервізія – це метод, який сприяє підвищенню якості роботи, та необхідна складова професійного розвитку як початківців, так і досвідчених психологів-практиків [63; 83; 94; 102; 149; 180; 337; 365; 367-373; 390; 405; 416-418; 423; 426; 449; 461; 490; 501].

Порівняльний аналіз супервізії з навчанням, коучингом, наставництвом та ко-терапією дозволив об'єктивувати основні ознаки супервізії як методу професійної підготовки фахівців, до яких належать: недирективність, практична фахова зорієнтованість, наявність теоретико-методологічної бази, активність процесу супервізії. Важливу роль у становленні фахової майстерності відіграє зворотній зв'язок супервізора. Такий зворотний зв'язок характеризується адекватністю, доцільністю та порційністю.

Установлено, що супервізія зумовлює зміни у професійному становленні фахівця та сприяє розвитку особистісно-професійних якостей. У теоретичному аспекті це: зосередженість на формуванні в супервізованих навичок структурування емпіричного матеріалу, визначення взаємозв'язків між окремими, дискретними його елементами. У особистісно-му аспекті супервізованому на початкових стадіях супервізії притаманне підвищення тривоги, пов'язане з дестабілізацією його звичних способів мислення й поведінки. Завершальні стадії супервізії характеризуються інтеграційними змінами, що виражаються в розвитку самоусвідомлення, професійної компетентності тощо. Серед механізмів інтеграційних змін вирізняється значущість зворотного зв'язку.

У науковій літературі виокремлено очну та заочну форми супервізії. Очна супервізія дозволяє супервізору безпосередньо спостерігати за роботою супервізованого, його можливостями професійно взаємодіяти у плинній ситуації «тут і зараз», що сприяє розвитку спонтанності та рефлексивного мислення.

Як з'ясувалося, проблема фахової підготовки практичних психологів методом супервізії є недостатньо дослідженою.

Можна відзначити, що попри велику кількість наукових досліджень супервізії та моделей супервізорського процесу існує дефіцит методологічної рефлексії про місце супервізії у науці та практиці психологічної допомоги, що розвиваються.

Супервізія спрямована як на поліпшення особистих якостей консультанта, так і на розвиток консультативних умінь (counseling-psychotherapy skills).

У зарубіжній літературі описані наступні завдання супервізора:

- дотримуватися етичних стандартів;
- покращувати супервізорські вміння;
- сприяти професійному зростанню;
- задовольняти власні професійні потреби;
- дотримуватися політики (тактики) агентства;
- забезпечувати зростання професійної ідентифікації [490, с. 23].

Супервізія може здійснюватися за допомогою:

- самооцінки;
- вміння, об'єктивності та досвіду супервізора;
- керівництва групового лідера, за участі всієї групи в оцінці роботи [418].

Супервізори використовують різні техніки. П. Маккарті подає такий перелік технік, розташовуючи їх за частотою вживання, від найбільш вживаних до менш вживаних:

1. Підтримка (підбадьорення).
2. Відкриті питання.
3. Передача інформації.

4. Порада.
5. Інтерпретація.
6. Відображення змісту (рефлексія).
7. Відображення почуттів.
8. Саморозкриття.
9. Моделювання.
10. Презентація супервізорського випадку.
11. Твердження щодо самозалучення.
12. Вплив.
13. Закриті питання [490].

Конфронтація та домашні завдання використовуються рідко.

У якості процедур оцінки (контролю) частіше застосовуються доповіді (усні) та презентації випадків, рідше – запис випадку, письмова оцінка, рольові ігри, ко-терапія, безпосереднє спостереження, аудіо- та відеозаписи.

Необхідно підкреслити, що головним у супервізії є стосунки довіри і відвертості між супервізором і консультантом. Хороший супервізор – це людина, що вірить в унікальність, здатність до навчання і потенційні можливості свого підопічного; людина, яка високо цінує людські взаємини [417].

Щоб бути ефективною, супервізія має проходити на рівні, який відповідає рівню розвитку консультанта. Для консультантів, які починають практичну роботу та мають значний розрив між знаннями в теорії і практичними навичками, більш продуктивним буде такий підхід, при якому супервізори виступають у добре структурованій ролі вчителя [405]. У цьому випадку супервізори можуть займати більш авторитарну, дидактичну, підтримуючу позицію, ніж, якби вони працювали з більш підготовленими консультантами або з тими, хто має досвід практичної роботи. В останньому випадку супервізори можуть виступати більшою мірою як опоненти або радники. Незважаючи на те, що супервізія, як і саме консультування, може сприяти самопізнанню, даний процес більше спрямований на професійне зростання, а не на особистісне.

Не існує єдиної теоретичної моделі супервізії – їх кілька (біхевіоральна, сприяюча, динамічна, системна) [83]. Але можна виділити загальні принципи та підходи, що притаманні кожній з моделей, а саме: для того щоб супервізорські стосунки були продуктивними, необхідно виявити рівень розвитку учня і скласти у письмовій формі перелік реалістичних цілей. Існує значний зв'язок між репутацією супервізора (наприклад, його кредит довіри) та діяльністю учня [490].

У цілому спостерігається зростання кількості публікацій, присвячених супервізії та розробці методів супервізії у консультуванні. Наприклад, модель рефлектуючої команди є сучасним інноваційним способом проведення групової супервізії, особливо в роботі з подружжям і сім'ями

[369]. У цій моделі застосовується метод мозкового штурму. У ситуації співробітництва консультантам, що навчаються, пропонується стати на позицію клієнта, як вони її собі уявляють, і колективно розробити гіпотезу щодо поведінки клієнта.

Консультанти, які використовують всі позитивні сторони супервізії, особливо при можливості експертної супервізії (супервізії серед рівних), можуть як отримувати, так і надавати інформацію про себе і свої клінічні можливості. Такий приріст знань є фундаментом, на якому може будуватися будь-який конструктивний професійний досвід.

У вітчизняній практиці підготовки психологів фактично відсутній інститут супервізії. У той же час, як вже згадувалося, багато випускників психологічних факультетів відразу починають власну консультативну практику. Проведене дослідження діяльності практичних психологів у школі показало низький рівень професіоналізму цих фахівців в області консультування: менше п'ятої частини з них є професіоналами [252]. Таким чином, навіть тривале (за кількістю лекційних, семінарських та практичних годин) навчання консультуванню не допоможе стати хорошим консультантом, якщо психолог-початківець не пройшов супервізію під керівництвом досвідченого наставника.

Нізькоформалізоване знання погано піддається передачі через підручники, тому при підготовці консультантів велике значення набуває особиста взаємодія між супервізором і консультантом-початківцем. За своїм значенням для професійного зростання психолога-консультанта супервізія займає другу позицію після безпосередньо самої консультативної сесії, а супервізор і особистий консультант – дві ключові фігури в його професійному становленні. Саме супервізор має можливість відрегулювати професіональну дію в процесі його освоєння, не дозволяючи закріпитися невірному навичку, неправильній установці.

За даними досліджень О.М. Усатенко результативність супервізії перш за все проявляється у показниках особистісної відкоригованості: зниження тривоги, агресивності, розв'язанні особистісних проблем, децентрації уваги, здатності бути в ситуації і, водночас, бути над нею, розширенні саморефлексії, гармонізації особистісної структури психіки тощо. Зокрема, у навчанні психологів-консультантів з використанням супервізії знизилися ригідні прояви, відбулося нівелювання деструктивних тенденцій, зросли показники розвитку гнучкості й адаптивності поведінки [369].

За даними К. Сьомкіної, 30-35% психологів-консультантів телефону довіри відрізняються високим ступенем вигорання. Встановлено, що регулярна супервізорська професійна підтримка даних фахівців знижує частоту переживання синдрому вигорання. Це виявлено в порівнянні з тими консультантами, які працюють без супервізії [325].

Факт позитивного впливу супервізорського супроводу на попередження вигорання автор пов'язує з підтримуючою силою вищої органі-

заційної культури, чого не відзначається у тому випадку, коли професійна допомога консультантам відсутня. В установі, де супервізорська підтримка лежить в основі організаційної культури та консультативної психотерапевтичної роботи з клієнтами, переважає клієнт-центрований підхід (за К. Роджерсом). Він передбачає ряд принципів взаємодії з клієнтом: істинність, безумовне прийняття та емпатичне розуміння. Даний підхід, очевидно, може розглядатися як стрижневий для профілактики феномена вигорання у психологів-консультантів, особливо за фактором попередження деперсоналізації (деморалізації) відносин до клієнтів.

При підготовці психологів-консультантів для роботи з фахівцями екстремального профілю діяльності супервізія повинна бути спрямована не тільки на подолання професійних труднощів окремого фахівця, а й бути вбудована в загальну систему науково-освітнього забезпечення діяльності психологічної служби.

Крім знань, умінь, навичок в освітньому просторі психолога-консультанта екстремального напрямку необхідна спеціальна рефлексія і спеціальна робота з формування професійної свідомості, професійного мислення, професійної ідентичності, розвитку професійної комунікації, залучення учня консультанта до професійної традиції. І релевантне місце для цього – супервізія.

Підготовка фахівця в області психологічної допомоги повинна бути не тільки і не стільки практико-орієнтованою, тобто такою, що веде від теорії до практики, скільки теоретико-орієнтованою, що будується на основі «занурення» самого освітнього процесу в психологічну практику і здійснення теоретичної рефлексії практичного досвіду. Моделлю такого утворення може служити спеціально організована супервізія, яка здатна вирішувати повноцінні наукові завдання психології на матеріалі дослідження психологічної практики.

На наш погляд, досвідченість консультанта визначається не стільки тривалістю роботи, кількістю годин підготовки, скільки здатністю накопичувати, осмислювати і транслювати свій професійний досвід. Релевантною формою для цього є супервізорський діалог.

Фундаментальна психологічна освіта не встигає за психологічною допомогою, яка активно розвивається. Традиційний вуз дає в основному академічну освіту з додатками у вигляді практико-орієнтованих курсів. До того ж вуз і не може підготувати до актуальних, часто конкретно-ситуативних запитів психологічної допомоги. Сьогодні не виникає ілюзії, що молодого фахівця можна повністю і всебічно підготувати до зустрічі з реальністю практики і тих ситуацій, з якими йому доведеться мати справу.

На основі тих традицій освіти і ритму професійного життя психологів-консультантів, які склалися в світовій практиці і зафіксовані в багатьох законах, можна виділити обов'язкові базові елементи професійної освіти в області консультативної допомоги. Вони мають бути представ-



лені в програмі післядипломного супроводу (підвищення кваліфікації), щоб дійсно забезпечити підготовку фахівців для практичної діяльності, а також супровід їх професійного розвитку:

1. теорія;
2. професійний тренінг (майстер-класи);
3. супервізія;
4. клієнтський досвід;
5. самопізнання.

Можна виділити два можливих шляхи післядипломного професійного розвитку консультанта:

- екстенсивний шлях – за рахунок накопичення нових знань, умінь, навичок;
- інтенсивний шлях – професіоналізація, розвиток компетентності завдяки осмисленню свого професійного досвіду, отриманню знання зі своєї практики, а це є можливим переважно лише в контексті супервізії. Досвідченість професіонала визначається вмінням рефлексувати свою практику, тобто осмислювати і транслювати її. Про це ж свідчать останні тенденції у психології – про зсув наукового інтересу до вивчення професійної свідомості та самосвідомості, розвиток якого розуміється як основа процесу професіоналізації [417].

Підвищення кваліфікації, безперервне навчання – освітній проект, учасником якого є доросла людина, що вже має диплом про вищу освіту. Ця форма навчання є переважно експерієнціальною, тобто заснованою на досвіді, що істотно відрізняє її від навчання у вузі. Ця теорія описує процес навчання як циклічний, у якому учень, відштовхуючись від досвіду, через рефлексію переходить до осмислення, а потім дії. Андроґогіка, теорія «Я-орієнтованого» навчання, трансформаційного навчання передбачає критичне дослідження фахівцем своєї практики і за рахунок цього – придбання нового, альтернативного її розуміння [417].

Традиційній парадигмі трансляції знання протистоїть парадигма народження знання. Зона найближчого розвитку наукового пізнання психологічної допомоги – психологічна критика. У психологічній професійній реальності позиція залученості до процесу (психолог-консультант) і позиція критична, яка осмислює професійний досвід (супервізор), знаходяться в близькому діалогічному спілкуванні, а частіше здійснюються однією людиною (наприклад, у діяльності аутосупервізії), що є, по суті, діалог з «внутрішнім супервізором» (поява якого свідчить про певний етап зрілості професіонала) [124].

Часто психологи-початківці сприймають супервізію як жорсткий контроль, критику та оцінку своїх професійних умінь, а призначені супервізори, сертифіковані фахівці сприймають її як можливість запропонувати себе в якості моделі для наслідування. Ми припускаємо, що можливості супервізії цим не обмежуються. Логіка розвитку психологічного

консультування як професії показує, що професійним співтовариствам необхідно переглянути зміст і роль супервізії, що можливо розглядати її як зручну діалогічну рефлексивну практику для професійного розвитку консультанта (а не тільки навчання і трансляції чужого готового знання і досвіду). А крім того, супервізія є точкою росту самого психологічного методу і знання [423].

Можна з упевненістю констатувати, що в нашій країні супервізорська практика ще недостатньо розвинена, систематизована. Часто вона проходить стихійно, дилетантсько, спотворено. У кращому випадку підготовлені супервізори є в довгострокових психотерапевтичних програмах (гештальт-супервізори, психоаналітичні супервізори, психодрамати-сти-супервізори і т.д.), орієнтовані вони на роботу з приватно практикуючими психологами, які навчаються в довгострокових програмах, доро-гих і тривалих [63; 83; 365; 390; 405]. Але існує потреба в супервізії, як:

- систематичній, регулярній, структурованій практиці;
- вкоріненій у вузівській освітній традиції (а не в рамках замкненої психотерапевтичної школи);
- спрямованій на підтримку і супровід психолога, який працює в державній установі;
- спрямованій на супровід і підтримку молодого фахівця, що недавно закінчив вуз, не бере участі в довгострокових психотерапевтичних освітніх програмах, недостатньо добре орієнтується в устрої професійного життя;
- основі для грамотної сертифікації, атестації, ліцензування фахівців психологів-практиків;
- підставі для нового етапу життя професійного співтовариства психологів-практиків, не ангажованих тільки інтересами певної школи психологічного консультування.

Передумовами створення вітчизняного інституту супервізії на теперішньому етапі розвитку служать наступні причини:

- розвиток інфраструктури служби психологічної допомоги;
- наростаюча потреба професіоналів у концептуалізації практики консультування;
- приплив в психологічну практику малокваліфікованих кадрів;
- поширеність у практиці професіоналів неконцептуалізованих еkleктичних підходів;
- пошук нової, більш демократичної системи партнерських відносин у професійному середовищі на протигагу бюрократичній ієрархії;
- інтеграція професіоналів у професійні асоціації та інші горизонтальні структури;
- потреба інтеграції вітчизняного досвіду психологічної допомоги у світове професійне співтовариство;

- необхідність вироблення і закріплення в законодавстві чітких критеріїв професіоналізму психологів-консультантів.

Нами було проведено пілотажне дослідження потреб у супервізії серед психологів-консультантів, які працюють з фахівцями екстремального профілю діяльності. Дослідження показало, що у практикуючих психологів є потреба в регулярній супервізії, яка повинна відповідати наступним характеристикам:

1. Супервізія повинна бути обов'язковою.
2. Супервізія має бути зовнішньою відносно організації, де працює фахівець, супервізію може здійснювати професійна асоціація або навчальна організація.

3. Для гарантії якості супервізорського обслуговування до проведення супервізії повинні залучатися кращі фахівці (авторитетні експерти), а також має бути розроблена ефективна система супервізорського супроводу.

4. Основними мішенями супервізії повинні бути розвиток і формування професійного мислення, свідомості професіонала, підтримка автономності професіонала, навчання технікам, здатність перетворювати вже наявні знання, вміння, навички в реальну практику роботи.

5. Апеляція до розвитку професійного мислення означає розвиток вміння системно орієнтуватися в проблемній області, можливість нетрадиційно поглянути на скрутну професійну ситуацію, формування рефлексивної позиції.

6. Як результат супервізії очікується розвиток не тільки професійної діяльності, а й професійної особистості.

Сенс науково-методичного та супервізорського супроводу психолога-консультанта – не безсистемне постачання фахівцю нових методик, а забезпечення індивідуального напрямку його професійного шляху, розвиток його компетентності. На супервізії можна розібратися, у чому причина його труднощів, якою є зона найближчого професійного розвитку, чим вона охоплюється:

- додатковою спеціалізацією і доповненням знань за рахунок лекційно-семінарського навчання;
- придбанням спеціальних навичок на певних майстер-класах;
- стажуванням у конкретного фахівця;
- супервізорським консультуванням з приводу конкретного важкого випадку або певних системних помилок самого фахівця;
- супервізорською фасілітацією страхів, тривог, ірраціональних переконань фахівця-початківця, здатних привести до «синдрому емоційного вигорання» і т.д.

Як показав досвід супервізій, необхідна науково-методична розробка мови, форм презентації «випадку» для різних спеціалізацій психологів-консультантів, необхідна рефлексія самого цього жанру «випадок» (кейс).

Необхідним є спеціальне методичне навчання фахівців різних форм фіксації свого професійного досвіду, його обробки, концептуалізації випадку: допомагати переінтерпретувати труднощі, супервізорський запит з мови навчальної супервізії на мову професійної супервізії, тим самим повніше задіюючи можливості самої супервізії. Традиційні форми презентації:

- протокол;
- стенограма;
- аудіозапис;
- схематичний запис за заздалегідь заданими параметрами;
- оповідь.

Крім того, необхідні спеціальні зусилля для розвитку мов професійної комунікації, презентації. Як показує досвід, мова концептуалізації і презентації випадку багато в чому залежить від адресата. Одна з точок розвитку – дослідження можливостей різних жанрів професійної комунікації – п'ятихвилинка, консилиум, «скарбнички досвіду», кейс-менеджмент, науково-методичні конференції тощо.

Одним з важливих наслідків супервізії є розвиток навички і мотивації до самопізнання, до автосупервізії, до отримання клієнтського досвіду. І це стає нормою у професійному житті консультантів, що відповідає міжнародним вимогам та освітнім стандартам професії консультанта [417]. Це одна з найбільш частих тем-запитів на супервізії. Необхідно спеціально організоване навчання психологів навичкам автосупервізії. Оскільки однією з труднощів, що зустрічаються найбільш часто, є негативне самооцінювання, жорстка самокритика. Одне з можливих рішень – розвиток навичок самоспостереження, самопізнання.

Структура супервізорської сесії відповідає структурі консультативної сесії. Навіть у тому випадку, коли домовляються про супервізії рівні за статусом і досвіду колеги (тобто статус супервізора формально не визначений), на момент сесії повинні бути чітко обумовлені ролі: хто в даний момент є супервізором, а хто супервізованим, і визначені часові межі. Як і в консультативній сесії, при супервізії необхідно дотримуватися структури сесії (від встановлення контакту до заземлення), використовувати навички консультування та дотримуватися принципів зворотного зв'язку [337].

#### *Правила проведення супервізії*

1. Необхідно концентруватися на поведінці, а не на особистості – що людина робить, а не якою, на думку супервізора, вона є. Використовувати у промові дієслова, які характеризують дії, а не прикметники, що відносяться до якостей.

2. Спостерігати, а не інтерпретувати – що людина сказала або зробила, а не чому (фантазії супервізора).

3. Описувати, а не судити та оцінювати.

4. Бути конкретним, а не узагальнювати.

5. Приділяти увагу інформації та концепціям, уникаючи порад.

6. Орієнтуватися на консультанта – давати ту кількість інформації, яку він здатний прийняти, а не ту, яке супервізору хотілося б дати.

7. Говорити про поведінку, яку можливо змінити.

Таким чином, супервізорська сесія має певний формат і саме в цьому полягає її специфіка, саме цим визначається її відміна, наприклад, від бесіди колег на професійні теми.

У центрі уваги в супервізії можуть знаходитися найрізноманітніші проблеми. Вибір фокусу роботи визначається перш за все у відповідь на звернення консультанта. Виняток становлять ситуації, коли супервізор бачить, що в роботі консультанта щось необхідно змінити, щоб уникнути завдання шкоди клієнту.

Ми виділили *типові труднощі*, що зустрічаються в практиці консультанта-початківця, ґрунтуючись на матеріалах супервізорських сесій:

- Розподіл відповідальності.
- Невідповідність проявів клієнта тим моделям, які існують у консультанта.
- Розмежування професійної та особистої позиції.
- Надмірна залученість консультанта в ситуацію клієнта.
- Встановлення відносин довіри.
- Безпорадність, замішання, почуття провини консультанта.
- Незформованість уявлень консультанта про саморозкриття.
- Складнощі перемикання, відволікання від ситуації клієнта після закінчення сесії.
- Звернення з приводу третьої особи.
- Визначення місця консультанта між зануреністю в проблему клієнта та у власні почуття.
- Проблема ефективності консультативної сесії.

Позитивний ефект супервізії залежить від задоволення потреби консультанта в підтримці наставника і групи, у повазі та навчанні. Супервізор повинен виходити з позитивного наміру сприяти особистісному зростанню іншого, а не задоволенню власних амбіцій. Якщо якихось елементів бракує, супервізія може бути «зірваною», а у супервізованого можуть виникнути негативні переживання.

У консультативній психології, як в жодній іншій області, великою є роль професійних спільнот. Обговорення складних випадків з практики на балінтовських групах, супервізія консультативних сесій, підтримка колег дозволяють психологу зберігати здоров'я та професійне довголіття.

Група колег при проведенні групової супервізії діє як підтримуюча система, об'єднуючи професіоналів у своєму місті, регіоні, і служить інструментом профілактики професійної деформації консультанта.

#### 4.4 Профілактика професійних деформацій психологів-консультантів екстремального напрямку

Професійна деформація особистості – це зміни якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування і поведінки), які з'являються під впливом виконання професійної ролі [282]. Професійна діяльність сприяє професійному та особистісному розвитку людини, обумовлює формування професійного типу особистості. Професійна деформація відрізняється своєю спрямованістю, носить позитивний або негативний характер. Позитивний вплив професійної діяльності проявляється в досвіді, навичках та вміннях, інтересах та потребах, у сумлінному ставленні до праці, дисциплінованості та інших позитивних рисах характеру. Негативний вплив професійної діяльності проявляється в негативних сторонах характеру, установках і т.п. Професійна деформація особистості може носити епізодичний або стійкий, поверхневий або глобальний характер; проявляється в професійному сленгу, манерах поведінки, навіть у фізичному вигляді.

Вперше в психології академік Борис Герасимович Ананьєв зазначив можливість не співпадаючого, суперечливого розвитку властивостей особистості та властивостей суб'єкта діяльності, а також проаналізував умови, що сприяють розбіжності властивостей особистості і властивостей суб'єкта, професіонала, фахівця в їх взаємодії [16].

Він визначив феномен професійної деформації як проникнення «Я-професійного» в «Я-людське», маючи на увазі, що при професійній деформації вплив професійних рамок та установок не обмежується виключно професійною сферою. Це проявляється в тому, що після виходу людини з професійної ситуації не відбувається її природного «виправлення», тому навіть в особистому житті людина продовжує нести на собі «деформуючий відбиток» своєї професії.

Психологічне консультування віднесено до професій, які вимагають великого емоційного навантаження, відповідальності і мають досить невизначені критерії успіху. Це може призводити до розвитку професійних деформацій фахівця.

До деформуючих факторів консультативної діяльності відносять:

- особистісні особливості консультанта та його початкові схильності: психічна рухливість, світоглядна позиція, особистісна зрілість тощо.
- професійні рамки, в які поміщає себе консультант: принципи і установки, професійна картина світу, професійні навички, контингент клієнтів та їх проблематика, посадові обов'язки, умови роботи та ін.
- ступінь впливу попередніх факторів, що залежить від таких параметрів, як: віра в метод і авторитет попередників, особистісна значущість професійної діяльності, відчуття відповідальності, емоційна за-

лученість в професійну діяльність, мотивація, відчуття місії, сила зовнішнього контролю тощо.

- отримання позитивних емоцій: професійний успіх, подяка від клієнтів, похвала вчителів, визнання колег, захоплення оточуючих тощо [115].

У результаті, завдяки поєднанню вищезгаданих факторів, виникає ризик отримати деформованого консультанта, який навряд чи зможе відновити свою початкову особистісну структуру.

Нижче наведено деякі наслідки впливу професійної діяльності на особистість консультанта. Частина з них можна вважати позитивними для особистості і такими, що вписуються в поняття «особистісного зростання», частина відноситься до негативних наслідків, тобто до того, що називають «професійною деформацією».

Таблиця 4.1 – Вплив консультативної діяльності на особистість (за А.Б. Коваленко, Л.О. Шикановим)

<b>Позитивні наслідки («особистісне зростання»)</b>	<b>Негативні наслідки («професійна деформація»)</b>
Більш глибоке усвідомлення себе, розуміння оточуючих людей і подій, що відбуваються	Проектування негативної проблематики на себе і своїх близьких
Аналіз життєвих ситуацій	Нав'язлива діагностика себе і оточуючих («навішування ярликів» та інтерпретації)
Здатність до рефлексії	Консультування оточуючих
Навички продуктивного подолання кризових і психотравмуючих ситуацій	Прийняття ролі «вчителя»
Комунікативні навички	Зайвий самоконтроль, гіперрефлексія та втрата спонтанності
Протистояння чужому впливу	Idea fixe – «робота над собою»
Саморегуляція	Раціоналізування, стереотипізація та зменшення чутливості до досвіду
Здатність до прийняття та емпатії	Пересичення спілкуванням
Більш широкий погляд на світ, толерантність до «інакомислячих»	Емоційна холодність
Пізнавальний інтерес	Професійний цинізм
Поява нових форм самореалізації	-

До основних ознак професійної деформації дослідники відносять: порушення в діяльності та професіональні зміни в особистості, які не відповідають нормам професійної етики і не схвалюються громадськістю [128].

Серед причин професійної деформації, пов'язаних з умовами професійної діяльності, називають такі: дефіцит професіоналізму; нестача ресурсного забезпечення діяльності; безкарність; негативний вплив то-

варишів по службі і керівників; наявність спокус в діяльності; відсутність чітких критеріїв оцінки діяльності [282].

До основних деформацій особистості консультанта відносяться емоційне виснаження та «вигорання», а також неповноцінна професійна позиція [79].

Синдром вигорання є невід'ємною частиною професійної діяльності консультантів, оскільки вони мають справу з негативними переживаннями людей і виявляються особистісно залученими до них, піддаючи ризику власну емоційну стійкість. Але якщо поряд з цим йде процес накопичення знань і вдосконалення навичок у ході систематичних супервізій, тематичних занять і різних тренінгів, то синдрому вигорання можна запобігти або значно відсунути його в часі.

На думку більшості дослідників професійне вигорання психолога-консультанта – це динамічний процес, що складається з трьох фаз, пов'язаних у часі причинно-наслідковими зв'язками [54; 106; 115]. Найбільш обґрунтованою з методичної точки зору уявляється модель В.В. Бойко, який, спираючись на визначені К. Маслач компоненти вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень) та теорію стресу Г. Сельє, пропонує виділити наступні фази емоційного вигорання: напруження, резистенцію та виснаження [цит. за 84].

Професійне вигорання слід відрізнити від широкого кола споріднених явищ – від депресії та робочого стресу. Доцільно розглядати професійне вигорання не окремо, а у континуумі, де його позитивним антиподом є залученість: виснаження, цинізм і зниження рівня досягнень з одного боку і енергійність, зануреність у роботу, ефективність – з іншого.

Найбільший інтерес вчених у контексті дослідження синдрому вигорання викликає визначення чинників, що його обумовлюють. Традиційно ці чинники розподілялись на два блоки: індивідуальні (внутрішні) та організаційні (зовнішні).

Індивідуальні, у свою чергу, можна розділити на дві групи: соціально-демографічні характеристики та особистісні властивості.

До зовнішніх чинників (синоніми – «організаційні» та «ситуаційні фактори») належать такі характеристики, як умови праці та соціально-психологічні особливості організації.

Однак сучасні емпіричні дослідження вигорання необхідно проводити на новій концептуальній основі у межах цілісного підходу до визначення його факторів. Крім двох груп психологічних чинників: індивідуальних (внутрішніх) та організаційних (зовнішніх), що традиційно вивчають в контексті вигорання, доцільно виділяти третю, пов'язану зі специфікою відносин між консультантом та клієнтом (М. Кан, І. Ялом, Дж. Б'юдженталь) [68; 425].



Процес становлення особистості фахівця-психолога, так само як і становлення особистості взагалі, характеризується кризовими явищами. При цьому кризи мають два основні можливі наслідки: 1) криза може сприяти особистісному розвитку; 2) криза може призвести до особистісної деградації, коли людина не може впоратися зі своїми внутрішніми протиріччями. Головне – навчитися вчасно виявляти кризи і керувати ними.

Серед криз професійного розвитку психолога-консультанта М.С. Пряжніков і О.Ю. Пряжнікова виділяють такі, як криза розчарування в собі як у фахівці, у своїх професійних можливостях, розчарування в професії тощо [284]. Однією з причин виникнення та негативного виходу з кризової ситуації є розвиток у психолога такої професійної деформації особистості, як синдром вигорання. Багато в чому це обумовлено емоційно насиченим характером роботи психолога, необхідністю контролювати не тільки емоційний стан клієнта, а й постійно свою поведінку, ступінь своєї експресивності, співпереживати клієнтові і т.д.

Г.С. Абрамова і Ю. Юдчиц розглядають «синдром вигорання» як стан «професійної деформації» [2]. Цю точку зору підтримують Р. Конечний і М. Боухал, на думку яких, професійна деформація (вигорання) поступово розвивається з професійної адаптації. На прикладі медичних працівників вони простежують динаміку даного феномена. Певна ступінь адаптації спочатку природна для медичного працівника. Емоційне сприйняття страждань іншої людини на початку професійної діяльності, з часом, як правило, декілька (а часом і досить сильно) притупляється. Автори дивляться на вигорання з точки зору якоїсь однієї професії, у той же час, підкреслюють, що «професія ризику» обов'язково відноситься до системи «людина – людина» [168].

Специфікою роботи консультанта є психологічна та фізична ізоляція: необхідність проводити багато часу наодинці з клієнтами; дотримання принципу конфіденційності; виснаження від контактів з людьми та ін. Як наслідок специфічної професійної діяльності виникають жорсткий самоконтроль, емоційна закритість від близьких людей, схильність використовувати інтерпретації у стосунках з друзями та в сім'ї. Психолог-консультант може недоречним чином реагувати як на ідеалізацію і фантазії про всемогутність з боку інших людей, так і на їх нападки і спроби знецінити його професію та особистість. Крім того, існує жорстка конкуренція у професійному співтоваристві. Усі ці фактори можуть вважатися потенційними джерелами стресу, вони впливають не тільки на самого психолога, але й на його стосунки з оточуючими.

Виділяють й інші психологічні чинники, які ускладнюють роботу консультанта:

- необхідність бути спонтанним і водночас таким, що приймає та розуміє будь-якого клієнта, що не завжди вдається поєднати;

- переживання власної некомпетентності в разі відсутності достатньої інформації або відчуття перешкоди на шляху до розуміння клієнтом ситуації або його опору;
- усвідомлення власної суб'єктивності, що накладає відбиток на інформаційну частину бесіди;
- обмеження у виборі глибини та ступеня психологічного впливу, пов'язане з характером допомоги і необхідністю працювати тільки з тією проблемою, з приводу якої звернувся клієнт;
- відсутність зворотного зв'язку, пов'язаного з тим, що далеко не у всіх випадках можна однозначно сказати, що клієнту надано допомогу, і не всі клієнти поспішають це підтвердити.

Особливими джерелами стресу для консультанта є звернення клієнтів з приводу втрати, горя, провини, суїцидальні дзвінки. Складність таких кризових звернень для консультанта полягає в наступному:

- вони пов'язані з сильними емоціями та актуальними стражданнями клієнта. Позбутися від них можна, тільки відчувши ці переживання. Процес переживання страждань, як правило, розтягнутий у часі, і консультант виявляється втягнутим у цей процес – він змушений розуміти, приймати і співчувати стражданням клієнта;
- обговорення теми втрати або суїциду ініціює власні переживання консультанта, тому що навряд чи можна знайти людину, яка повністю визначила свою позицію відносно власної смерті.

Консультативна робота висуває жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей професіонала і передбачає науково обґрунтовані методи відбору, адаптації фахівців з психологічної роботи та профілактики синдрому професійного вигорання. На сьогодні налічується незначна кількість робіт, присвячених вивченню стресостійкості у професійній діяльності психологів, що свідчить про недостатню увагу, яку приділяють дослідники розробці даної проблеми. Разом з тим очевидно, що саме робота з людьми, у силу пропонованих професійною діяльністю високих вимог, особливої відповідальності та емоційних навантажень, потенційно містить небезпеку тяжких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність виникнення професійного стресу.

За даними Н.В. Козіної, обмеження діапазону та інтенсивності включення емоцій у процесі професійного спілкування відзначали 81,2% психоконсультантів, причому у 25% з них спостерігалася сформована фаза опору, тобто близька до тотальної редукції емоцій. Ступінь обмеження емоційного реагування значно перевищувала наявну напругу, що свідчить як про високий ступінь психологічного захисту, так і про наявність адекватної «економії емоцій», обмеження емоційної віддачі, спрощення та скорочення процесу між консультантом і клієнтом [161].

За результатами дослідження, проведеного К.О. Малишевою, найнижчі показники вигорання спостерігались у консультантів, що

займались приватною практикою та поєднували індивідуальну та групову роботу. При дослідженні особистісних чинників вигорання найсильнішими виявились взаємозв'язки з емоційною стійкістю і напруженістю (фактори C і Q<sub>1</sub> за Кеттеллом). При цьому контроль фактору статі дозволив виділити цікаві відмінності між чоловічою та жіночою підгрупою консультантів. Виявилось, що вигоранню також протидіють риси, нормативні дані за якими є вищими у представників протилежної статі. А саме: екстраверсія, чутливість та уява – у чоловіків-консультантів, інтелект, нормативність та емоційна стійкість – у жінок-консультантів, негативно корелюють з вигоранням. У підгрупі соціально-демографічних відмінностей найбільш значущим виявився показник стажу роботи. Було встановлено, що консультанти більше ризикують вигоріти у перші роки роботи. Це пояснюється наявністю нереалістичних очікувань та ідеалів у молодих спеціалістів [212].

Виділяють, як уже було відзначено вище, 3 ключові ознаки синдрому вигорання:

1. Граничне виснаження.
2. Відстороненість від клієнтів і роботи.
3. Відчуття неефективності та недостатності своїх досягнень.

Вигорання є найбільш небезпечним на початку свого розвитку. «Вигораючий» психолог майже не усвідомлює його симптоми, тому першими помічають зміни в його поведінці колеги, близькі, друзі. Дуже важливо побачити подібні прояви і правильно організувати систему підтримки таких консультантів.

Розвитку синдрому професійного вигорання передуює період підвищеної активності, коли людина повністю вмотивована і присвятила себе роботі, внаслідок чого відмовляється від потреб, з нею не пов'язаних, забуває про власні потреби.

Потім настає перша ознака вигорання – виснаження, що виявляється як відчуття перенапруження та вичерпання емоційних і фізичних ресурсів, почуття втоми, що не проходить після нічного сну. Після періоду відпочинку дані прояви зменшуються, проте після повернення в попередню робочу ситуацію, як правило, поновлюються.

Другою ознакою синдрому професійного вигорання є особистісна відстороненість. У професіоналів вона проявляється у вигляді спроби впоратися з емоційними стресорами на роботі за допомогою зниження свого співчуття до клієнта через емоційне відсторонення від нього. При сильно вираженому прояві ознаки відстороненості людину майже нічого не хвилює з професійної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. Втрачається інтерес до клієнта, він починає сприйматися консультантом індиферентно: у результаті формується ядро професійної деформації консультанта.

Третьою ознакою є відчуття втрати власної ефективності або падіння самооцінки. Консультант не бачить перспектив для продовження своєї професійної діяльності, знижується його задоволення роботою, втрачається віра у свої професійні можливості.

«Вигорілий» консультант емоційно дистанціюється від своєї діяльності і переносить властиві йому переживання спустошеності на всіх, уникаючи будь-яких контактів з колегами. Спочатку це видалення може мати форму фізичної ізоляції, збільшення перерв. Нарешті, якщо вигорання триває, він постійно буде уникати стресових ситуацій, відповідальності, що в результаті впливає на результативність професійної діяльності. «Вигораючі» професіонали часто не здатні долати емоційні стреси, пов'язані з роботою, і коли синдром розвивається в достатній мірі, у них є й інші негативні прояви, а саме – виникнення депресії та соматичних симптомів.

Існує тісний взаємозв'язок між професійним вигоранням і мотивацією діяльності. Вигорання може призводити до зниження професійної мотивації: напружена робота поступово перетворюється в беззмістовне заняття, з'являються апатія і навіть негативізм щодо своїх обов'язків, які зводяться до мінімуму. До професійного вигорання більшою мірою схильні «трудоголіки» – ті, хто працює з високою самовіддачею, відповідальністю, установкою на постійний робочий процес.

Серед консультантів до синдрому вигорання більшою мірою схильні люди, які мають низький рівень професійної захищеності. Наприклад, відсутність професійної освіти та систематичного підвищення кваліфікації, неможливість участі або нерегулярна участь в балінтовських і супервізорських групах, молодий вік, відсутність життєвого досвіду і досвіду практичної роботи в даній області. Провокувати синдром вигорання можуть хвороби, ослаблення після хвороби, переживання важкого стресу, психологічні травми (розлучення, смерть близької людини або клієнта). За етичним кодексом консультанти можуть приступити до роботи через півроку після інциденту травми, але в реальному житті наврод чи є можливість чинити саме так.

Дослідження показали, що часте використання в спілкуванні з клієнтами стратегій «прийняття відповідальності» і «конфронтація» виявляється передумовою виникнення синдрому професійного вигорання у консультантів, тоді як стратегія «уникнення» – це швидше його наслідок, служить економії психічної енергії. Тому для профілактики вигорання консультантів необхідно формувати навички використання широкого спектру конструктивних і «здорових» моделей копінг-поведінки, наприклад активних і просоціальних [84].

Одним з істотних факторів, що стримують посилення «синдрому вигорання», є прийняття особистої відповідальності за свою роботу. Якщо консультант через невдачі або погане самопочуття займає пасивну позицію та звинувачує оточуючих, почуття безсилля і безнадійності ли-

ше посилюється. Така пасивна позиція консультанта змушує його капітулювати перед зовнішніми обставинами і відчувати себе жертвою, що сприяє виникненню професійного цинізму. Тому для консультанта особливо важливо відчувати почуття відповідальності і вміти працювати навіть при наявності обмежень і перешкод. Замість перекладання провини за власне безсилля на оточуючих та обставини краще направити свою енергію й увагу на реалізацію існуючих можливостей і подумати про зміну самих умов.

Синдром професійного вигорання можна подолати, використовуючи або самостійні зусилля, або зовнішню професійну допомогу. Самостійне подолання вимагає, перш за все, щоб «вигораючі» консультанти навчилися усвідомлювати причини та симптоми професійно обумовленого стресу і могли керувати ними, використовуючи навички саморегуляції і опанування перших симптомів професійного стресу за допомогою актуалізації продуктивної структури психологічних захистів.

Профілактичні програми в цілому передбачають три заходи: інформування, емоційну підтримку, підвищення значущості професії психолога-консультанта:

1. Інформування про те, як загальнодоступними методами надати самопомогу для збереження працездатності та здоров'я. У результаті досягається переоцінка суджень і переконань щодо себе, інших людей і світу з метою їх реалістичності і раціональності.

2. Емоційна підтримка здійснюється через спілкування в професійному співтоваристві в рамках круглих столів, психологічних практикумів для організації дозвілля та здорового способу життя, поліпшення психологічного клімату в колективі як потужного ресурсу профілактики професійного вигорання, що знижує тривогу, напруження і навіть агресивні прояви.

3. Підвищення значущості професії. Тут актуальні заходи щодо організаційно-управлінського забезпечення діяльності: структуризація роботи, оптимізація робочого місця, індивідуальні консультації співробітників, система об'єктивної оцінки результатів, заохочення, нагородження і стимулювання. Адміністративний ресурс передбачає можливість професійного зростання і побудови кар'єри, що підтримують зовнішні і внутрішні мотиватори праці.

Для профілактики синдрому професійного вигорання у рамках професійної діяльності з метою придбання відсутніх знань і навичок, збереження її якості фахівці рекомендують проводити наступні спеціальні заходи: «коригувальну сесію супервізії», балинтовські групи, гештальт-супервізію (акцент на суб'єктивність, сприйняття, особистісне усвідомлення, переживання і досвід), поведінково-терапевтичну супервізію (застосовується для обговорення власних проблемних випадків з діяльності консультанта) і т.п. [115].

Актуальним для діагностики, корекції і профілактики професійних деформацій консультанта є виявлення провідних мотивів особистості в професійній та морально-етичній сферах, визначення причин, що перешкоджають їх задоволенню. З цією метою діагностуються наступні основні проблемні фактори: адекватність професійної самоорієнтації консультанта; динаміка процесу професійного становлення та планування кар'єри; рівень зрілості, професійної компетентності і референтності членів колективу; задоволеність умовами праці та відпочинку; успішність стилю керівництва та стан психологічного клімату в колективі.

Здатність психолога контролювати свої емоції, безсумнівно, впливає на ефективність його діяльності, коли він допомагає впоратися клієнту з його проблемою, але веде до накопичення чужих негативних емоцій, і цей стан без належної емоційної підтримки знижує ресурс здоров'я фахівців.

У зв'язку з цим важливого значення набуває проблема, що незмінно виникає в діяльності консультанта: його готовність до спільного з клієнтом відреагування негативних психологічних станів. Продуктивності такого процесу перешкоджає ряд несприятливих явищ, що виникають у процесі консультування і ускладнюють початкове пом'якшення і подальшу утилізацію афективних станів клієнта, і, у тому числі, сприяють небажаним їх консервації: це виникнення у консультанта негативних установок на необхідність спільного проживання проблем клієнта, проекція особистісних проблем самого консультанта на запит клієнта. Такі небажані явища суперечать найважливішому принципу надання кваліфікованої психологічної допомоги і багато в чому обумовлені як особистісними особливостями консультанта, так і негативними процесами його професійного вигорання внаслідок не опанування професійного стресу [115].

Специфіка консультативної діяльності психологів екстремального напрямку створює передумови виникнення професійного вигорання, вимагає від психолога швидкості і точності дій, операцій та належного рівня сформованості його емоційної сфери. Значення суб'єктивних переживань для процесу особистісного актуально-ціннісного розвитку, негативні переживання, наслідком яких є напруга, може бути сприйнято суб'єктом по-різному, у залежності від якісної характеристики його мотивації. Переживання особистістю стресу в ситуаціях зміни, рівень афективної і змістовно-якісної характеристики переживань впливають на суб'єктивну реакцію на діяння, яка змінює психічний стан і може вплинути на особистісну цілісність.

Необхідно, щоб психолог міг застосовувати нестандартні підходи до вирішення складних життєвих завдань, що необхідно в консультативній практиці, у тому числі пов'язані з особистісним зростанням і психологічним благополуччям клієнта, який переживає кризову ситуацію. Консультант, що вміє рефлексувати свій психічний стан і застосовувати

методи психосаморегуляції, проявляє обґрунтований оптимізм щодо можливості знаходження клієнтом шляхів вирішення наявних проблем, ефективно використовує потенціал професійної компетентності, вільний і відкритий в професійно-комунікативних позиціях. Це передбачає те, що в кожному окремому випадку консультант буде шукати оригінальне, неповторне розуміння ситуації, так як немає цілком однакового поєднання індивідуальних рис, умов соціалізації та кризової ситуації у житті тих, хто звертається за професійною допомогою психолога.

Для реалізації вищезгаданого консультант повинен сформувати індивідуальний стиль діяльності. Загальна логіка його формування передбачає наступні моменти: спочатку психолог спирається на наявні у нього можливості та вміння, поступово пристосовуючи їх до вирішення своїх професійних завдань. Далі на основі наявних якостей та вмінь зазвичай виникають нові, раніше відсутні якості. Поступово формується складна взаємозалежна система наявних і нових професійно важливих якостей. Таку систему якостей В.С. Мерлін називав «симптомокомплексом» і зазначав при цьому: «Індивідуальний стиль діяльності слід розуміти не як набір окремих властивостей, а як доцільну систему взаємопов'язаних дій, за допомогою якої досягається певний результат. Окремі дії утворюють цілісну систему саме завдяки доцільному характеру їх зв'язку» [226, с.166-167].

Для формування фахівця-консультанта найважливішу роль грає орієнтація на якусь мету, яка мобілізує різні знання і вміння, придбані як в ході навчання у вузі, так і в процесі накопичення досвіду самостійної практичної роботи. Відсутність такої мети не дозволяє впорядкувати наявні знання і вміння, узагальнити свій досвід, залишаючи його на рівні несистематизованого, не пов'язаного загальною ідеєю набору окремих вражень, знань, умінь і т.п.

Виділяють наступні етапи формування індивідуального стилю діяльності консультанта:

1. На першому етапі професійна діяльність освоюється за вже відпрацьованими схемами і процедурами, що гарантує успішне виконання поставлених завдань.

2. На другому етапі фахівець може дозволити собі деякий відступ від нормативно-схвалюваних зразків роботи. У нього виникає уявлення, як можна успішно виконувати професійну задачу інакше, ніж це робиться зазвичай. Формування свого, індивідуального стилю професійної діяльності [112].

А.К. Маркова, виділяючи рівні професіоналізму, у якості такого вищого рівня називає «рівень суперпрофесіоналізму», де головним етапом є «етап творчого самопроекування себе як особистості професіонала». Саме на цьому етапі людина по-справжньому досягає свого «акме», тобто вершини професійного розвитку [216].

Без спеціальної роботи консультанта над собою ефективність психологічної допомоги різко знижується. Тому професія вимагає від свого представника перш за все відпрацювання власних емоційних і смислових проблем, оволодіння певною культурою самоаналізу та особистісної рефлексії, усвідомлення власних цінностей, без співвіднесення з якими практика психологічної допомоги не може бути ефективною.

### **Висновки за розділом**

Майже у всіх теоретичних підходах сучасної психології особистість консультанта виділяється як головний «інструмент» надання допомоги в процесі психологічного консультування. Серед необхідних рис, якостей консультантів-психологів як вітчизняними, так і зарубіжними вченими виокремлюються: особистісна зрілість, прагнення до самоактуалізації, аутентичність, емпатія, безоцінне відношення до іншої людини, толерантність до невизначеності, гнучкість, прийняття особистої відповідальності, глибинні стосунки з іншими, здатність до постановки реалістичних цілей тощо. Необхідні консультанту якості розвиваються в процесі спеціального навчання, набуття професійного та життєвого досвіду, професійного та особистісного розвитку.

Діяльність психолога-консультанта, який професійно взаємодіє з фахівцями ризиконебезпечних професій, пов'язана з впливом різноманітних дестабілізуючих факторів, вона має виражену власну специфіку, потребує розвитку спеціальних здібностей та якостей, професійно важливих особливостей, професійного мислення та мотивації.

Але першочерговим питанням є проблема спеціальної підготовки психологів-консультантів для роботи з фахівцями екстремального профілю. Така підготовка повинна забезпечувати базові знання, вміння та навички, необхідні для консультативної роботи, спеціалізацію у відповідній професійній області. Її основними завданнями є: сприяння усвідомленню консультантом його особливих способів виявлення проблемної ситуації; формування пізнавальної мотивації, індивідуальних унікальних психотехнологій консультування; вироблення власних підходів до саморегуляції; здібності професійної рефлексії.

Тісно пов'язаною з проблемою підготовки психологів-консультантів екстремального профілю є проблема супервізії, як унікального творчого методу навчання, який недостатньо використовується у вітчизняній практиці професійної психологічної освіти. Супервізор допомагає початківцям освоїти ефективні професійні дії, порушити невірні навички, установки, технології. Одним із головних наслідків супервізії є розвиток мотивації до самопізнання, ауто супервізії, професійної рефлексії, клієнтського досвіду, що стають нормою професійного життя консультантів та відповідають міжнародним стандартам професії консультанта.



У тих випадках, коли консультант не має достатньої підготовки або не має можливості звертатися до супервізора, або не має необхідних професійних якостей, але має велике емоційне навантаження, відповідальність та невизначені критерії успішності, можуть розвиватися професійні деформації та деструкції фахівця. До основних деформацій особистості консультанта зазвичай відносять емоційне виснаження та вигорання, викривлення професійної ролі. Для запобігання розвитку негативних наслідків виконання професійної діяльності необхідно виявити провідні мотиви та цінності особистості, відпрацювати власні емоційні та смислові проблеми, усвідомити самоцінність та внутрішній ресурс самореалізації та самоактуалізації.

## РОЗДІЛ 5

### ПСИХОТЕХНОЛОГІЯ КОНСУЛЬТУВАННЯ ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПРОФІЛЮ ДІЯЛЬНОСТІ

#### 5.1 Основні технології психологічного консультування представників ризиконебезпечних професій

Під час психодіагностичного дослідження представників ризиконебезпечних професій, проведеного українськими психологами, були виявлені, зокрема, їх особистісні та поведінкові особливості, а саме:

- фахівці є «умовно готовими» до переживання надзвичайних ситуацій, тобто ефект несподіванки по суті відсутній, вони знаходяться в постійній напрузі;
- у фахівців відсутній запит на психологічну допомогу – «рятувальник не повинен бути хворим і слабким»;
- у фахівців високий рівень самоконтролю [96; 98; 187; 198; 233; 277; 281; 331; 335 та інші].

У процесі консультативної роботи підтвердилися особливості психологічного портрета рятувальників, описані М.А. Ларцевим: відзначався явно декларований і підкреслений чоловічий стиль поведінки, помірна агресивність, деяке перебільшення труднощів своєї професійної діяльності, заперечення психологічних реакцій на стрес. Рятувальники посилено підтримують романтичний образ сильного та благородного чоловіка, який ні на що не скаржиться – образ рятувальника з великої літери, у найвищому сенсі цього слова, чітко декларують своєрідну обраність – «ми там були, а ви ні, і, отже, вам не дано зрозуміти, що це таке» [191].

Ми вважаємо правомірним екстраполювати дані характеристики на інші категорії фахівців екстремального профілю, оскільки діяльність в особливих умовах має спільні ознаки, які є незалежними від конкретних професійних завдань різних структур та підрозділів.

Вищевказані особливості значно ускладнюють проведення психологічного консультування. У зв'язку з цим була сформована технологія роботи, підібрані спеціальні методи і психотехнічні прийоми, що враховують специфіку особистості та поведінки фахівців екстремальної спрямованості.

У психологічному консультуванні даної категорії клієнтів використовується наступна стратегія:

- ✓ створення зони довіри, встановлення безпечного контакту;
- ✓ створення ресурсного стану;
- ✓ відреагування психотравмуючого матеріалу;
- ✓ усвідомлення психотравмуючого досвіду;
- ✓ інтеграція травмованої частини особистості з цілісною особистістю;

- ✓ переформування системи переконань і цінностей;
- ✓ реальне бачення минулої ситуації, знаходження позитивних сторін події;
- ✓ формування нової моделі поведінки, соціальна адаптація, побудова нової картини майбутнього.

Створення зони довіри полягає в сприйнятті клієнта як людини цікавої та творчої; необхідно захоплюватися нею, відкрито приймати її відповіді та міркування про себе. На цьому етапі не застосовуються ніякі техніки, не зачіпається травматичний матеріал, розмова ведеться про сім'ю, про дитинство, інтереси – клієнт повинен відчути себе в безпеці; достатньо використовувати приєднання та ведення.

Після встановлення довірчого контакту свій стан клієнти суб'єктивно описують як зниження інтересу до проблем повсякденного життя, говорять про труднощі взаєморозуміння в сім'ї, відзначають підвищену дратівливість, спалахи гніву. На питання, якими засобами психологічного розвантаження вони знімають напругу, у більшості випадків звучить відповідь – алкоголем. На другому етапі психологічного консультування, для щадного і обережного доступу до травмуючого досвіду клієнта, застосовуються техніки, спрямовані на створення та розширення ресурсної зони пацієнта. Виходячи з того, що у фахівців екстремального профілю, як правило, є наявним синдром втоми, виснаження, а утримання травматичного матеріалу також вимагає великої кількості психічних зусиль, робота зі створення ресурсу є найважливішим етапом у психологічному консультуванні даної категорії клієнтів.

Як ознаки наростання ресурсу розцінюється зниження напруженості,сторожкості, понадконтролю, зниження рівня тривожності у клієнта. Уже на цьому етапі роботи відбувається актуалізація спогадів про травму і є можливим відреагування психотравмуючого досвіду.

Одним з важливих етапів стає робота з помилковими або ірраціональними переконаннями. Основне помилкове переконання клієнтів цієї категорії – «справжні чоловіки не можуть і не мають право бути слабкими і скаржитися». Часто спостерігається почуття провини за ймовірну помилку у своїй роботі, «не зробив усього можливого». Такі переконання мають бути трансформовані у справжні.

Консультанту часто доводиться стикатися з реакцією опору у клієнта даної категорії, коли той, як правило, не цілком усвідомлюючи це, перешкоджає психологу в його бажанні зрозуміти психологічну проблематику, проаналізувати її та допомогти вирішити. Причинами такої поведінки, коли клієнт фактично ухиляється від запропонованої допомоги, можуть бути: страх перед змінами і необхідністю змінюватися самому, небажання розуміти та приймати свої негативні риси, уникнення інтенсивної інтелектуальної діяльності, що вимагає значних психологічних зусиль; схильність до маніпуляцій у міжособистісних стосунках та інше.

Прояви поведінки опору також різноманітні: мовчання або емоційні спалахи, поверховість з прагненням розважатися, розповідати анекдоти, історії про сторонніх людей; ігнорування психологічної допомоги, відмова від відвідування психолога, агресія, сексуальна провокація та багато інших форм поведінки, спрямованих на те, щоб відволікти консультанта від психологічної проблематики клієнта.

Одне з ключових питань консультування – наскільки воно дійсно допомагає клієнту в рішенні його психологічних проблем. Це так звана проблема доступу. Вона полягає в тому, що насправді психологічних змін досягти вкрай важко. Незважаючи на те, що клієнти активно висловлюють і виказують бажання змінитися, і навіть докладають заради цього певні зусилля, вони постійно виявляють, що до змін не готові. Це відбувається в силу того, що такі зусилля не мають глибинного доступу і не стають частиною індивідуальної системи думок, емоцій та мотивації особистості. Можна зрозуміти проблему доступу, уявивши собі, що особистість складається, принаймні, з двох частин: тієї, яка хоче змінитися, і тієї, яка перешкоджає змінам. Завдання психолога полягає в тому, щоб звернутися до першої частини, яка прагне до змін, «дістатися» до неї і допомогти їй, обійшовши другу частину, яка намагається протистояти цьому. Робота з клієнтом завжди вимагає чогось більшого, ніж уміння застосовувати певні техніки, емпатію і автентичність; вона багато в чому спирається на інтуїцію консультанта, на його життєвий та професійний досвід, на здатність осягати внутрішній світ іншої людини і т.п.

У психологічному консультуванні фахівців екстремального профілю виявляється специфіка, пов'язана з відсутністю запиту на психологічну допомогу при наявності великої кількості психологічних проблем, що створюють дискомфорт, знижують ефективність діяльності та якість життя даної категорії клієнтів. Для того щоб проблемне поле особистості було усвідомлено і переструктуровано, необхідна вербалізація ряду подій, усвідомлення та відреагування почуттів, виникнення феноменів катарсису та інсайту, що можливо тільки в процесі діалогічного спілкування з консультантом. Складність організації даного процесу змусила нас створювати нові психотехнічні прийоми, що стимулюють оповідальну функцію даної категорії клієнтів.

Взаємозв'язок внутрішнього і зовнішнього розглядається в контексті їхнього вираження за допомогою візуальних форм репрезентації дійсності, зокрема фотографії. «Соціальні» фотографії (спрямовані на знімання особи або групи осіб) виступають візуальним конструктором зовнішнього «Я», в якому представлені динамічні (міміка, жести, поза), середньостійкі (особливості одягу, зачіска і т.п.) і стійкі (конституція, фізіогноміка) компоненти експресії. Відбиті на фотозображеннях культурні та соціальні символи, кинесико-проксемічні моделі взаємодії повідомляють про статусно-рольові, гендерно-вікові, ціннісно-сміслові особли-

вості зображених на них людей. Дана особливість фотографії дозволяє встановити нові форми її використання в психологічній, зокрема психоконсультаційній практиці, – як способу трансформації ставлення особистості до себе, значущих інших, власного зовнішнього вигляду і в цілому до власного життя за допомогою психологічної інтерпретації візуальних знаків (окремих елементів фотозображень) [133; 170].

«Фотографію також можна розглядати як гру. Вона дійсно дозволяє «грати» з реальністю і її відображеннями – вибирати з неї те, що для особистості найбільш цікаво і важливо, комбінувати різні елементи реальності один з одним і навіть створювати іншу, фантастичну реальність (сюрреальність), яка є невидимою фізичним зором» [170, с. 9].

У нашій роботі для того щоб персоніфікувати проблему, зробити її видимою, дати їй назву та поговорити про те, як вона впливає на життя, використовувалися сюжетні фотографії (Додаток В). Це набір фотознімків, на яких відображені різні епізоди життя та діяльності, за допомогою яких можна активізувати вербалізацію біографічного контексту клієнта, визначити рівень проблематизації, актуальні труднощі, вичленувати той зміст психіки, який є травматичним на даний момент і вимагає психологічного опрацювання за допомогою психологічного консультування. Клієнту пропонується набір знімків (50 штук), з яких він повинен вибрати 5-7, що викликали в нього найбільш сильну емоційну реакцію будь-якої модальності. Далі йому пропонується описати те, що він бачить у «розширеній» версії. Тобто розповісти, що передувало відзнятим кадрам, що відбувається зараз і що, на думку клієнта, буде відбуватися далі, чим завершиться ситуація.

Для актуалізації власного досвіду клієнта використовуються різні психотехнічні прийоми: задавання питань, активне слухання, перефразування, підтримка, емпатія тощо. Основним завданням даного етапу консультування є отримання максимальної кількості емоційно забарвленої біографічної інформації. У цьому випадку фотографічні знімки виступають у ролі певного стимулу, який активізує асоціативні зв'язки між «картинкою» і власним досвідом.

Розповіді, що супроводжують показ фотографій часом вельми вигадливі та барвисті, що не тільки підсилює вплив зорових образів, але і дозволяє висловити повніше і глибше пов'язані з ними почуття і думки. Все це змушує визнати нарративний елемент фотографії дуже важливим і таким, що має велике значення для досягнення поставлених цілей [170].

Створення і вибір цього підходу пов'язані зі специфікою роботи з даною категорією клієнтів, про яку ми говорили раніше. У більшості випадків психологічного консультування відзначалися труднощі розуміння (усвідомлення) клієнтом власних проблем на особистісному рівні, порушення критичності до себе і ситуації, адекватності сприйняття представленої консультантом інформації та ін.

Відтворений і вербалізований за допомогою сюжетних фотографій травматичний досвід дозволяє отримати доступ до тих особистісних феноменів, які потребують трансформації та оптимізації. У процесі актуалізації біографічної історії відбувається відділення людини від проблеми, винесення її назовні (екстерналізація) створює простір, вільний від проблем, дозволяє подивитися на ситуацію з боку, проявитися знанням, умінням і здібностям, які раніше перебували в проблемному полі. У результаті клієнти звільняються від деструктивного впливу почуття провини, сорому і можуть взяти відповідальність за свої вчинки і трансформацію. Прояснюються смисли, цінності, наміри, мрії та можливості людини, простежується історія їх виникнення та розвитку. Врешті-решт формується «безпечна територія ідентичності», людина може подивитися на своє життя з ресурсної позиції, дистанціюватися від безпосередньо пережитого (як правило, травмуючого) досвіду і здійснювати усвідомлений вибір, змінюючи своє життя в бажану сторону.

Історії, які клієнт розповідає про себе, є потужним інструментом для розуміння та осмислення життя, так як вони визначають, що саме він зазначає і запам'ятовує і, отже, то, як він оцінює минуле і дивиться в майбутнє. Якими саме будуть ці історії, залежить від того, на які події на сюжетних фотографіях клієнт звернув увагу, як пов'язав їх між собою, який сенс їм надав, якою мірою ідентифікувався і вклав особистісний сенс у відтворену оповідь.

У результаті консультант прагне допомогти клієнту побачити досвід, який не відповідає проблемній історії, відкрити альтернативні знання та вміння, які містяться в цих вираженнях досвіду, створити з раніше «невидимих» подій історії про себе і свою ідентичність, відповідно до бажаних для клієнта способів життя. Він повинен відчути себе творцем свого життя, здатним впливати на нього, змінювати негативні уявлення про себе і формувати нове, позитивне ставлення до себе.

Для створення альтернативної історії необхідно звертати та акцентувати увагу клієнта на унікальних епізодах його життя. Це все те, що не вписується в проблемно насичену історію і не підтримує проблему. До унікальних епізодів можуть відноситися наміри, плани, дії, висловлювання, переконання, якості, бажання, мрії, думки, погляди, здібності, рішення тощо. Вони можуть знаходитися в минулому, сьогоднішньому та майбутньому. Зі знаходженням все більшої кількості унікальних епізодів складається наповнена змістом, насичена альтернативна історія, яка є «антипроблемною».

#### *Алгоритм аналізу змісту історії*

В обробці змісту отриманих історій треба поділити всю аналізовану інформацію на дії, що здійснюються героєм, тобто «ключовою фігурою» оповідання, персонажем, з яким, як правило, ідентифікується клієнт, і дії, що здійснюються середовищем.

1. *«Герой», головний персонаж.* Перша частина аналізу історії спрямована на виділення персонажа, з яким суб'єкт ідентифікує себе. Це персонаж, яким оповідач, очевидно, зацікавлений, чия точка зору розглядається, чиї почуття і мотиви найбільш тонко описуються. Він (або вона) зазвичай єдиний, хто підходить клієнту за своїми індивідуальними якостями, статтю, віком, станом або роллю, хто розділяє деякі його почуття і цілі. Персонаж, званий «Героєм» (незалежно від того, чоловік це чи жінка), – зазвичай це персона (або одна з персон), що зображена на фотографії і грає центральну роль у ситуації, яка відбувається, яка з'являється з самого початку і зацікавлена в результаті подій, що відбуваються.

Якщо більшість історій мають більше одного персонажа, це ймовірно означає, що: ідентифікація суб'єкта може змінюватися протягом історії; дві сили в особистості суб'єкта можуть бути представлені в якості двох різних персонажів. Тут, як правило, мова йде про внутрішній конфлікт; клієнт може розповісти історію, в якій персонаж розповідає або чує про події, які сталися з іншим персонажем (до якого він відчуває симпатію).

Клієнт може ідентифікуватися з персонажем протилежної статі і, таким чином, висловлювати частину своєї особистості. (У випадках з чоловіками це говорить про сильну жіночу складову, а у випадках з жінками – про сильну чоловічу складову).

Нарешті, може не бути очевидного героя, кожен з персонажів виділений однаково добре. У цьому випадку він є не компонентом особистості клієнта, а частиною середовища. Клієнт, іншими словами, не ідентифікує себе з головним персонажем. Описує його як сторонній спостерігач.

2. *Мотиви, тенденції та почуття героїв.* Наступне завдання інтерпретації – огляд великої кількості деталей кожного з персонажів. Консультант є вільним у виборі варіантів опису або визначення реакції героїв. Він може аналізувати поведінку, використовуючи концептуальні схеми, що виявляють психологічні варіації, а може обійтися виділенням декількох значущих рис. Це завжди залежить від того, що потрібно дізнатися про клієнта.

3. *Сили, що діють в оточенні героя.* Консультант відстежує не тільки деталі, але й всю картину загалом, особливо стосунки з персонажами, які перебувають у конфронтації з героєм. Тут потрібно фіксувати особливості, інтенсивність і частоту, відзначати відсутність значущих спільних елементів. Спеціального відзначення вимагають фізичні об'єкти та інші персонажі, яких немає на фотографії, але вони присутні в історії клієнта. Потрібно відзначати повторювані характерні особливості персонажів, з якими має справу герой.

4. *Вихід.* Наступне важливе питання, на яке треба звернути увагу консультанту, – це порівняння сили, що йде від героя, з силою впливу середовища. Розглядаючи кожну подію, кожну взаємодію обставин і потреб з точки зору героя, консультант повинен оцінити кількість трудно-

щів і зусиль, у взаємозв'язку з досягненням успіху або крахом, і оцінити, яким є співвідношення щасливих і нещасливих випадків.

5. *Тема.* Взаємодія потреб героя і впливів середовища разом з результатом (успіх або невдача) складають просту тему. Комбінація простих тем, що об'єднуються або формують комплексну тему. Якщо термін використовують точно, то він позначає абстрактну структуру ситуації епізоду, коли його вживають недбало, він позначає сюжет, лейтмотив, тему, осьову лінію історії.

Розглядаючи героя та середовище роздільно, як це ми зробили в загальних рисах, слід приділити увагу порушенням цих двох фундаментальних елементів у кожному конкретному випадку. Проте це буде марно, якщо невідомо, що декларується героєм, наскільки він стурбований, наскільки активний, чим жертвує, якщо не буде досліджено оточення з численними зв'язками між домінуючими фігурами. Коли консультант досяг необхідного рівня розуміння цих відносин, він має право з'єднати їх в єдину картину, і робити це слід, вибираючи виявлені потреби високого рівня, по черзі, і відзначати впливи середовища, з якими вони найбільш пов'язані в розказаній історії. Потім слід простежити, з якими потребами та емоціями пов'язані найбільш високі впливи середовища, що часто зустрічаються. Таким чином, у консультанта, врешті-решт, з'явиться перелік найбільш значущих тем, які є важливими в окремих ситуаціях завдяки своїй винятковості, яскравості, інтенсивності та рівню пояснень.

Можна зробити загальний тематичний аналіз, тобто розглядати кожен історію цілком і виділяти головні і другорядні теми, сюжети, підсюжети.

6. *Інтереси та відношення.* Вони розглядаються окремо, так як автор проектує свої інтереси і стосунки не тільки на героїв, а й на вибір теми історії та на спосіб її розвитку.

7. *Тематична реконструкція образу світу клієнта.* Це спосіб цілісної інтерпретації історій, що поєднує та узагальнює всі попередні етапи. Підхід заснований на застосуванні до історій клієнта методів семантичного аналізу художніх текстів. Усі історії одного клієнта розглядаються як один текст. Завдання полягає в тому, щоб виділити тему – семантичний інваріант тексту.

а. Парадигматична структура являє собою систему смислових пучків, які складають змістовну основу тексту. Ці пучки є компонентами теми, що виділяються на основі зіставлення схожих фрагментів тексту. При цьому, чим вище ступінь абстракції, необхідний для виявлення інваріантного компонента, тим більше варіантів має бути розглянуто для його остаточної фіксації. Крім компонентів, розглядаються смислові зв'язки між ними. Парадигматична структура теми містить, як правило, не більше 10-12 компонентів.



б. Опозиційна структура – це набір смислових протиставлень, що відносяться як до характеристики персонажів, так і до інших компонентів теми. Полюса опозицій зазвичай пов'язані з оцінним виміром: позитивний полюс зазвичай розміщується справа, а негативний – зліва, крім випадків амбівалентної оцінки одного або обох полюсів.

в. Синтагматична структура – це типовий ланцюг, послідовність подій в історії, послідовність розвитку сюжету. Ланки ланцюгів відображають стабільні ситуації та їх зміни – події. За своєю будовою ланцюги діляться на лінійні, такі, що сходяться, такі, що розходяться, та змішані. Для ланцюгів, що розходяться, фіксують диференціальні чинники, які відповідають тому чи іншому результату.

г. Просторова структура – це стійке розчленовування світу, що спостерігається в історіях. Структуру складають зони – частини простору, зчленовані з певними змістами, переходи – переміщення персонажів з однієї зони в іншу, вторгнення – насильницькі зміни змісту зони, бар'єри – перешкоди, що заважають переходу або вторгнення. Зоною може бути міфічний або фантастичний простір, а також простір мрій, фантазій, страхів (ментальні зони) або зони абстрактного характеру, розмиті в дійсному просторі.

д. Актантна структура описує персонажів історій та їх взаємини. Характеристика персонажів складається з їх атрибутів – приписуваних ним якостей і функцій – дій, почуттів і прагнень, що проявляються в конкретних діях.

Кожна тематична структура будується окремо, але внутрішнім чином вони тісно пов'язані. Тема єдина, тематичні структури – це її зрізи, які доповнюють і прояснюють один одного. Тема є індивідуальною та стійкою і, судячи з цього, відображає особистість клієнта. Складові теми структури вказують на різні сторони організації особистості.

Парадигматична структура дозволяє визначити конкретне місце, яке займає даний тематичний елемент у системі зв'язків з іншими елементами. Опозиційна структура розкриває індивідуальні категоріальні шкали, за допомогою яких людина сприймає та оцінює навколишнє, а також допомагає виявити ціннісні конфлікти. Синтагматична структура відображає уявлення людини про те, які бувають в житті ситуації і як в них природно поводитися. Просторова структура відображає будову суб'єктивного світу клієнта, несвідоме структурування їм свого життєвого світу. Актантна структура характеризує стосунки людини з оточуючими, зі своїм ідеальним «Я». Архіперсонажі вказують на особливі структури свідомості досліджуваного – «смислові образи», в які він поміщає оточуючих. Смисловий образ управляє тим, як людина сприймає людей, «які потрапили» в цей образ, що очікує від них, як сама схильна поводитися відносно них.

У цілому метод тематичного аналізу дозволяє здійснити найбільш глибоку та всебічну реконструкцію образу світу клієнта на основі розказаних ним історій.

*Інтерпретація результатів.* У результаті аналізу розказаних клієнтом історій складається перелік переважних тем і результатів. Після цього формулюються два попередніх припущення, які потім, за необхідності, можна буде виправити. Перше, що стосується героя, його потреб, емоцій і відносин, говорить про тенденції, притаманні особистості клієнта. Всі вони належать до його минулого або очікуваного майбутнього і, ймовірно, є або прихованими до часу силами, або такими, що активно діють у даний час, причому часто клієнт користується ними несвідомо. Вони представляють (швидше символічно, ніж буквально): те, що клієнт вже зробив, або те, що він хоче зробити; або найпростіші сили його особистості, які ніколи не усвідомлювалися та з'явилися з мрії або фантазій дитинства. Вони представляють почуття та бажання, пережиті в моменті; і є прогностичними для його поведінки в майбутньому, те, що він захоче зробити або, може, постарается зробити, або щось, що він не хоче робити, але відчуває, що повинен зробити.

Друге припущення стосується впливу сил, присутніх у навколишньому світі клієнта та пов'язаних з минулим, сьогоднішнім і майбутнім. Вони звертаються безпосередньо або символічно до актуальних ситуацій чи ситуацій, про які він мріє або фантазує без надії на їх втілення; до нагальних ситуацій (вплив консультанта та обстановки) в його сприйнятті; або до ситуацій, яких він очікує і про які мріє. Орієнтовно, вплив може бути інтерпретовано як бачення світу клієнтом, враження, які він розраховує отримати після завершення ситуації.

Деяка обізнаність про минуле суб'єкта і його нинішнє положення є бажаною для вирішення питання про приналежність до минулого, сьогоднішнього та майбутнього виявлених елементів. Однак чітко визначити ці тимчасові зв'язки не завжди можливо, та й не завжди важливо.

Результат, отриманий після аналізу історій, повинен розглядатися консультантом як орієнтир або робоча гіпотеза, що потребує підтвердження як іншими методами, так і фактичним матеріалом.

#### *Методи аналізу логічної структури історій*

- Метод схожості. Якщо дві або більше ситуації, у яких спостерігається дане явище, мають лише один спільний елемент, то цей елемент, єдиний для всіх ситуацій, є або причиною, або наслідком даного явища.
- Метод відмінності. Якщо ситуація, у якій дане явище має місце, і ситуація, у якій воно відсутнє, схожі у всьому, за винятком даного елемента, цей елемент можна вважати наслідком або причиною, або частиною причини даного явища.

➤ Об'єднаний метод схожості-відмінності. Якщо щонайменше дві ситуації, у яких спостерігається дане явище, мають лише один загальний елемент, і щонайменше дві ситуації, в яких воно відсутнє, не мають між собою нічого спільного, за винятком відсутності цього елемента, то цей елемент вважається слідством, або причиною, або частиною причини даного явища. Цей метод дозволяє робити більш достовірні висновки, оскільки ніколи не можна бути впевненим у тому, що при використанні методу схожості або відмінності окремо були враховані всі елементи ситуації.

➤ Метод супутніх змін. Цей метод можна застосовувати в тих випадках, коли аналізована змінна розрізняється не наявністю або відсутністю, а різним ступенем вираженості в різних історіях. Тобто, якщо за певних змін одного явища інше явище також зазнає будь-яких змін, то воно або причина, або наслідок першого, або ж пов'язане з ним загальною причиною.

➤ Метод логічного висновку, аналіз причини і слідства.

#### *Змістовні показники історій: факультативні*

Якщо основні змістовні показники описують структуру та динаміку сюжету, то факультативні змістовні показники присутні не в кожній історії і являють собою окремі змістовні елементи, якими клієнт супроводжує сюжет і в яких його особистісні структури проектуються досить безпосереднім чином. До них відносяться:

1. *Символи.* Вживання символів зустрічається нечасто і фіксується в тому випадку, якщо прямим текстом сказано, що одне уособлює (символізує) інше. Велика кількість символів характеризує деякі форми патології розумових процесів, якщо вона не обумовлена професійною приналежністю клієнта.

2. *Оцінки,* які отримують в історії ті чи інші форми поведінки, вчинки, речі, поняття, що характеризують систему особистісних цінностей клієнта. Особистісні цінності проявляються як безпосередньо, у вигляді формулювання певних ідеалів, уявлень про належне, бажане, хороше, а також анти-ідеалів, так і опосередковано, через оцінки персонажів, їх дій і т.д., які завжди орієнтовані на певну точку відліку, критерій оцінювання, у ролі якого виступає та чи інша особистісна цінність.

3. *Конструкти.* Вони позначають суб'єктивні усвідомлені або неусвідомлені оціночні шкали, якими людина користується для характеристики та оцінки інших людей, речей, явищ і т.п. Конструкти говорять про те, що важливіше за все для клієнта в людях, речах і т.д., що виходить для нього на перший план, і тим самим дають багату інформацію про сенс та цінності клієнта. Конструкти формулюють як у вигляді епітетів, так і більш складних словесних конструкцій. Особлива увага приділяється перш за все тим конструктам, які використовуються клієнтом для характеристики персонажів.

4. *Згадка фізичних станів.* Фіксуються всі згадки про самопочуття, фізичний стан, хвороби персонажів. У тому випадку, якщо опис якогось стану з'являється протягом всієї сесії більше одного разу, то це, як правило, пов'язане з відповідними соматичними відчуттями самого клієнта.

5. *Особливі теми.* До особливих тем ставляться: смерть, важка хвороба, каліцтво, злочини, збройні конфлікти, війна, вбивство, самогубство, психічне захворювання тощо. Порівняно велика кількість особливих тем (4-5 і більше) – дуже несприятливий показник щодо душевного здоров'я клієнта. Деякі з особливих тем, зокрема самогубство, повинні насторожувати навіть при одиничному прояві.

6. *Генералізації.* Це узагальнюючі судження, які клієнт вставляє в текст. На відміну від довідкових коментарів, генералізації повідомляють не про якісь об'єктивні факти, а про життєві узагальнення, хоча для самого клієнта вони можуть виступати, і часто виступають, як об'єктивна істина. Генералізації є структурними елементами світогляду клієнта. Світогляд ми розуміємо як компонент образу світу, що містить уявлення про загальні властивості, зв'язки і закономірності, притаманні об'єктам і явищам дійсності, їх взаємовідносинам, а також людській діяльності, стосункам людей. Світогляд виконує функцію орієнтування в навколишній дійсності, суб'єктивного структурування, упорядкування, і одночасно функцію самосвідомості людини як представника родової спільності. Формулюючи світоглядні уявлення, людина висловлює їх як би не від свого імені, а виражаючи загальнолюдську позицію, загальну закономірність, що впливає із сутності людини або світового порядку речей. Разом з тим світогляд, як і образ світу в цілому, відображає явища дійсності, перш за все, не в їх об'єктивних, а в смислових зв'язках – зв'язках, що характеризують їхнє відношення до життя даної конкретної людини. Світогляд, таким чином, просякнутий змістом, і в світоглядних судженнях – генералізації – проектується смислова сфера особистості, її самі глибинні компоненти. При цьому зміст світогляду в меншій мірі піддається спотворюючому впливу психологічних захистів, ніж, скажімо, зміст «Я-концепції», оскільки захист забезпечується вже самою формою, якої ті чи інші смислові орієнтації набувають, будучи сформульовані у вигляді квазіоб'єктивних світоглядних суджень. Тому генералізації там, де вони зустрічаються, є матеріалом надзвичайно високої проективної цінності, що дуже багато говорить про образ світу клієнта.

*Методи аналізу вербальних повідомлень (не тільки очевидного, але й неусвідомлюваного, латентного змісту)*

1. Метод виявлення центральної конфліктної теми відносин. Це історії про взаємодію (з батьками, іншими значущими фігурами), які клієнт спонтанно розповідає в ході сеансів. Кожна формулювання, як правило, включає бажання відносно інших людей, відповідні реакції, очікування від інших та реакції самого клієнта.

2. Діагностичний метод. Включає опис: цілей психологічного консультування; деструктивних переконань, які заважають досягти цих цілей; способи, якими клієнт «перевіряє» психолога з точки зору цих переконань; інсайти, які могли б допомогти.

3. Конфігураційний аналіз. Призводить до усвідомлення рольових моделей відносин за допомогою аналізу: станів, патернів взаємодії та інформації.

4. Переживання відносин з психологом. Аналізуються приховані натяки і явні посилання на стосунки з консультантом. Визначається, у якій мірі втручання (інтервенції) психолога зачіпає латентне та актуальне переживання клієнтом цих відносин.

5. Дезадаптивні патерни, які мають циклічний характер. Аналізуються в структурі соціальної поведінки клієнта за допомогою таких компонентів, що виділяються: дії клієнта, очікування відносно інших, наступні дії інших відносно клієнта, наступні дії клієнта відносно самого себе.

6. Метод фреймів. Фрейм (одиниця аналізу) визначається як послідовність предикатів, у яких їх продукує клієнт. Заснований на послідовностях подій, пов'язаних з бажаннями та переконаннями, у міру їх прояву в діях, думках, сприйнятті, почуттях.

7. Метод наративного інтерв'ю. Використовується для визначення центральних моделей відносин. Під час стандартного RAP-інтерв'ю клієнту пропонується розповісти суб'єктивно важливі для нього епізоди відносин, що реально відбувалися та є для нього істотними.

## **5.2 Особливості консультування фахівців з міжособистісними проблемами**

Більшість проблем, що виникають в інтимно-особистісній сфері, так чи інакше пов'язані з рівнем розвитку комунікативної сфери особистості. Йдеться про несформованість або порушення функціонування даної сфери. Говорячи про міжособистісні, сімейні, сексуальні, особистісні проблеми, ми перш за все маємо на увазі порушення спілкування – з іншими людьми або з самим собою. Тому одним з основних завдань інтимно-особистісного психологічного консультування є формування комунікативних знань, умінь і навичок, потім діагностика актуальних труднощів та опрацювання їх з урахуванням новопродбаних структур. Знання і переживання, у свою чергу, формуються під впливом життєвого досвіду, що накопичується людиною, зокрема досвіду пізнання інших людей. У кожній конкретній людини цей досвід завжди обмежений, тому що будь-яка людина не в змозі вичерпно знати оточуючих її людей.

Навіть якщо клієнт адекватно налаштований на пошук виходу з ситуації і не потребує глибокої психотерапії, він може не усвідомлювати ряду помилок у висунутій ним моделі проблемної ситуації.

Справедливо в більшості випадків і зворотне: якщо клієнта турбує становище в області міжособистісних відносин, то майже завжди у нього ж можна виявити і проблеми особистісного плану, що стосуються його характеру. Крім того, методи практичного вирішення тих та інших проблем багато в чому схожі між собою.

Рішення міжособистісних проблем, як правило, пов'язане з необхідністю зміни в основному зовнішніх форм поведінки людини, які стосуються оточуючих людей. Психологічні проблеми, які стосуються взаємин людини з оточуючими, є різними за характером. Вони можуть виявитися пов'язаними з особистими та діловими відносинами людини з оточуючими, торкатися взаємин з близькими і досить далекими від неї людьми. Ці проблеми можуть також мати виражений віковий відтінок, наприклад, виникати у взаєминах клієнта з однолітками або з людьми іншого покоління, більш молодшого або старшого віку, ніж він сам. Проблематика міжособистісних відносин також може стосуватися людей різної статі: жінок і чоловіків, як в моногендерних (однакових), так і в гетерогендерних (різних за статевим складом) соціальних групах.

Даний тип проблем безпосередньо пов'язаний з особистісними проблемами клієнта, тим не менш його специфіка полягає в тому, що міжособистісні проблеми не можуть регулюватися чисто індивідуально, а вимагають регулювання взаємовідносин з іншими людьми. Проблеми особистих взаємин з людьми, близькими за віком, найчастіше концентруються в наступних областях: відсутність взаємних симпатій, наявність антипатій у спілкуванні, нездатність клієнта бути самим собою, бути лідером або підкорятися іншим, невміння попереджати і вирішувати конфлікти, відсутність навичок ефективною діловою взаємодією тощо.

За відсутності взаємних симпатій доцільно окреслити «проблемне поле» особистості клієнта (невпевненість у собі, хронічне невдоволення собою, негативні риси характеру – недовіра до людей, підозрілість, замкнутість, агресивність), з'ясувати, чи не є причиною відношення до клієнта, яке викликає тривогу, мимовільний утиск життєво важливих інтересів іншої людини (самолюбство, престиж, репутація). Діагностика проводиться на основі опитування клієнта про те, з ким конкретно виникли стосунки, що його тривожать, у яких ситуаціях проявляється відсутність взаємних симпатій, чим вона викликана, чи є зовнішні обставини, які ускладнюють ситуацію, що клієнт зробив для зміни ситуації. Можливим є також використання відповідних психодіагностичних методик. На основі діагнозу будується програма поліпшення ситуації, у загальних рисах вона заснована на рекомендаціях клієнту уважно аналізувати власну поведінку, виявляючи ті риси, що викликають антипатію, встановлювати ті форми поведінки, що викликають у оточуючих позитивну реакцію, і частіше практикувати їх. Слід переконати клієнта, що в разі невдалого (незважаючи на всі зусилля) вирішення ситуації йому слід змиритися з не-

минучістю і шукати інший конструктивний вихід; при цьому не варто впадати у відчай.

При наявності антипатій у спілкуванні з іншими людьми бажано пом'якшити емоційні крайнощі в стосунках, виявивши, які риси іншої людини викликають різко негативне ставлення, чи є що-небудь позитивне в антипатичній людині, чи не пов'язана антипатія з порушенням норм моралі, приниженням гідності клієнта, конкурентними відносинами, чи не базується антипатія на помилкових чутках. Стратегія консультування визначається конкретними результатами діагностики. Невпевненість клієнта у відповідях свідчить про можливий суб'єктивний характер його оцінки іншої людини. Можливо також, що клієнт проектує на іншого свої психологічні проблеми. Слід поставити запитання, чи викликає антипатична людина подібне ставлення в інших людей, чим вони це аргументують; чи не є неприємна поведінка антипатичної людини вимушеною, обумовленою важкими обставинами її життя. Корекційне значення має запитання, чи не вів би себе сам клієнт в подібних обставинах аналогічним чином.

Проблема нездатності клієнта бути самим собою передбачає з'ясування конкретних обставин проявів проблеми (у яких ситуаціях, з якими людьми це трапляється, що заважає бути самим собою). Слід визначити форми природної поведінки клієнта, сформулювати адекватний «Я-образ», виявити психологічні особливості, на які він міг би спиратися в роботі щодо самокорекції, намітити спільний план дій з вироблення та закріплення природних форм поведінки. У подальшому може знадобитися підтримка консультанта по втіленню цього плану.

Неспроможність бути лідером може бути пов'язана з несформованістю організаторських умінь, невпевненістю, прийняттям невластивої манери поведінки. Необхідно виявити конкретний характер помилок клієнта, який прагне стати лідером, проаналізувати їх спільно з клієнтом, обговорити засоби завоювання авторитету у підлеглих і шляхи виправлення допущених помилок.

Невміння клієнта підкорятися іншим може бути пов'язано з неадекватним бажанням робити все по-своєму та особисто контролювати всі аспекти спільної діяльності, коли проявляється недовіра до інших, надмірна схильність до сумнівів. Клієнту слід подумати, чи є розумною його поведінка, чи задоволений він результатами своєї непокори, чи є несприятливі наслідки його поведінки для нього самого. Доцільно розглянути вигоди, обумовлені прийняттям ролі підлеглого (менша відповідальність, зниження напруги, поліпшення міжособистісних відносин). Можна запропонувати провести поведінковий експеримент: вподобати роль підлеглого та відчутти її переваги.

Консультування при невмінні попереджати і вирішувати міжособистісні конфлікти передбачає диференціацію ситуацій, коли джерелом

конфліктів виступає сам клієнт або значущі для нього люди. У першому випадку клієнтові потрібно допомогти розібратися в причинах конфліктів, що виникають, і прийняти на себе відповідальність за їх перебіг. Доцільно запропонувати поспостерігати за реакціями інших людей та оцінити їх конфліктогенну поведінку як реакцію на дії клієнта. У разі конфліктогенної поведінки інших людей доцільно представити клієнтові деякі прийоми її попередження: прояв доброзичливого ставлення до партнера, незалежно від його поведінки, спокійна реакція на провокації, відмова від спроб переконати партнера та чинити на нього тиск, прояв співчуття до партнера, демонстрація щирого бажання врахувати потреби партнера. Якщо клієнт не знає, як себе вести в ситуації конфлікту інших людей, йому можна поради не проявляти тенденційність, підтримуючи тільки одну з конфліктуючих сторін або співпереживаючи їй, зберігати об'єктивність.

Багатоаспектність названих проблем відображає складність реально існуючої системи людських взаємин. Хоча багато з названих проблем ми будемо обговорювати окремо, слід, однак, пам'ятати і про те, що всі ці проблеми практично взаємопов'язані і в більшості випадків повинні вирішуватися комплексно.

При консультуванні клієнтів з інтимно-особистісною проблематикою використовується весь спектр методів та прийомів психологічного консультування. Але найбільш ефективними є такі процедури: активне емпатичне слухання, перефразування, відображення почуттів, приєднання почуттів до змісту, прояснення, відображення власних почуттів, прояснення проблемної ситуації (техніка питань) та ін.

*Приклад використання перефразування (клієнт – начальник варту пожежно-рятувальної частини, 27 років, одружений, має сина 3 років. Стаж роботи 4,5 року. Первинний запит – дратівливість, агресивність, проблеми з колегами).*

**К л і є н т:** Мені здається, я останнім часом дуже змінився. Раніше я був веселий, у мене було багато друзів. Люди до мене тягнулися, все виходило само собою. Зараз я ніби в стані ступору. Мені стало важко спілкуватися, важко слухати людей. Я заздалегідь думаю, що мені сказати, виходить неприродно, вимушено, люди це відчують. Мене стали рідше запрошувати в компанії, мені здається, що зі мною уникають спілкування.

**К о н с у л ь т а н т:** Я зрозуміла так, що останнім часом вам здається, що у вас змінився стан, вам важко зосередитися на тому, що вам говорять, щезла природність у спілкуванні.

**К л і є н т:** Так, важко зосередитися. Те ж саме відбувається на роботі. Я набагато довше все роблю, забуваю важливі речі. Раніше мене завжди звали, коли з'являлися важкі в спілкуванні люди. Я з усіма знаходив спільну мову, вони мене навіть не дратували, у мене все легко виходило. Удома теж почалися проблеми, з дитиною і дружиною.



**К о н с у л ь т а н т:** Можна сказати, що ці зміни ви відчуваєте в різних сферах свого життя – і на роботі, і в спілкуванні з родиною.

Даний приклад показує, що, використовуючи перефразування, консультант дає зрозуміти клієнтові, що чує та розуміє його слова, а у клієнта є можливість поправити психолога. Крім того, історія, переказана іншою людиною, допомагає клієнту прояснити власні думки і почуття. Перефразування спонукає людину більш детально розкрити ситуацію або своє ставлення до неї. Коли клієнт знаходиться в стані емоційного збудження, він часто говорить заплутано, і перефразування може допомогти і йому, і консультанту встановити пріоритети – на які події та проблеми треба перш за все звернути увагу.

*Приклад використання відображення почуттів (клієнт – пожежний-рятувальник, 23 роки, одружений, стаж роботи 2 роки і 7 міс. Первинний запит – конфлікт з начальником).*

**К л і є н т:** Він не мав права так зі мною вчиняти! Хіба він знає моє життя?! Як він міг так зі мною вчинити!

**К о н с у л ь т а н т:** Тобто ви відчуваєте гнів та обурення...

**К л і є н т:** Звичайно, тому що це несправедливо!

**К о н с у л ь т а н т:** Я почула, що ви відчували образу та безсилля.

**К л і є н т:** Так, він принизив мене, а я нічого не можу, він сидить задоволений.

**К о н с у л ь т а н т:** Було так боляче, що хотілося його якось покарати.

Використовуючи відображення почуттів, консультант може допомогти клієнту ідентифікувати свої почуття і спонукати його більше говорити про свої переживання у зв'язку з проблемою, і таким чином знизити рівень напруги. Крім того, показати клієнту, що він розуміє і приймає його почуття, що дозволить зробити контакт більш ефективним.

*Приклад використання приєднання почуття до змісту (клієнт – інспектор патрульної поліції, 33 роки, у шлюбі 8 років. Первинний запит – конфліктні стосунки з чоловіком).*

**К л і є н т:** Коли ми одружилися, він сказав, що не хоче дітей. Я казала: «Та як же так!», наполягала. Ну з першою дитиною він змирився, сказав: «Ось ти хотіла, нехай тобі буде». А потім, коли я Костю (сина) годувала, пізно зрозуміла, що знову завагітніла. Кажу йому, що ось так і так, що робити будемо?.. А він розлютився: «Це твої проблеми». Уявляєте? Як це, мої проблеми, дитина ж не від когось, від тебе.

**К о н с у л ь т а н т:** Я зрозуміла так, що вас дуже поранило те, що чоловік немов би відсторонився від цієї проблеми.

**К л і є н т:** Звичайно, адже не чужа, дружина його... У мене після цього як згорнулося щось всередині.

**К о н с у л ь т а н т:** Тобто було так боляче і прикро, що ви начебто віддалилися від нього.

**Клієнт:** Так, як ніби щось пролягло між нами. Ось зараз з дітьми проблеми, так мені здається, він ніби каже мені: «Ось бачиш, я мав рацію». Тобто він не говорить цього прямо, але мені здається, що так він думає.

**Консультант:** Ви нібито мовчки погодилися, що ви одна відповідаєте за проблеми дітей, і зараз вам через це дуже важко.

Цей процес допомагає прояснити почуття клієнта і зв'язати їх з подіями, які їх викликали, за рахунок чого зменшується відчуття невизначеності, сплутаність, і прояснюються об'єкти роботи.

*Приклад використання прояснення (клієнт – інспектор прикордонного загону, 43 роки, розлучений, синові 13 років. Стаж роботи – 21 рік. Первинний запит – конфліктні стосунки з колишньою дружиною).*

**Клієнт:** Я хотів поговорити про свої стосунки з колишньою дружиною. Ми розлучилися два роки тому. Переживань було багато – і гнів, й образа. Тепер все втамувалося. Але я не можу з нею зовсім порвати – у нас син. Йому 13 років, підлітковий вік, йому потрібен батько. Я хочу, щоб у нас були нормальні стосунки, але розумію, що для цього у мене самого повинна бути ясність всередині.

**Консультант:** Тобто для вас важливо визначити свою позицію відносно колишньої дружини. Ви сказали, що почуття гніву та образи пройшли; можете сказати, що ви тепер відчуваєте до неї?

**Клієнт:** Зараз я в замішанні. Виникає жалість до неї. Справа в тому, що я вважаю її слабкою людиною, я бачу, що вона не може знайти місце в житті. Іноді вона мені здається безпорадною, і в мене виникає почуття провини за те, що я мало допомагаю їй вирішувати її проблеми.

**Консультант:** Для мене це звучить так, ніби ви і зараз відчуваєте відповідальність за неї. А чи б могли ви сказати, чого б хотіли в стосунках з нею?

**Клієнт:** Мабуть, це правда, я наче продовжую відчувати себе її чоловіком. І, напевно, мені хотілося б остаточно «розлучитися» з нею, тобто зберегти стосунки, але почуватися автономно.

Прояснення допомагає отримати додаткову інформацію від клієнта про його проблему або почуття, пов'язані з нею.

*Приклад відображення власних почуттів (клієнт – начальник варті пожежно-рятувальної частини, 32 роки, одружений, має двох дітей: син 7 років і дочка 3 роки. Стаж роботи 12 років. Первинний запит – проблеми на роботі).*

**Клієнт:** Ха-ха-ха. Коли ви на мене так серйозно дивитесь, у вас таке смішне обличчя! У вас взагалі дуже статичне обличчя, якась бідна міміка. Якщо хочете висловити мені своє співчуття, робіть це як-небудь по-іншому. Ха-ха, ні, дійсно, дуже смішно.

**Консультант:** Моє обличчя здається вам смішним, і ви не вірите в моє співчуття...

**К л і є н т:** Ви не образилися? Я думаю, якби мені хтось говорив такі образливі речі, я б розлютився. Вас, напевно, навчають не ображатися.

**К о н с у л ь т а н т:** Мені дуже прикро. Але я знаю, що зможу впоратися зі своїми почуттями. І зараз я хотіла запитати у вас, навіщо вам потрібно було мене образити. Напевно, це допоможе прояснити ваші складності у відносинах з оточуючими.

Даний прийом використовується з метою прояву емпатії, створення атмосфери довіри, поліпшення якості контакту. Говорячи про свої почуття з приводу ситуації клієнта, консультант полегшує йому доступ до його власних переживань, які йому з різних причин важко визнати. Почуття консультанта є додатковим джерелом інформації про стан клієнта, його стосунки з собою та з іншими людьми. Повідомлення про почуття консультанта може допомогти клієнту глибше зрозуміти природу його ускладнень.

*Приклад прояснення проблемної ситуації (клієнт – курсант ф-ту пожежної безпеки, 19 років. Первинний запит – проблеми з навчанням).*

**К л і є н т:** Мене звати Дмитро. Я вчуся на другому курсі. Останнім часом мені стало дуже важко займатися. Неспокійно яюсь. Не можу зосередитися. Часто, коли до мене звертаються навіть з дуже простим питанням, мені важко відповісти – невпевненість якась, хвилювання. Став погано спати. На канікулах додому з'їздив, відпочив – нічого не допомагає. Час минає, а нічого не змінюється.

**К о н с у л ь т а н т:** Я зрозуміла так, що вас найбільше турбують думки про майбутнє – вам стало важко вчитися і ваш стан не змінюється, що б ви не робили.

**К л і є н т:** Так, мене хвилює майбутнє, але й сьогодні теж. Адже я не можу і спілкуватися повноцінно. Коли мене звать кудись – на свято, день народження, я найчастіше відмовляюся, тому що боюся, що виникне ця невпевненість, неспокій, і я буду виглядати дурнем. Так що мене вже перестали запрошувати.

**К о н с у л ь т а н т:** Тобто не тільки на навчання це впливає. Дмитре, ви сказали, що вчитеся на другому курсі. Тобто ви змогли вступити до вузу і закінчити перший курс, склавши дві екзаменаційні сесії. Могли б ви сказати, як давно вас турбує ваш стан?

**К л і є н т:** Першу сесію я склав без проблем. А з другою вже було важкувато. Так, мабуть, почалося з минулої весни.

**К о н с у л ь т а н т:** Тобто перші ознаки неблагополуччя з'явилися навесні минулого року. Ви можете з чимось це пов'язати, з якимись неприємними подіями, переживаннями?

**К л і є н т:** Та ні. Нічого такого не було. Звичайне життя, ніяких особливих подій.

**К о н с у л ь т а н т:** Давайте поговоримо про це звичайне життя. Може бути, якась подія, якісь обставини, що не здалися значними, все ж вплинули на вас.

К л і є н т: Не уявляю, що б це могло бути. Ну приїхав я вчитися. Я сам з Рівного. Це невелике місто. Я добре вчився, у класі мене поважали. Тут спочатку важко було. Місто велике, до того ж живу я в казармі. З одного боку, добре – відразу багато друзів з'являється, з іншого – важко було звикнути, що завжди хтось є поруч.

К о н с у л ь т а н т: Виходить, вам спочатку було важко, тому що занадто багато разом змінилося.

К л і є н т: Так, адже казарма – як великий прохідний двір, будь-хто може взяти твої речі, питати не прийнято, весь час навколо люди, важко викроїти час для занять.

К о н с у л ь т а н т: Тобто ви лишилися особистого простору.

К л і є н т: Так, так. Бо ж не скажеш людині прямо: «Ти мені заважаєш, я спати хочу» або «Мені займатися треба». Я часто відчуваю себе напружено.

К о н с у л ь т а н т: Мені здається, ви говорите про те, що в курсантському середовищі вам важко завоювати положення, до якого ви звикли, і це неприємно, ви відчуваєте напругу.

К л і є н т: Як би це сказати, взагалі, так. Я ніби не дурень, але іноді губився... Коли у великій компанії...

К о н с у л ь т а н т: Дмитре, щось зараз відбувається з вами?

К л і є н т: Так... Я, мабуть, згадав, коли в перший раз це було, коли ця невпевненість виникла. Мені подобалася одна дівчина. Ми зараз з нею зустрічаємося, у нас все серйозно. Так ось, вона живе в гуртожитку. Якимось я зайшов до них у кімнату, там була вона та її подруга, сусідка по кімнаті. Ми сиділи, балакали, було дуже добре. Потім прийшов ще один хлопець з другого курсу. Почав розповідати щось безглузде, дівчата сміялися, відразу стали на нього дивитися, а я начебто ні до чого. І ось мені стало якось недобре, неспокійно. Я сказав, що у мене голова заболіла, і пішов.

К о н с у л ь т а н т: Виходить, занепокоєння та невпевненість виникли, коли ви відчули конкуренцію.

К л і є н т: Та ні, чому. Йому моя Люда зовсім і не подобалася. І він їй теж. Вона прийшла до мене, так що ми з нею не посварилися тоді. Я їй нічого не сказав. Але я ж бачив, як вони на нього обидві дивилися. Я подумав, що ніколи не зможу так легко базікати. І головне, верзе якусь дурню. А всі слухають. Потім у компанії, коли він з'являвся, настрій у мене відразу псувався і хотілося піти. А потім і без нього теж. І пішло-поїхало.

К о н с у л ь т а н т: Дозвольте, я скажу, як я все це почула. Ви зайшли до своєї дівчини, говорили з нею та її подругою і були душею компанії, як ви звикли. Але коли з'явився хлопець з другого курсу, увага переключилася на нього, а ви опинилися в тіні. Ви засмутилися, виникли хвилювання, невпевненість, і ви пішли. Ваш стан викликав занепокоєння у Люди, вона прийшла до вас, і ви знову відчули її увагу до себе і турботу. Це так?

Питання допомагають прояснити проблемну ситуацію, виявити труднощі клієнта та сформулювати його проблеми. Консультант використовує базові навички консультування.

Таким чином, при консультуванні клієнтів з міжособистими проблемами психолог, більшою мірою, використовує традиційні психотехнології консультування, які виявляються найбільш ефективними при проробці даної проблематики.

### **5.3 Особливості консультування фахівців з екзистенційно-особистісними проблемами**

До екзистенційно-особистісних проблем ми відносимо: переживання провини та сорому, проходження нормативних/ненормативних криз, депресивні стани, аутоагресію.

Провина та сором є поширеними емоційними переживаннями в нашому повсякденному житті. Вони відіграють значну роль в соціалізації, функціонують як механізми соціального контролю. Незважаючи на відмінності в розумінні даних феноменів, вони є універсальними [467].

Провина та сором розглядаються як почуття, що виникають у результаті здійснення вчинків, які вступають у протиріччя з моральними, етичними та релігійними нормами, як сигнал неузгодженості між фактичним або ще тільки передбачуваним вчинком та еталоном морального самоконтролю. Провина та сором стимулюють мотивацію відновлення справедливості та появу почуття особистої відповідальності, формують потребу в дотриманні громадських норм [56]. Суспільство використовує провину та сором як соціальні регулятори поведінки, регламентуючи взаємодію її носіїв, визначаючи методи та способи виховання, покарання й заохочення.

При консультуванні клієнтів, які переживають провину і сором, ми взяли за основу проблемно-орієнтований підхід, запропонований в дослідженні О.С. Іванченко [135]. Даний підхід є ефективним при роботі з провинною-станом і соромом. У результаті його використання у фахівців екстремального профілю діяльності переживання стають усвідомленими і вербалізованими, більш конструктивно переробляється досвід, формується алгоритм вирішення проблеми винності та сорому, підвищується емоційна стійкість та адаптивність.

Проблемно-орієнтоване консультування спрямоване, перш за все, на розвиток здатності клієнта вирішувати свої проблеми. Це має дозволити йому стати в результаті консультативної взаємодії своїм власним консультантом. Визнання того факту, що клієнт сам здатний вирішувати власні проблеми, тягне за собою певні наслідки. Один з них полягає в тому, що ми відмовляємося від спроб переструктурування особистості клієнта та його «лікування». Вірніше, на нашу думку, говорити про зміну

способу життя особистості в умовах конкретної ситуації з урахуванням всіх її індивідуальних особливостей.

Проблемно-орієнтоване психологічне консультування характеризується наступними основними ознаками:

- орієнтованість на актуальну проблему переживання провини-стану і (або) сорому;
- орієнтованість на особистість;
- різноманіття методів;
- структурованість.

Орієнтованість на проблему провини (сорому) передбачає, що психолог-консультант спільно з клієнтом визначає проблему та реальну можливість її вирішення за обмежений період часу.

Під переживанням стану провини або сорому як проблеми ми розуміємо надмірність вимог, що пред'являються до адаптаційних можливостей клієнта. Таке перевантаження може бути наслідком недостатніх внутрішніх психічних ресурсів, обумовлених біографією клієнта, обставин його життя в сьогоденні, що висувають високі вимоги, вимог професійної діяльності, взаємодії тощо.

Наявність проблеми переживання стану провини (сорому) обмежує можливості адекватного пристосування людини до реальних умов життя; звужує вільний простір, у якому будується її життя, і заважає їй побачити ресурси вирішення проблеми.

Фахівці даної категорії, які переживають провину або сором, як правило, скаржаться на численні труднощі, що відчують у житті. У процесі проблемно-орієнтованого консультування психолог спільно з клієнтом визначає головну проблему – проблему стану провини або сорому. Це та проблема, вирішення якої можливе за допомогою психологічного консультування.

На початку консультування визначається час проведення зустрічей (сесій), створюються передумови та мотивація активної участі клієнта в цьому процесі. Психолог-консультант аналізує модель пояснення, пропонувану клієнтом, і пропонує визначення проблеми, що містить пропозиції щодо конкретних стратегій її рішення. Важливо, щоб цей процес був якомога більш «прозорим» для клієнта. Тільки в цьому випадку він зможе брати активну участь у виборі цілей і стратегій психологічного консультування.

Методи, які ми застосовуємо при консультуванні клієнтів з проблемою провини або сорому, спрямовані на: 1) активізацію усвідомлення (рефлексію); 2) зміну когнітивних схем; 3) вирішення проблеми; 4) зміну поведінки; 5) усвідомлення та розкриття почуттів; 6) зняття напруги; 7) підтримку клієнта в його послідовній зміні. Методи, що використовуються, запозичені з різних шкіл психології. Виділяють наступні *стадії психологічного консультування* клієнтів з проблемою провини або сорому:

1. Встановлення відносин довіри між клієнтом і психологом.
2. Виклад клієнтом проблеми, що включає його «суб'єктивну картину труднощів».
3. Аналіз проблеми з урахуванням її функціонального значення, теперішніх умов, історії життя клієнта.
4. Визначення проблеми, вибір мети та планування процесу психокорекції.
5. Опрацювання проблеми і використання клієнтом отриманих результатів у своєму реальному житті.
6. Завершення психологічного консультування.

Базовим методом проблемно-орієнтованого консультування є діалог. Тривалість зустрічі (сесії) може коливатися від 50 хв. до 2,5 години, у залежності від потреби клієнта та можливостей психолога. Тривалість сесії бажано встановлювати заздалегідь, при укладанні контракту, інакше можливі ускладнення у відносинах. Періодичність зустрічей також може бути різною. Як правило, сесії проводяться один раз на тиждень.

Одна з найважливіших цілей проблемно-орієнтованого консультування – сприяти скороченню дистанції між внутрішньою картиною світу клієнта та зовнішньою реальністю і нормами.

Для досягнення поставлених цілей ми використовуємо спеціальний інструментарій. Це переважно вербальні форми інтервенцій, впливів, здійснюваних психологом. Перше висловлювання містить пропозицію проаналізувати когнітивний або емоційний зміст сказаного клієнтом. Друге є конфронтацією з точкою зору іншої людини, здійснюваною з наміром почати процес навчання та змін. Наведені нижче витяги з протоколів консультування показують можливості, які має у своєму розпорядженні психолог-консультант для активізації певної поведінки клієнта.

«Когнітивне розуміння» – це впливи психолога, які ведуть до аналізу змісту мислення, його структур, вироблення поглядів. Тут мова йде про активізацію аналітичного мислення клієнта, що часто призводить до інтроспекції та рефлексії. Цей процес може супроводжуватися також виникненням емоцій.

*Клієнт:* Я допустився недозвільної, безглуздої помилки під час недавнього виїзду на пожежу.

*Консультант:* Чи правильно я розумію, що ваша реакція пов'язана з професійним досвідом, до якого ви звертаєтеся в подібних ситуаціях?

«Розуміння емоцій» – мова йде про пояснення, аналіз, виявлення почуттів, їх якості та нюансів. У даному випадку завданням є не вираження емоцій, а їх аналіз та усвідомлення. Виявляється не зміст почуттів, а їх наявність.

*Клієнт:* Я допустився недозвільної, безглуздої помилки під час недавнього виїзду на пожежу.

*Консультант:* Чи можете ви сказати, яке саме почуття ви тільки що зазнали?

«Переживання емоцій» – це висловлювання, в яких головне – звернення до афектів. При цьому психолог вимагає від клієнта такого прояву емоцій, який у надзвичайному вираженні може вести до катарсису. Тут, на відміну від «розуміння емоцій», не прагнуть до аналізу почуттів.

*Клієнт:* Я допустився недозволеної, безглуздої помилки під час недавнього виїзду на пожежу.

*Консультант:* Дозвольте проявитися вашому почуттю. Ви помічаєте, як вам легшає, коли ви можете повною мірою пережити це розчарування?

«Підтримка» – це впливи консультанта, які висловлюють прийняття клієнта, турботу про нього, сприяють виникненню у нього надії та позитивних очікувань, зменшують почуття провини і сорому, виражають розуміння.

*Клієнт:* Я не можу себе пробачити.

*Консультант:* Я вас добре розумію, це, мабуть, дуже важко.

«Активізація» – це вплив психолога, що сприяє певній активності клієнта.

*Клієнт:* Я розгубився у складній ситуації.

*Консультант:* Уявіть, як би ви могли вчинити тепер. Що ви про це думаєте?

«Інформування» – це передача інформації клієнту. Тут мова йде тільки про надання інформації, а не про «розуміння» в ширшому сенсі.

*Клієнт:* Я помічаю, що став працювати повільніше, реакція вже не та і пам'ять часто підводить.

*Консультант:* Існують певні закономірності професійного розвитку, які визначаються стажем роботи, віком, кризами тощо.

Слід звернути особливу увагу на те, що для процесу особистісних змін характерна його спрямованість на зростання.

Наступним напрямком є робота з клієнтами, які переживають нормативну або ненормативну кризу.

У зрілому віці перелік, номенклатура основних діяльностей залишається постійною. Глибокі зміни відбуваються всередині самих діяльностей дорослої людини, в їх співвідношенні між собою. Кризи зрілості виникають рідше, з великим часовим розривом (7-10 років), вони менше прив'язані до певного хронологічного віку і більше залежать від соціальної ситуації, особистих обставин життя. Розвиток в інтервалах між кризами відбувається більш згладжено, хронологічні рамки є досить умовними. Кризи зрілості проходять більш усвідомлено і більш приховано, непомітно для оточуючих. Вихід з кризи, її подолання пов'язане з необхідністю власної активної внутрішньоособистісної роботи.

Можна позначити деякі вікові періоди, на які найчастіше припадають особистісні зрушення: 28-34 роки, 40-45 років, 55-60 років. Хронологічні терміни нормативних вікових криз мають досить приблизний хара-



ктер. Рушійною силою розвитку визнається внутрішнє прагнення до зростання та самовдосконалення, також має значення ряд зовнішніх факторів, що діють за принципом «спускового гачка». Серед обставин, що провокують кризу, виділяють різкі зміни стану здоров'я, економічні та політичні події, зміну умов, вимог, соціальних очікувань тощо. Під тиском суспільних катаклізмів можливе виникнення подвійної кризи (накладення соціальної кризи на вікову), що загострює її протікання і налаштовує на більш глибоке осмислення всього життя.

На відміну від нормативних криз, аномальному розвитку притаманні дефектні форми вирішення внутрішніх протиріч. Так, зловживання алкоголем веде до ілюзорних способів вирішення, відходу від реальної дійсності, перебудови мотиваційних і смислових прагнень. Для невротичного розвитку типовими є затяжні кризи, що переходять у внутрішні конфлікти; нерідко поява хибно-компенсаторних, «паразитарних» діяльностей, які ведуть до ще більшої консервації протиріч і застою, що перериває поступальний розвиток особистості. До ненормативних криз відносять: кризи зовнішнього локусу: ситуаційну кризу; кризу змін; кризу втрати; інтеграційну кризу. Кризи внутрішнього локусу: кризи розвитку; хвороба як криза; криза відносин; кризові стани душі; морально-етичні кризи.

З професійною діяльністю пов'язано виникнення так званих «біографічних криз», які можуть не тільки впливати на ефективність та якість процесу, але й змінювати самооцінку і самоповагу особистості [28]. По-перше, це «криза нереалізованості», пов'язана з суб'єктивною недооцінкою результатів пройденого життєвого шляху або з побоюванням низької оцінки досягнень людини представниками нового соціального середовища, в яке вона перейшла. По-друге, це «криза спустошеності», яка виникає в ситуації, коли в суб'єктивній картині життєвого шляху слабо представлені зв'язки від минулого і сьогодення в майбутнє, вона проявляється в переживанні відсутності конкретних цілей, незважаючи на наявність певних трудових досягнень, і об'єктивних можливостей у професійній діяльності. По-третє, це «криза безперспективності», пов'язана з неясністю планів, шляхів самовизначення, самореалізації у тих чи інших можливих ролях, відсутністю планів на майбутнє, нерозумінням потенційних зв'язків подій.

Проекція кризи на оточення призводить до спроб, часто хаотичних, змінити саме оточення: країну, сім'ю, роботу.

Основними принципами психологічного консультування в нормативній та ненормативній кризах дорослих людей є: загальні (прийняті в консультативній практиці) і приватні, засновані на ресурсах та обмеженнях, що містяться в кожній фазі кризи розвитку особистості та її індивідуально-психологічних особливостях.

Необхідним є визнання самою людиною факту вступу в кризу. Для цього консультант розповідає клієнту про специфіку і типові прояви

кризи, про підведення підсумків та коригування свого подальшого шляху. А головне, про необхідність зміни зовнішньої позиції на внутрішню: перехід від завоювання зовнішнього світу до завоювання самого себе, від пошуків шляху в зовнішньому світі до пошуків шляху до самого себе. Іноді клієнту буває досить дізнатися, що те, що з ним відбувається, є цілком нормальним і, більш того, закономірним. І подальшу внутрішню роботу він може здійснити самотійно.

Типовими проявами кризи є депресивні переживання: відсутність радості від життя в сьогоденні, страх перед майбутнім. Тому дуже важливо допомогти людині побачити ті існуючі джерела радості, які вона не помічає. Якщо робота щодо підведення підсумків і знаходження джерел радості, щастя в цьому проведена досить ретельно, слід перейти до пошуку нових можливостей, нових шляхів, що відкриває криза. Тут потрібен високий професіоналізм консультанта в розумінні індивідуальних особливостей клієнта, тому універсальних рекомендацій не існує.

*Етапи консультування клієнтів, які перебувають у кризі:*

1. Вислуховування та прояснення ситуації, позиції клієнта, його життєвих установок, відносин, бажань, потреб, фантазій, планів і так далі. На цьому етапі застосовуються техніки активного слухання та уточнюючих питань. Важливо, щоб клієнт символізував свої переживання, надав їм словесну форму, вербалізувати. Таким чином, він зможе краще зрозуміти свої почуття і побачити більш повно свою ситуацію.

2. Виявлення вузлових переживань та проблем кризи. Обговорення тих способів вирішення, які вже були відомі клієнту. Обговорення особливостей відомих клієнтові способів вирішення. Зіставлення «за» і «проти» звичних способів вирішення. Таке обговорення дозволяє клієнту немов би «побачити зі сторони» себе і свої звичні стратегії, сформулювати до цього відношення і підготуватися до пошуку нових способів.

3. Творчість у створенні та апробації нових способів подолання кризи. Важливо, щоб клієнт не просто пробував новий спосіб, але зберігав здатність до самоаналізу і самоспостереження, міг помітити, як його активність змінює ситуацію та його самого. Іншим важливим аспектом є те, що зміни потрібно вносити, маючи достатню систему підтримки та самопідтримки. Таким чином, переходити до третього етапу потрібно тільки тоді, коли у клієнта є достатній ресурс та енергія.

Основними стратегіями в роботі з клієнтом у ситуації кризи є:

*«Настрій» консультанта.* Від психолога вимагається підвищити свою сприйнятливості до проблеми, почати по-іншому слухати, віддаючи собі звіт у важливості кризи в житті клієнта. Важливо зрозуміти, чи виходить клієнт за межі власного «Я», за рамки звичного, повсякденного життя. Сутністю, напрямком психологічної допомоги в таких ситуаціях є прагнення допомогти клієнту вийти за рамки власного життя, за межі його інтересів.

Психолог-консультант повинен мати підвищену чутливість, він цікавиться життям та поглядами клієнта, глибоко вивчає його основні цінності в діяльності, коханні, переживаннях.

Спосіб *перефокусування* – аналіз життєвого шляху, але не стільки з точки зору подієвості, що передбачає психобіографічний дебрифінг, з позиції пошуку та усвідомлення сенсу активності клієнта.

*Переосмислення*. Слід знайти якийсь загальний патерн, смисловий малюнок у події життєвого шляху клієнта.

*Дереклексія*. Стратегія дереклексії пропонує клієнту відволіктися від власного «Я», від своєї дисфорії, від джерела своєї кризи і переключитися на збереження частини власної особистості та на смисли, доступні для нього у світі. Дереклексію слід розглядати як спробу допомогти людині не фокусуватися на собі і знайти сенс поза «Я». Наступний крок – визначення установки людини відносно ситуації та виявлення доступних для неї смислів.

*Парадоксальна інтенція*. Її завдання – зламати кругові механізми патернів реагування. Зробити це можна, позбавивши підкріплення кризові стани. У даному випадку слід звернутися до здатності до самоусунення.

*Залученість*. Залученість виступає тут як антагоніст безглуздості.

Наступна група проблем, що вирішуються за допомогою психологічного консультування, – це депресивні та аутоагресивні стани клієнта.

Типовими проявами депресивних розладів є страждання і відчуття печалі, втрата апетиту, безсоння, відхід від соціальних контактів, дратівливість, ослаблення інтересів та здатності до концентрації, а також стурбованість скаргами на фізичний стан [56]. Емоційні прояви часто виражаються у зневірі або пригніченому настрої. Когнітивні прояви представлені схильністю депресивної людини розглядати себе як неповноцінну щодо того, що є найбільш важливим для неї. Мотиваційні прояви представлені пасивністю, залежністю, униканням та паралічем волі. Вегетативні та фізичні – втратою апетиту і розладами сну.

Усі ситуації, що викликають депресію, схожі в тому, що в них буде неможливим контроль над подіями, особливо над тими їх аспектами, які є найбільш важливими. Депресія пов'язана з переживанням минулого. У стані депресії людина занурена в переживання минулих неприємностей, складнощів, конфліктів, невдач. Звертаючись подумки до минулих подій, депресивний суб'єкт бачить у своєму минулому лише неприємні, негативні події, пропускаючи радісні події, досягнення, удачі. Формується негативний образ минулого, яке сприймається як суцільний ланцюг неприємностей, невдач, проблем, конфліктів. Негативний образ минулого екстраполюється в майбутнє, яке теж починає здаватися безрадісним, безперспективним, безнадійним. У депресивному стані людині здається, що нічого хорошого попереду їй не чекає, що майбутнє – лише нагромаджен-

ня проблем, труднощів, неприємностей, конфліктів, які треба вирішувати і долати. Психологічно депресія – це втрата життєвої перспективи, на тлі якої порушується функція планування: депресивний суб'єкт перестає будувати плани, формулювати цілі та завдання.

Втрата життєвої перспективи призводить і до знецінення сьогодення. Справжнє має сенс у світлі подій майбутнього, відносно тих цілей і завдань, які стоять перед людиною. З втратою перспективи сьогодення також втрачає свій сенс. Життя здається безглуздим, безрадіним, порожнім. На висоті депресії виникають думки про самогубство.

Суб'єктивно людина в стані депресії відчуває, перш за все, важкі, болісні емоції та переживання – пригніченість, тугу, відчай. Потяги, мотиви, волюва активність різко знижені. Характерними є думки про власну відповідальність за різні неприємні, важкі події, що відбулися в житті людини або її близьких. Почуття провини за події минулого і відчуття безпорадності перед життєвими труднощами поєднуються з почуттям безперспективності. Самооцінка різко знижена. Зміненим виявляється сприйняття часу, яке тече в сьогоденні болісно довго. Для поведінки людини в стані депресії характерні сповільненість, безініціативність, швидка стомлюваність; все це призводить до різкого падіння продуктивності.

У депресивних особистостей виявляється переважання пасивної особистісної позиції, у якості ведучої мотиваційної спрямованості виступає уникнення неуспіху. Їм притаманні такі особливості: високий рівень усвідомлення наявних проблем через призму незадоволеності та песимістичної оцінки своїх перспектив; схильність до роздумів, інертність у прийнятті рішень, виражена глибина переживань, аналітичний склад розуму, скептицизм, самокритичність, деяка невпевненість у собі, у своїх можливостях. Заради віддалених планів вони здатні відмовитися від реалізації нагальних потреб. Щоб уникнути конфлікту з соціальним оточенням у зв'язку з підвищеним контролем свідомості, розмежовуються егоцентричні потреби.

Стиль міжособистісної поведінки проявляється рисами залежності, які найбільш помітні в контактах з авторитетною особистістю та об'єктом прихильності; при цьому можуть одночасно спостерігатися дистантність та болісно загострене почуття власної гідності. Афіліативна потреба, тобто потреба в розумінні, любові, доброзичливому до себе ставленні, – одна з провідних, вона ніколи не вдовольняється повністю, і в той же час це потреба, що фруструється раніше за інші, що в значній мірі визначає зону психотравмуючого.

У процесі психологічного консультування депресивних клієнтів, перш за все, необхідно встановити, з депресією якого роду ми зіткнулися: з проявом психотичного стану, з невротичною депресією або просто з нормальною реакцією печалі на сумні події. У консультуванні ми, як правило, стикаємося з так званою «реактивною депресією», яка зазвичай

виникає як реакція у відповідь на події, що травмують життя клієнта. Це може бути тривале соматичне захворювання, пов'язане з руйнуванням звичного життєвого стереотипу; конфлікти та проблеми, що загрожують втратою звичного соціального статусу; втрати близьких людей, наприклад, внаслідок смерті, розлучення, розриву відносин.

Особливістю психологічного консультування депресивних клієнтів є постійно виникаюча проблема психологічної дистанції. Депресивні клієнти схильні впадати в надмірну залежність від консультанта, делегуючи йому всю повноту відповідальності за власне життя. Як правило, це відображає й загальний комунікативний стиль таких клієнтів, що передбачає постійний пошук більш сильного партнера, з яким можна було б утворити симбіотичний емоційний зв'язок, від якого можна було б впасти в залежність. У депресивних особистостей переважає прагнення довірчих близьких контактів, пристрасне бажання любити і бути коханими, співвіднесення своєї сутності та своєї поведінки з мірками і масштабами людського суспільства. Першим наслідком цього є те, що партнер депресивної особистості стає надцінним об'єктом. Звідси встановлюється і поширюється залежність, яка є центральною проблемою для осіб з депресивними рисами характеру: вони більше, ніж інші, залежать від партнера. Будь-яка дистанція, будь-яке віддалення та роз'єднаність з партнером викликають у них страх, у результаті чого вони намагаються позбутися цього дистанціювання. Віддалення від партнера означає для них залишеність, покинутість і занедбаність, що може погіршити депресію аж до відчаю. У цьому випадку важливо, щоб, не відштовхуючи від себе клієнта, не залишаючи його без допомоги і підтримки, зберігати емоційні зв'язки з ним, поступово та обережно починати роботу щодо сепарації, відділення клієнта та набуття ним психологічної самостійності.

Набуття самостійності неминуче передбачає формування більш реалістичного погляду на оточуючих людей, здатність бачити їх слабкі та сильні сторони, разом з перевагами відзначати й недоліки. Це передбачає тривалу аналітичну роботу щодо відновлення психологічного світу клієнта, який адекватно і конструктивно відображає реальність.

Ще одна особливість депресивних людей – перфекціонізм – також потребує корекції. Зберігаючи їх прагнення робити найкращим чином якісь найголовніші речі в житті, допустимо послабити надмірні приписи і суворі заборони, зняти занадто строгі обмеження, надати більшу ступінь свободи. Зазвичай це передбачає ослаблення надмірно суворих батьківських заборон, що було накладено на депресивну особистість ще в ранньому дитинстві. Занадто суворе й надмірно вимогливе «Понад-Я» депресивної людини змушує її у всьому прагнути досконалості, не вибачає найменших помилок, суворо карає за промахи і невдачі. У результаті формується схильність до самопокарання, яка може призводити до формування суїцидальної поведінки.

У консультуванні депресивних особистостей важливо навчити їх, прислухаючись до власних бажань, розпізнавати значущі цінності та цілі і прагнути їх, замість того щоб намагатися сподобатися і догодити іншій людині. Відмова від власних бажань може призводити депресивну особистість до того, що вона втрачає зв'язок з самою собою, перестає прагнути досягнення значущих для неї цілей і в результаті втрачає власну індивідуальність. Консультування депресивної людини передбачає повернення до самій себе зі встановленням глибоких взаємин зі світом власних бажань і прагнень. Формування та акцентування індивідуальності депресивного клієнта дозволяє подолати його пасивну вичікувальну позицію.

Втрата депресивною людиною життєвої перспективи також є проблемою, що вимагає свого вирішення у процесі консультування. Одне із завдань консультанта – допомогти депресивному клієнту у вибудовуванні реалістичної життєвої перспективи, що має як далекі, так і близькі цілі, з розробкою конкретних способів їх досягнення. Важливо сформувавши в депресивного клієнта образ самого себе, до якого він би прагнув, уявлення про самого себе, яким він хотів би стати, і намітити реальні шляхи досягнення бажаного, конкретні кроки, які привели б клієнта до наміченої мети.

У ряді випадків поряд з вибудовуванням життєвої перспективи доводиться також разом з клієнтом працювати і над образом минулого, який може бути затемненим та затьмареним труднощами, конфліктами і проблемами. Щоб у клієнта склалося адекватне й конструктивне уявлення про його життя, минуле також має бути піддано аналізу і перегляду з акцентуванням позитивно забарвлених подій, вдалих обставин, щасливих подій і придбань. У цьому випадку тема втрати, поширювана клієнтом на все його життя, починає згасати. На перший план виступають більш оптимістичні уявлення та інтерпретації.

Переглянувши прожите життя і переконавшись в його багатозначності, багатоаспектності, клієнт виявляється здатним таким же чином переглянути і сьогодення, у якому починає знаходити не тільки теми втрати і поразки, але й позитивні враження. Позитивні сторони подій дозволяють йому спиратися на них у прагненні долати труднощі і справлятися з втратами. У ході консультування клієнт навчається не тільки по-новому, більш позитивно та оптимістично інтерпретувати події, але й використовувати позитивні аспекти того, що відбувається в під час вирішення поточних проблем.

Суїцидальна поведінка, тобто суїцидальні думки, суїцидальні висловлювання, суїцидальні дії, притаманні клієнтам, які переживають стан депресії. Саме в стані депресії клієнт найбільше схильний до саморуйнування в прихованій або явній формах. При цьому найбільший ризик суїциду відзначається на самому початку або, навпаки, наприкінці

депресивної фази, коли рівень психічної активності є досить високим для здійснення суїциду.

Феномен суїциду найчастіше пов'язують з уявленням про психологічну кризу. Мається на увазі гострий емоційний стан, що виникає в певній ситуації зіткнення особистості з перешкодою на шляху задоволення її найважливіших життєвих потреб; перешкодою, яка не може бути усунута способами вирішення проблеми, що відомі особистості з її минулого життєвого досвіду [338].

*Особистість суїцидента характеризує:*

- напруженість потреб – надмірно виражене, ригідне бажання досягти конкретної мети, при якому психологічна напруга не зникає до задоволення потреби;
- підвищена потреба в емоційній близькості з партнерами – емоційна залежність;
- слабкість психологічного захисту.

Емоційну сферу суїцидента характеризує нестабільність, лабільність, а також емоційна в'язкість, ригідність афекту, торпідність емоційних переживань, іноді імпульсивність. Протягом стресової ситуації становище суб'єкта, що її переживає, характеризується переходом від емоцій тривожного ряду до депресивних емоцій, до котрих відносяться почуття безперспективності та безвиході з відчуттям нездоланності ситуації.

Важливим є питання про можливість прогнозування суїцидальної поведінки. У зв'язку з цим описується пресуїцидальний синдром – сукупність симптомів, що передують суїциду, яка дозволяє з певним ступенем вірогідності його прогнозувати. Ряд описуваних у структурі синдрому ознак укладається в клінічний опис депресії.

*Стратегії психологічного консультування, спрямовані на зниження ризику суїциду:*

- Дати можливість клієнту якомога повніше вербалізувати свій стан та фактологічну канву.
- Запевнити його, що консультант може бути корисним і є зацікавленим у продовженні розмови.
- Якщо клієнт згадує про якісь позитивні дії або надії, слід посилити цей момент.
- Надати допомогу в ідентифікації вчинків, які клієнт міг би зробити замість спроби самогубства.
- Вербально та невербально підтвердити розуміння того, що загроза (або спроба) суїциду демонструє страждання цієї людини.
- Спробувати отримати інформацію, що відноситься до факторів летальності. Для того щоб з'ясувати, чи збирається індивід вчинити самогубство, чи є в нього готовий план, доступ до матеріалів тощо, найкраще ставити питання безпосередньо. Така стратегія дає зрозуміти клі-

енту, що консультант слухає те, що він говорить, зацікавлений у ньому і допоможе запобігти самогубству. Потім варто спробувати схилити індивіда до встановлення часового обмеження шляхом укладення «контракту про нездійсненність самогубства» [225].

*Прийоми консультування суїцидентів:*

*Структурування ситуації.* Здійснюється за допомогою відповідних питань. У свідомості клієнта формується об'єктивна та послідовна картина психотравмуючої ситуації в її розвитку.

*Пошук джерела емоцій.* Клієнту пропонується встановити безпосередні причини свого емоційного стану, що допомагає усвідомити зв'язок між вчинками значущого іншого та власними емоціями.

*Подолання винятковості ситуації.* Використовується в разі, коли клієнт вважає, що критична ситуація складається тільки у нього в силу особистісних недоліків та помилкових дій.

Однак А.Г. Амбрумова підкреслює, що цим прийомом слід користуватися дуже обережно, так як він може порушити спілкування, якщо клієнт замість підтримки почує заяву типу: «Ваша ситуація є банальною» [14].

*Зняття гостроти ситуації.* Клієнти часто вважають, що критичні обставини вимагають від них негайного, миттєвого рішення. У таких випадках консультант підкреслює, що є час на обмірковування та прийняття рішення.

*Планування.* Консультант спонукає клієнта до вербалізації планів діяльності (відмінної від суїциду, такої, що «заміщує суїцид»).

Особливо хочеться відзначити, що психолог-консультант повинен бути особистісно та емоційно готовим до зустрічі з суїцидальним клієнтом.

У цілому допомога у вирішенні екзистенційно-особистісних проблем клієнта вимагає від консультанта особливих знань та умінь, особистісної та емоційної зрілості, високої стресостійкості та достатньо великого досвіду консультативної практики.

#### **5.4 Особливості консультування фахівців з проблемами професійного розвитку**

До проблем професійного розвитку фахівців екстремального профілю діяльності, які можуть бути вирішені за допомогою психологічного консультування, ми відносимо: труднощі адаптації до професійної діяльності; професійні деформації; стани, що виникають після психологічної травми.

Професійна адаптація фахівців даної категорії характеризується додатковим освоєнням професійних можливостей (знань і навичок), а також формуванням професійно необхідних якостей особистості, позитивного ставлення до своєї роботи. Важливим аспектом професійної адаптації є прийняття людиною професійної ролі. При цьому



ефективність професійної адаптації значною мірою залежить від того, наскільки адекватно людина сприймає свою професійну роль, а також свої професійні зв'язки і стосунки.

З точки зору практичної діяльності найбільший інтерес становить період первинної адаптації до умов служби в екстремальних умовах. У новачків відбувається зміна поведінкових стереотипів, зустріч з новими людьми, усталеними звичаями і традиціями в службових колективах. Змінюється режим дня та система харчування, підвищуються фізичні навантаження, що зумовлює перебудову як енергетичних, обмінних процесів, так і усталених динамічних стереотипів, звичок поведінки. Одні працівники справляються з подібними ситуаціями цілком самостійно, іншим необхідна допомога психолога. При цьому дуже важливо враховувати, що стан здоров'я для роботи в екстремальних умовах молодих людей, на тлі зростаючих навантажень на особовий склад, часом не дозволяє без шкоди для психіки долати тяготи служби.

Визначити можливість виникнення труднощів в адаптації можна провівши психологічний аналіз службової та бойової діяльності фахівців екстремального профілю. Причин таких труднощів кілька. Службова діяльність є однією зі специфічних форм людської діяльності. З психологічної точки зору, вона поєднує в собі аспекти навчання (заняття за програмою професійної підготовки), праці (різні види господарських робіт), спорту та бойових дій в екстремальних умовах з порятунком людей, гасінням пожеж, ліквідацією аварій на промислових підприємствах, в інших надзвичайних ситуаціях, до того ж ці професії базуються, врешті-решт, на глибоких переживаннях соціального порядку.

У професіях цієї категорії можна спостерігати й елементи романтизму, створювані несподіванкою, непередбачуваністю, нерегламентованістю професійної поведінки.

Особливу роль в ефективності діяльності, а отже, і сприятливій психологічній адаптації, грає зниження дій негативних факторів на психіку особового складу: страху, паніки, прийняття помилкових рішень, прояву недисциплінованості тощо. Специфічна діяльність особового складу характеризується тим, що фахівці працюють в екстремальних умовах, в умовах ризику для життя. Їх праця пов'язана з великою емоційністю, обумовленою такими особливостями діяльності:

- безперервним нервово-психічним напруженням, спричиненим систематичною роботою в незвичній обстановці;
- постійною загрозою життю і здоров'ю;
- труднощами, обумовленими необхідністю проведення робіт в обмеженому просторі, що ускладнює дії, порушує звичні способи просування, робочі пози: просування поповзом, робота лежачи тощо;
- високою відповідальністю кожного при відносній самостійності дій і рішень щодо врятування життя людей, дорогого обладнання та інших матеріальних цінностей;

- наявністю несподіваних і раптово виникаючих перешкод, що ускладнюють виконання бойового завдання;
- дискомфортом станом через знаходження в робочому одязі та спорядженні.

Доведено, що тривожне напруження є однією з причин виникнення психологічної дезадаптації.

Аналіз психічного стану фахівців на чергуванні говорить про те, що у деяких осіб спостерігаються: надмірна схвильованість, підвищена емоціональна напруженість, поява нав'язливих думок: «а раптом я загину», «отримаю травму ... отруєння ... радіоактивне зараження» і т.п.

У структурі адаптивних реакцій присутні скарги фізіологічного характеру: на підвищену стомлюваність, млявість, давлучий головний біль, зниження пам'яті, спостерігаються вегетативні порушення: пітливість, тремор, тахікардія, коливання артеріального тиску та інші.

У випадках посилення астеничних проявів, додавання депресивних розладів дезадаптація може досягти рівня психогенних реакцій, що характеризуються тривожно-емоційними та стресовими розладами (виніс поранених та обпечених людей, смерть або каліцтво товариша по бойовій роботі, смерть або каліцтво дитини чи осіб, врятувати яких не було можливості); значними фізичними навантаженнями, обумовленими високим темпом робіт з порятунку людей, використанням засобів індивідуального захисту, вага яких сягає від 8 до 15 кг, тощо;

- депресивним синдромом, який розвивається на тлі слабо виражених соматичних захворювань. У цей період починають переважати особистісні характерологічні форми дезадаптації, можуть розвиватися соматизовані депресії, психосоматичні захворювання, декомпенсуватися органічні захворювання, формуватися патології особистості.

Перераховані психічні стани спостерігаються не тільки у пересічних рятувальників та інспекторів, а й у начальницького складу. Більш того, виявляється, що психічні стани у начальницького складу проявляються не менше чітко, ніж у рядових. Особливість передробітничих станів начальницького складу полягає в тому, що вони можуть транслюватися підлеглим. Наприклад, яскраво виражена передробітничя лихоманка начальника варті (частини) може вивести пожежного перед виконанням завдання зі стану бойової готовності, і, навпаки, бойова готовність начальника варті (частини) вселяє упевненість у підлеглих і сприяє їх кращому стану перед майбутніми діями.

Результати дослідження фахівців екстремального профілю у процесі добового чергування показали, що у частини осіб виявляються значні зміни показників психічного стану відносно вихідного рівня. Так, після завершення чергування у рятувальників був виявлений ряд розладів, що характеризувалися почуттями внутрішньої напруги, дискомфорту (50%), зниженим настроєм (60%), відчуттями шуму, тяжкості в голові

(70%), млявістю (83%). У частини осіб були відзначені дратівливість, неспокій, зниження апетиту, підвищена чутливість (гіперестезія); у деяких – немотивована веселість, що супроводжувалася моторною загальмованістю [187].

Таким чином, психічний стан у фахівців на чергуванні завдає негативного впливу на загальний психічний стан, викликаючи появу у значної кількості осіб характерних психопатологічних феноменів і знижуючи рівень функціонального стану організму в цілому.

Сприятлива психологічна адаптація до умов служби залежить в першу чергу від індивідуально-психологічних особливостей особистості. Зокрема, були визначені такі якості особистості, що значно впливають на успішність засвоєння професії екстремального профілю: сила нервової системи за збудженням, тривожність, мотивація та схильність до ризику [33; 313].

Успішність адаптації до впливу чинників реальної загрози життю і збереження професійного здоров'я демонструють ті, кому притаманна виразність наступних характеристик:

- ☑ Сформованість механізмів психічної саморегуляції.
- ☑ Комунікативні здібності.
- ☑ Збереження орієнтації на дотримання норм поведінки, незважаючи на зазначені значні психоемоційні навантаження.

Оптимізація адаптаційного процесу професійної діяльності спрямована на скорочення термінів адаптації та досягнення відповідного рівня адаптованості, при якому можлива реалізація заданої ефективності та надійності роботи. Це здійснюється як шляхом прямого впливу на її механізми, так і непрямим впливом, тобто шляхом зміни зовнішніх і внутрішніх умов професійної діяльності.

Психологічне консультування фахівців даної категорії на етапі адаптації до професійної діяльності включає два основних напрями:

1. Створення умов для умовно адаптованих фахівців, спрямованих на формування адекватної внутрішньої картини адаптації.

2. Системна робота з клієнтами, що мають труднощі в адаптаційному процесі, в особистісно-смысловій, мотиваційній та психорегулятивній сферах, спрямована на формування адекватної реалістичної самооцінки, професійної ідентичності та «Я-концепції», професійної мотивації, підвищення комунікативного потенціалу й освоєння прийомів вольової та емоційної саморегуляції.

Консультант разом з клієнтом аналізує три гіпотези щодо проблем адаптації до професійної діяльності клієнта: *диференціальну* (у чому полягає проблема?), *динамічну* (чому виникли проблеми?) і *прецедентну* (як може бути вирішена проблема?). Отримані при аналізі факти (думки, почуття, поведінкові реакції) формують базис для створення стратегій, які повинні привести до вирішення проблем і повноцінної реалізації різ-

них аспектів професійної діяльності – інтелектуального, особистісного, соціального і власне професійного.

У консультуванні з питань адаптації застосовуються еkleктичні методи.

Спочатку з метою ідентифікації проблеми використовуються клієнт-центроване і центроване на розвитку консультування. На другій стадії процесу домінують психодинамічні методи, такі як інтерпретація, роз'яснення причин виникнення проблем. На заключній стадії процесу використовуються трейт-факторний та біхевіоральний підходи, щоб допомогти клієнту у вирішенні проблем.

Психологічна підтримка і допомога полягають у знятті стану тривоги, формуванні позитивної установки на подолання труднощів, розвитку почуття затребуваності та соціальної захищеності, актуалізації резервних можливостей фахівця.

Наступною проблемою, з якою часто звертаються до психолога фахівці екстремального профілю, є професійна деформація особистості, що виявляється в симптомах емоційного вигорання, психосоматизації, викривлення ціннісно-сислової та емоційної сфер. Ми розглядаємо цю проблему як неадаптивність реакцій на професійний стрес. Істотну роль у діяльності цих фахівців грає їх здатність усвідомити та відрефлексувати ситуацію, що виникла, себе і свою роль в ній, а також змінити ставлення до подій. У цьому випадку психологічне консультування спрямоване на підвищення емоційної стійкості клієнта, освоєння прийомів саморегуляції, підвищення (перегляд, переробка, зміна) професійної мотивації, пошук нових смислів професійної діяльності, підвищення її цінності для особистості.

*Як окремі завдання психологічного консультування були виділені:*

1. Допомога в розвитку «особистісної витривалості» клієнтів, тобто здатності бути активними, здійснювати контроль за ситуаціями, які виникають в житті, і гнучко, адаптивно реагувати на різні зміни внутрішнього та зовнішнього середовища.

2. Освоєння активних тактик опору стресу.

3. Розвиток інтернальності.

4. Підвищення загальної самооцінки.

5. Гармонізація міжособистісних відносин, формування почуття групової згуртованості.

6. Усвідомлення та корекція алекситимії, підвищення емоційної чутливості.

7. Трансформація зовнішньої професійної мотивації у внутрішню.

8. Активізація факторів (ресурсів) задоволеності працею.

Використовуються всі стратегії і тактики консультування, описані вище.

На початковій стадії психологічного консультування йде збір інформації у контексті теми, відбувається виділення проблеми, головне – визначення її суті. Консультант у взаємодії з клієнтом намагається прояснити: навіщо клієнт прийшов; як він бачить свою проблему; які має можливості у вирішенні цієї проблеми? Проблема може бути описана за допомогою наступних характеристик:

- зміст проблеми;
- область професійного становлення;
- рівень опанування проблеми;
- можливий ступінь інтенсивності впливу проблеми на поведінку клієнта;
- часові параметри (як довго існує дана проблема). Грунтуючись на зібраному матеріалі, психолог усвідомлює позитивні можливості клієнта у вирішенні проблеми.

Далі консультант з клієнтом визначають бажаний результат. На цьому етапі з'ясовується, чого хоче досягти клієнт у результаті взаємодії з психологом. Для цього обговорюються необхідні та достатні умови, яких слід дотримуватися для досягнення бажаного результату:

- конкретність мети (якщо мета дуже велика, необхідно її розбити на ряд підцілей, досягнення яких приведе до досягнення основної мети);
- визначення показників досягнення результату (слід відповісти на питання: як дізнатися, що бажаний результат отримано?);
- визначення контексту результату (коли і в яких умовах хотів би клієнт реалізувати передбачуваний результат?);
- з'ясування усвідомлюваних резервів досягнення результату (що може сприяти досягненню результату: рівень освіти, здатності, риси характеру, кваліфікація; що можна зробити вже сьогодні, а що через тиждень, місяць, рік?);
- гармонійність мети, її несуперечливість іншим особистісно значущим цілям.

Ця стадія консультування передбачає використання певного впливу на клієнта. Воно здійснюється різними прийомами: за допомогою посилення на авторитети, апеляції до психологічної літературі, опори на досвід тощо. Щоб ініціювати саморозкриття клієнта, психолог ділиться особистим досвідом або розділяє його емоційний стан. Психолог також надає можливість клієнту передбачити наслідки бажаного результату, підсумовує його судження, заохочує клієнта шляхом повторення ключових фраз. Важливо обговорити з клієнтом можливі позитивні моменти його поведінки і діяльності.

Якщо клієнт чинить опір впливу психолога, то останній позначає це такими фразами: «Вам, мабуть, важко прийняти...» або «Вам, напевно, не хочеться погодитися...». Це дозволяє виявити ситуацію опору; одночасно психолог показує, що визнає за клієнтом право на опір. Завершується ця

стадія позитивним узагальненням можливих шляхів досягнення бажаного результату.

Далі відбувається вироблення альтернативних рішень. Обговорюючи з клієнтом різні варіанти вирішення проблеми, консультант повинен постійно усвідомлювати зміст своєї професійної позиції і пам'ятати про те, що правильне для нього рішення не є таким для клієнта. І разом з тим клієнт чекає від психолога чітких рекомендацій. У психологічному консультуванні використовуються різні директиви у вигляді Z-конкретних побажань «Я пропоную вам зробити наступне...»:

- фантастична пропозиція: «Уявіть собі...», «Опишіть ідеальну професійну діяльність...»;

- вільні асоціації: «Розкажіть, які асоціації викликає у вас ця професія...», «Перейдіть до того, що відбувається у вашому професійному житті...»;

- обговорення рольових позицій: «Як рятувальник ви...» або «Як рятувальник ви маєте право...»;

- мовні заміни «Замініть «хотілося б» на «я хочу»», «Замініть «не можна» на «бажано»» и т.п.

Особливо слід підкреслити, що саме за клієнтом залишається право на вибір альтернативного рішення, а також способу його реалізації та напряму зміни.

Потім відбувається узагальнення попередніх етапів. При цьому проводиться процедура, яка називається «приєднання до майбутнього». На цій стадії завдання психолога полягають у тому, щоб сприяти переходу особистості на рівень конкретних дій, зміни її думок, намірів, почуттів, поведінки і діяльності. З практики консультування відомо, що не завжди вдається досягти бажаного результату. Головним досягненням консультації вважаються зміни психологічного стану клієнта. Психолог же повинен вміти виділити ці зміни і зробити їх надбанням переживань клієнта. Якщо негативні емоційні переживання зменшилися або зникли, можна зробити висновок, що результат консультації успішний. Однак нерідко клієнт опирається прийняттю рішення, змін, що обумовлюється рядом причин, серед яких виділяють відсутність переконаності в необхідності змін, невдоволення змінами, бажання уникнути несподіванок, страх перед невідомістю і можливою невдачею.

Завершуючи консультацію, психолог може рекомендувати звернутися за порадою до спеціалістів з суміжної області або книги, а також пообіцяти за необхідності продовжити контактну взаємодію. Проведення профконсультації вимагає постійної рефлексії, що обумовлює необхідність високої нервово-психічної стійкості психолога. Індивідуальні форми проведення консультації займають багато часу, але забезпечують довірливість, конфіденційність. Групові форми профконсультації дозволяють за менш тривалий час надати допомогу більшій кількості людей.

Ефективність групових технологій консультування для вирішення проблем професійного самовизначення переконливо довів М.С. Пряжніков [284]. Ним розроблені активізуючі профконсультаційні методики, адекватні цілям професійного самовизначення та розвитку.

У нашому випадку ефективним виявилось використання Карткових профконсультаційних методик. Їх головні переваги: предметність пошукової дії і можливість оперативного складання з карток образів об'єктів, що моделюються. Ця технологія є продуктивною при проектуванні професійної долі. Засобом побудови способу життя служать профконсультаційні ігрові картки. У них наводяться зразки вирішення проблем, що виникають у професійній діяльності. Прикладами таких карток є «Стратегія», «Шанс», «Кар'єра», «Конфлікт» та ін. Найважливіші активізуючі прийоми даних методик – спеціально організована ігрова суперечка консультованого клієнта з відповідями, написаними на картках, а також певні призи і покарання за успішність (або безрезультатність) такого спору. Важливою особливістю проведення карткових консультаційних ігор є їх висока динамічність, що дозволяє охоплювати модельоване життя в цілісності, а не розглядати окремі питання.

Проведення профконсультації часто супроводжується психологічною діагностикою, яка значно підвищує продуктивність роботи психолога. Об'єктами психодіагностики виступають знання, вміння, загальні та спеціальні здібності, особливості психічних процесів, стани, спрямованість, мотиви, інтереси, риси особистості тощо. Ця інформація має суб'єктивну новизну. І звичайно, психодіагностичний інструментарій визначається проблемами, які знаходяться в компетенції профконсультування. У практиці профконсультування широко використовується розвиваюча психодіагностика. Її особливості полягають в наступному:

- результати діагностики використовуються для стимулювання потреб особистості в самопізнанні, самовдосконаленні, професійному становленні та розвитку;

- виявляються деструктивні тенденції професійного розвитку: кризи, стагнації, деформації, а також недостатній рівень розвитку професійно важливих якостей, здібностей з метою корекції професійно-психологічного профілю особистості;

- здійснюється моніторинг професійного розвитку особистості;

- визначаються обмеження у виборі сфер професійної діяльності, що висувують жорсткі вимоги до психофізіологічних особливостей індивіда.

Крім того, вкрай важливим нам видається навчання клієнта навичкам саморегуляції у процесі психологічного консультування, яке здійснюється різними способами з орієнтацією на пріоритетність надання клієнтові інформації про способи і методи психологічного захисту і компенсації, сано- і патогенетичні патерни мислення, прогнозування закономірності розвитку, етапи та наслідки міжособистісних і внутрішньоособистісних

конфліктів. Індивід у процесі консультування навчається навичкам рефлексивного стилю мислення, адаптивним формам реагування.

*Структура системи саморегуляції* пов'язана з формуванням деяких умінь, серед яких:

1. Структурно-особистісні вміння:

- Встановлення цілей.
- Моделювання умов.
- Програмування дій.
- Оцінка результатів.
- Корекція результатів і дій.
- Критичність у вчинках.

2. Особистісно-стильові особливості саморегуляції:

- Усвідомленість.
- Ініціативність.
- Відповідальність.
- Автономність.

3. Динамічні характеристики саморегуляції:

- Пластичність.
- Впевненість.
- Обережність.
- Практичність.
- Стійкість регуляції.

*Методи психологічної саморегуляції* – це комплекс методів і навчальних програм, спрямованих на формування адекватних внутрішніх засобів діяльності людини щодо управління власним станом. Методи психологічної саморегуляції орієнтовані на навчання людини спеціальним прийомом довільної зміни власного стану, які в подальшому можуть використовуватися нею самостійно. До числа основних груп методів психологічної саморегуляції відносяться: техніки нервово-м'язової релаксації, аутогенне тренування, ідеомоторне тренування, прийоми сенсорного репродукування образів, методи зміни стану свідомості, самогіпноз. В якості додаткових прийомів, що сприяють більш ефективному оволодінню методами психологічних саморегуляції, використовуються: сугестія (навіювання), світломузичні впливи, різні види спеціалізованої гімнастики (дихальної, загально зміцнюючої).

Навчання методам психологічної саморегуляції успішно здійснюється в рамках спеціально організованих циклів занять. Форма організації занять з навчання цим методам може істотно варіювати в трьох основних напрямках: індивідуальні самостійні заняття за допомогою спеціальної методичної літератури, групові або індивідуальні заняття під безпосереднім керівництвом психолога (гетеротренінг), групові заняття з використанням аудіовізуальних засобів.



Окремої уваги потребує опрацювання проблем професійної деформації фахівців екстремального профілю. *Генеральною лінією психологічного консультування* в даному випадку є:

1. Визначення короткострокових і довгострокових цілей, що підвищує внутрішню мотивацію працівника.
2. Розвиток навичок планування оптимального чергування праці і відпочинку, освоєння прийомів тайм-менеджменту.
3. Оволодіння вміннями та навичками саморегуляції.
4. Усвідомлення необхідності професійного розвитку і самовдосконалення. Складання реального плану заходів, що сприяють професійному зростанню, контроль за його виконанням.
5. Уникнення конкуренції.
6. Розвиток навичок емоційного спілкування з колегами, професійна взаємна підтримка.

Таким чином, психологічне консультування з проблеми професійної деформації особистості сприяє поліпшенню загального емоційного стану, працездатності, налагодженню нових контактів і підвищує стійкість особистості клієнта до професійних стресів.

Наступним напрямом психологічного консультування фахівців екстремального профілю є робота з наслідками психологічної травми, якої вони зазнали.

Стан після психологічної травми характеризується тим, що думки і почуття людини можуть бути болючими, незрозумілими, страшними, що включають повторні переживання, уникнення, підвищену чутливість і самозвинувачення. Вони вимагають спеціального пророблення разом з фахівцем-психологом.

Травматична стресова подія є досвідом раптового зіткнення переконань особистості з реальністю. Виходячи з цього, найбільш психологічно значущими *характеристиками травматичної стресової події* є:

- 1) суперечливість базисним переконанням людини, пов'язаним з її особистістю, перегляд яких сприймається як загроза існуванню;
- 2) несподіваність (як об'єктивна, так і суб'єктивна, коли людина в силу заперечення не допускала можливості події);
- 3) непоправність того, що сталося.

У гострому періоді травма призводить до переживання краху системи цінностей, переконань, уявлень про світ і про себе (ідентичності). Прагнення *компенсувати* цей крах реалізується у вигляді наступних *тенденцій*:

- 1) спроба збереження колишньої системи цінностей і переконань;
- 2) перегляд і створення нової, більш гнучкої і життєздатної системи.

Людина намагається опрацювати те, що трапалося, і включити його в свою систему світу, або заперечувати, тобто виключити подію з цієї

системи. У динаміці процесу переробки травми виділяють наступні етапи: 1) заперечення; 2) переосмислення; 3) прийняття [333].

Заперечення є або проміжним етапом, якщо в подальшому людина виявляється здатною конструктивно переробити те, що сталося, або може стати остаточним результатом, що оберігає систему переконань від перегляду. Післястресові порушення при переважанні заперечення характеризуються вираженим емоційним напруженням, яке трансформується в невротичні та психосоматичні симптоми, а також може бути основою для формування адикції. Переосмислення події є однією з основних причин повторного переживання травми. При переважанні заперечення спогади про подію носять нав'язливий характер і супроводжуються вираженим униканням. При переважанні прагнення до перегляду системи переконань репереживання носить більш усвідомлений характер, і спогади супроводжуються пошуком відповідей на питання.

Прагнення знизити рівень емоційного дискомфорту може бути розглянуто як процес формування нової ідентичності – ідентичності «травмованого». При цьому можливі як пошук співчуття і підтримки в оточуючих, так і відмова від цього і прагнення залишитися наодинці зі своєю проблемою.

Таким чином, у процесі психологічного консультування осіб, які зазнали психологічної травми, необхідно використовувати аналіз базових переконань клієнта про світ і про себе, і враховувати екзистенціальний характер конфлікту, спричиненого травмою, що дозволяє розширити розуміння того, що відбувається, і досягти більшого ефекту, у тому числі при важких, затяжних варіантах перебігу.

Консультування сприяє підкріпленню захисних факторів, оскільки воно веде до переосмислення подій, що відбулися, і посиленню механізмів адаптації. Його метою є допомога в звільненні від спогадів про минуле, що переслідують клієнта, і від інтерпретації наступних емоційних переживань як нагадувань про травму, а також те, щоб клієнт міг активно та відповідально включитися в сьогодення. Для цього йому необхідно знову узяти під контроль емоційні реакції і знайти для травматичної події певне місце в загальній часовій перспективі свого життя та особистої історії. Ключовим моментом консультування є:

- інтеграція того чужого, неприйняттого, жахливого і незбагненного, що трапилося, в уявлення клієнта про себе («образ Я»);
- зниження уникнення (бо прагнення клієнта уникати всього, що пов'язано з психічною травмою, заважає йому переробити її досвід);
- зміна атрибуції сенсу (мета цієї стратегії – змінити зміст, який клієнт вкладає у перенесену психічну травму, і таким чином створити у клієнта відчуття «контролю над травмою»).

Для психотравмованих фахівців екстремального профілю характерні певні труднощі, пов'язані з прийняттям ролі реципієнта психологічної допомоги. Причини можуть полягати в наступному:

1. Клієнти вважають, що повинні впоратися своїми силами, перестати думати про те, що сталося.

2. Клієнти зберігають переконання в тому, що є зовнішня причина травми і що порушення, які вона спричинила, знаходяться поза сферою їх контролю.

3. Післятравматичні симптоми завдають достатні страждання, але клієнт не знає того, що психолог може допомогти позбутися них.

Виходячи з цього, психологу слід прагнути до реалізації певних конкретних цілей вже під час самого першого контакту з клієнтом. Такими цілями є: створення довірчого контакту; інформування клієнта про характер того, що відбувається з ним, і можливості психологічної допомоги; підготовка клієнта до необхідності знову повернутися до хворобливих травматичних переживань з метою їх переосмислення та переробки.

Здатність клієнта розповідати про травму прямо пропорційна здатності психолога емпатично вислуховувати цю оповідь, він не зможе довіряти психологу до тих пір, поки не переконається, що той здатний вислухати подробиці історії. Психолог повинен стимулювати клієнта говорити про важливі стосунки, ідеї, фантазії, труднощі та конфлікти, що передували травматичній події. Це створює контекст, в якому стане зрозумілим значення травматичного досвіду в житті даної людини

Оповідь має включати не тільки опис події, але й реакції людини на неї і реакції значущих інших людей. Оповідь, яка не включає образи і відчуття тіла, є неповною і не сприяє зціленню. Метою розповідання травматичної історії є інтеграція, а не просто вираження почуттів. Процес реконструкції травматичної історії спрямований на трансформацію, а для цього необхідна актуалізація елементів травматичного досвіду «тут і зараз».

Вільний виклад травматичної історії допомагає клієнту подолати негативні наслідки, пов'язані з травматичною подією. Але клієнта необхідно спеціально готувати, навчати долати тривогу, використовуючи техніки релаксації та заспокійливі образи (візуалізація). Потім клієнт детально описує особливості травматичної події. Його історія повинна містити чотири основні елементи: контекст, факти, емоції та значення. Якщо мали місце кілька подій, описується кожна з них. Клієнт сам вибирає послідовність презентації історії, рухаючись від більш легких до більш складних елементів. Під час сесії клієнт розповідає консультанту свою історію в теперішньому часі, а психолог заохочує клієнта виражати свої переживання якомога повніше.

Кінцевим результатом консультування повинні стати позитивні зміни всередині особистості, такі як: мобілізація прихованих можливостей, що змінюють самовідчуття і роблять людину більш стійкою щодо

справжніх та майбутніх травматичних і кризових подій; зміцнення значущих взаємин; зміни в картині світу і життєвій філософії людини; трансформація життєвих пріоритетів; усвідомлення цінності життя; зростання відчуття власної сили; збагачення духовної та екзистенціальної складових життя.

Увага консультанта має бути сфокусована на допомозі клієнтам у розвитку та розбудові когнітивних структур, у схеми яких повинні вписатися значення і смисли страждань, яких він зазнає.

Основною метою взаємодії стає зростання, а не полегшення страждань, і це є значною зміною в звичній консультативній парадигмі. Завдяки ефективній переробці травматичної події та її наслідків людина виявляється не просто краще підготовленою до наступних екстремальних ситуацій, а й менш їм підвладною [471].

Ефективність проведеної консультативної роботи з «травмованими» фахівцями можна визначити за наступними критеріями: процес подолання можна вважати завершеним тоді, коли ситуація для клієнта втрачає свою негативну значущість (ситуаційний критерій); відбувається помітне зниження рівня невротизації клієнта, що виражається в полегшенні депресії, тривожності, дратівливості і психосоматичній симптоматики (особистісний критерій); підвищення стійкості до різноманітних стресів, підвищення адаптаційних ресурсів (адаптаційний критерій).

### **Висновки до розділу**

У психологічному консультуванні фахівців екстремального профілю доцільно використовувати наступну стратегію: створення атмосфери довіри, встановлення контакту, в якому клієнт почуває себе у безпеці; актуалізація ресурсних станів клієнта; допомога у відреагуванні психотравмуючого матеріалу психіки; усвідомлення та переробка психотравмуючого досвіду; інтеграція травмованої частини особистості у цілісну особистість; переоцінка системи цінностей та переконань; формування нової моделі поведінки; будівництва позитивної картини майбутнього.

Для того, щоб реалізувати стратегію консультування необхідні: усвідомлення особистістю її «проблемного поля», вербалізація нею подій, усвідомлення та відреагування почуттів (особливо негативних), активізація катарсису та інсайту і т.д. Складність організації процесу змусила створити нові психотехнічні прийоми, які стимулюють клієнта до взаємодії з психологом.

Запити фахівців екстремального профілю були інтегровані у три загальні категорії: 1. різноманітні питання міжособистісної взаємодії (відсутність взаємних симпатій, наявність антипатій у спілкуванні, нездатність клієнта бути самим собою, бути лідером або підкорятися іншим, невміння попереджати і вирішувати конфлікти, відсутність навичок ефек-

тивної ділової взаємодії тощо); 2. екзистенційно-особистісні проблеми (переживання провини та сорому, проходження нормативних/ненормативних криз, депресивні стани, аутоагресію); 3. проблеми професійного розвитку (труднощі адаптації до професійної діяльності; професійні деформації; стани, що виникають після психологічної травми).

Процес консультування фахівців з міжособистісними проблемами потребує використання більшості традиційних методів та прийомів, найбільш ефективними серед яких є: активне емпатичне слухання, перефразування висловлювань клієнта, відображення почуттів, приєднання почуттів до змісту висловлювань, прояснення, відображення консультантом власних почуттів, прояснення проблемної ситуації за допомогою постановки запитань та інші.

При консультуванні фахівців, які переживають вину та сором використовуються техніки, спрямовані на активізацію усвідомлення, зміну когнітивних схем та моделей, рішення проблеми, змінення поведінки, зняття напруги, підтримку клієнта у його послідовному змінненні. Принципами консультування при переживанні особистістю кризи є загальноприйняті у консультативній практиці та особливі, що базуються на тих ресурсах та обмеженнях, що містяться у кожній фазі кризи та індивідуально-психологічних особливостях особистості. Робота з депресивними клієнтами спрямована на: допомогу у формуванні більш реалістичного сприйняття оточуючих людей; відновлення психологічного світу особистості, який адекватно та конструктивно відображає дійсність; позитивну інтерпретацію дійсності; використання позитивного аспекту у всьому, що відбувається у сьогоднішні. В цілому консультування фахівців з екзистенційно-особистісними проблемами потребує особливих знань та вмінь, особистісної та емоційної зрілості, стресостійкості, психологічної готовності.

Консультування фахівців, які мають проблеми професійного розвитку, включає зменшення тривоги, формування позитивної установки на подолання труднощів, розвиток почуття захищеності, актуалізацію резервних можливостей, підвищення емоційної стійкості, оволодіння прийомами саморегуляції, оптимізацію професійної мотивації, пошук нових сенсів діяльності тощо. Використовується різноманітні техніки консультування, які сприяють покращенню емоційного стану, підвищенню працездатності, підвищують опірність особистості професійним стресам.

Таким чином, психологічне консультування фахівців екстремального профілю діяльності сприяє вирішенню різноманітних проблем, які виникають як в особистому, так і в професійному житті людини; розширити розуміння того, що відбувається, за рахунок чого досягти більшої ефективності життя та покращити самопочуття.

## РОЗДІЛ 6

### ПРОБЛЕМА ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПРОФІЛЮ

#### 6.1 Теоретичні та методологічні підходи до оцінки ефективності психологічного консультування в сучасній науці

Ефективність у широкому розумінні – це відповідність отриманого результату поставленим цілям та завданням; ефективність більш вузьке поняття, ніж результативність, бо охоплює, як правило, позитивні результати. Розгляд проблеми ефективності актуальний при аналізі будь-якого психологічного впливу. Дане питання досліджувалося в роботах Г.С. Абрамової, О.О. Олександрова, Б.Д. Карвасарського, С. Кратохвила, К. Роджерса, Р.С. Немова, Р. Кочюнаса та ін. [1; 9; 46; 149; 180; 183; 244; 301; 302 та інші].

Найбільш очевидним рішенням даної проблеми є визначення успішності психологічних впливів через об'єктивну оцінку (за допомогою психодіагностичних методик) того, наскільки покращився стан клієнта – чи зменшилася кількість симптомів, що характеризують порушення, чи стали менше інтенсивними їх прояви тощо. Подібне очевидне рішення не завжди є однозначним та правомірним.

Г.С. Абрамова зазначає, що аналіз ефективності психологічних впливів можна звести до трьох груп змінних:

- зміни у внутрішньому світі, які клієнт переживає суб'єктивно;
- параметри, що об'єктивно реєструються (спостерігачем, експертом) та характеризують зміни в різних модальностях внутрішнього світу людини;
- стійкість змін у житті людини після впливу [1].

Разом з тим вона вказує, що пошук критеріїв ефективності психологічного впливу завжди буде вимагати урахування своєрідності природи, перебігу і механізмів розвитку порушень, використовуваних методів впливу і тих цілей, реалізувати які прагнуть з їх допомогою.

Для оцінки ефективності психологічного консультування пряме оцінювання ефективності є досить важким. Для цього необхідно оцінити, чи з'явилися у суб'єкта нові переживання з приводу вирішення своєї проблеми. Однак на сьогодні не існує адекватних апробованих методик, що дозволяють дати кількісну оцінку міри появи подібних переживань. Тим більше, неможливо порівнювати за рівнями здобуття нових переживань у різних клієнтів з приводу їх проблем ефективність наданої їм психоконсультативної допомоги, бо тут необхідно враховувати індивідуальні особливості клієнтів, які звернулися по допомогу, глибину їхніх проблем, значущість для них рішення даної проблеми тощо. Тому необхідна подальша наукова робота, спрямована на пошук методів, які дозволили б

оцінювати зміни, що відбуваються з клієнтом у процесі надання йому психоконсультативної допомоги.

У дослідженнях ефективності психологічного консультування зазвичай виникають наступні проблеми: визначення критеріїв успішності даного процесу; операціоналізація та вимірювання успішності результатів. Стандартизація методів психологічної інтервенції сприяла б вирішенню цих проблем, оскільки стандартизовані критерії легше вимірювати, але на сьогодні це не здається можливим. Специфіка вимірювальних інструментів для методів психологічного консультування тісно пов'язана зі ступенем вимірюваної ефективності. Традиційне дослідження в даному випадку виглядає непереконливим, якщо ставити питання, у яких передбачаються лінійні, прямі зв'язки між залежною і незалежною змінними. Традиційний арсенал методів емпіричного дослідження (наприклад, багатофакторний кореляційний та регресивний аналіз) надає дослідникам безліч можливостей для вивчення системно-релевантних, значущих питань в області системних зв'язків між змінними, що відображають психоконсультативні інтеракції та психоконсультативну циркулярність.

Таблиця 6.1 – Критерії ефективності консультаційного процесу в трактуванні психологів різних теоретичних напрямків

<b>Трактовка критеріїв</b>	<b>Автор, підхід</b>	<b>Критерії ефективності</b>
Професіональні якості психолога	Р. Кочюнас (еклектичний, гуманістичний)	Автентичність, відкритість щодо власного досвіду; розвиток самопізнання, сила особистості та ідентичності; толерантність до невизначеності; прийняття особистої відповідальності; глибина відносин з іншими людьми; постановка реалістичних цілей, емпатія
	Р. Грінсон (психодинамічний)	Професійний та життєвий досвід; здатність до емпатії; високі комунікативні здібності
Психологічні характеристики клієнта	С.П. Іванова (суб'єктно-діяльнісний)	Посилення уваги до власних потреб, переживань і думок; розвиток здатності до самопізнання і пізнання інших людей; зміна ставлення до себе і до інших; розвиток саморегуляції; придбання здатності самостійно вирішувати свої проблеми; набуття потенціалу для надання психологічної допомоги іншим людям

Трактовка критеріїв	Автор, підхід	Критерії ефективності
	Д. Мармор (психодинамічний)	Здатність обговорювати свої проблеми
	Р. Грінсон (психодинамічний)	Висока мотивація до отримання допомоги, пластичне Его (гнучкість)
Особливості взаємодії між консультантом та клієнтом	Д. Мармор (психодинамічний)	Перенесення, контрперенесення
	К. Роджерс (клієнтоцентрований)	Інсайт, позитивне ставлення
	Р. Грінсон (психодинамічний)	Інтерпретація; інсайт; розуміння; емоційна холодність при перенесенні неврозу; співчуття, дружнє ставлення; повага до прав клієнта
	Р.Л. Аткинсон (когнітивний)	Довірчі стосунки, підбадьорення та підтримка; підкріплення адаптивних реакцій
	М.М. Огінська, В.М. Розін (гуманістичний)	Прийняття
Стійкість, тривалість та значущість змін у клієнта	К. Роджерс (клієнтоцентрований)	Зрілість поведінки, прийняття себе; впровадження досвіду в структуру Я; внутрішня оцінка; зміни в структурі особистості, поведінці, фізіологічному стані; зміна психотерапевтичних відносин
	Р.С. Немов (діяльнісний)	Рішення проблеми, з якою звернувся клієнт
	М.М. Огінська, В.М. Розін (гуманістичний)	Формування внутрішнього локусу контролю; відсторонення; надія на появу позитивних змін; поява цінних подій; переключення уваги; десенсибілізація
	Р.Л. Аткинсон (когнітивний)	Десенсибілізація
	Д. Мармор (психодинамічний)	Пом'якшення хворобливих симптомів; встановлення міжособистісних та сексуальних зв'язків, що приносять задоволення; можливість ефективно працювати; соціальна відповідальність; нові досягнення

Аналіз теоретико-методологічних підходів до визначення ефективності психологічного консультування дозволяє зробити висновок про



універсальні критерії ефективності, що виділяються фахівцями незалежно від досвіду їх роботи, приналежності до методу та кількості сесій:

- у сфері індивідуальних характеристик консультанта: емпатія, рівень особистого опрацювання проблем, інтерес до клієнтів;
- у сфері індивідуальних характеристик клієнта: мотивація до змін, рефлексивність, відкритість, відповідальність;
- у сфері особливостей взаємодії консультанта і клієнта: довіра, контакт, відкритість, ясний контракт;
- у сфері стійкості, тривалості та значущості змін у клієнта: підвищення усвідомленості щодо себе, проблеми, способи її вирішення, що зберігає стійкість на все життя, та оптимальна кількість сесій/консультацій, від 4 до 15.

У представленій моделі ефективного психологічного консультування до індивідуальних характеристик консультанта і клієнта відносяться:

- емпатія – на думку К. Роджерса, «знаходитися у стані емпатії означає сприймати внутрішній світ іншого точно, зі збереженням емоційних та смислових відтінків. Неначе стаєш цим іншим, але без втрати відчуття «немовби»» [496]. Так, відчуваєш радість або біль іншого, як він їх відчуває, і сприймаєш їх причини, як він їх сприймає. Але обов'язково повинен залишатися відтінок «начебто»: немовби це я радію або засмучуюся. Тут точніше говорити про високу здатність до емпатії у психолога-консультанта, його готовність та можливість сприйняття внутрішнього світу іншої людини;
- особисте опрацювання – кількість годин особистої терапії або консультування психолога-консультанта, його здатність не ідентифікуватися з проблемами клієнта, а бачити їх об'єктивно;
- інтерес до клієнтів – фокус уваги психолога-консультанта, його потреба в пізнанні і вивченні внутрішнього світу клієнта, відсутність стереотипного сприйняття клієнтів, його феноменологічність;
- мотивація до змін – спонукання клієнта до вчинення дій, що змінюють ситуацію, яка склалася, організовує його на пошуки консультанта, зустріч з ним і подальшу діяльність. Відповідно, високий рівень мотивації до змін, його усвідомленість підвищують ефективність психологічного консультування;
- рефлексивність – процес самопізнання клієнтом внутрішніх психічних актів і станів, що вже відбулися з ним. У даному контексті правильніше говорити про середній чи високий рівень здатності до рефлексивності у клієнта, що дозволяє осмислювати й набувати те, що сталося з ним, тим самим підвищує ефективність психологічного консультування;
- відкритість – готовність клієнта до щирої взаємодії з психологом-консультантом, пред'явлення приховуваних або неусвідомлених їм подій, почуттів, думок;

- відповідальність – готовність до прийняття результатів і наслідків власних дій, слів та рішень у клієнта. Набуття відповідальності в процесі взаємодії підвищує ефективність психологічного консультування.

Особливості процесу взаємодії консультанта та клієнта включають:

- довіра – це «психологічний стан, в силу якого ми покладаємося на якусь думку, що здається нам авторитетною ... стосується питань, які знаходяться в компетентності людського пізнання...» [46, с. 253].

- контакт – позитивні стосунки між консультантом і клієнтом, завдяки яким можливо здійснити психологічний вплив на клієнта. Тут поняття контакту передбачає усвідомлену спрямованість на взаємодію одного з одним, що має вербальні (активне слухання, уточнення, роз'яснення і т. д.) і невербальні (відкриті пози, схожа міміка та пантоміма і т. д.) прояви;

- відкритість – розуміється як готовність до щирого пред'явлення себе у процесі взаємодії, а також подальших дій, думок і рішень партнера по взаємодії, як з боку психолога-консультанта, так і клієнта;

- ясний контракт – усне або письмове обговорення організаційних аспектів (режим та місце зустрічей, їх тривалість і вартість) і частки відповідальності клієнта і консультанта, з'ясування бажаного результату, виявлення та корекція нереалістичних очікувань клієнта, зрозумілі та прийняті і психологом-консультантом, і клієнтом. Тривалість і стійкість змін як результат ефективного консультування представлені характеристикою усвідомленості, точніше, навички усвідомлення, розуміння того, що відбувається у власному житті, внутрішнього ставлення до нього, і причин, що спонукають до тих чи інших дій, що зберігається протягом усього життя клієнта.

Однак дана модель не повною мірою відображає всі можливі критерії оцінки ефективності психологічного консультування, зокрема, фахівців екстремального профілю діяльності. Вибір критеріїв ефективності консультування визначається його цілями, що впливають з прийнятої теоретичної концепції.

Критерій симптоматичного поліпшення стану (поведінки) клієнта не є надійним при визначенні безпосередньої ефективності та стійкості результатів консультування, хоча суб'єктивно пережите клієнтом (і в міру можливості об'єктивно реєстроване) симптоматичне поліпшення є, безсумнівно, важливим критерієм оцінки ефективності консультування.

Ступінь розуміння клієнтом психологічних механізмів його ускладнень є першим з додаткових соціально-психологічних критеріїв оцінки ефективності його взаємодії з консультантом. Наступним додатковим критерієм можна вважати придбання здатності до сприйняття нового реального досвіду і більш адекватних способів реагування. Зазвичай така перебудова охоплює не тільки сферу міжособистісних відносин, але й ставлення клієнта до самого себе, зменшуючи розрив між ідеальними та реальними уявленнями про себе. Об'єктивно реєстровані параметри, що характеризують ступінь відновлення порушених відносин особистості,

тобто зміни в поведінці, у контактах з людьми, життєвих планах, цілях, розглядаються в якості другого критерію. Реалізація клієнтом нового досвіду, нових стереотипів поведінки, перебудованих відносин призводить до нормалізації соціального функціонування людини на роботі, в суспільстві, в сім'ї. В якості третього критерію використовується суб'єктивна та об'єктивно обумовлена ступінь нормалізації соціального функціонування в різних сферах діяльності.

Однією з необхідних вимог, що пред'являються консультанту, є усвідомлення результатів своєї роботи та ефективності застосовуваних в консультуванні методів, підходів, психотехнологій.

Однак і тут виникає ряд істотних труднощів. По-перше, консультанти, в силу особистісних особливостей виходять у своїй роботі з різних передумов і використовують різні методи для досягнення цілей консультування, тому майже неможливо хоч скільки-небудь об'єктивно оцінити ефективність психологічного консультування. По-друге, результати значно мірою залежать від клієнтів, і якщо їх активність у процесі консультування є деструктивною і вони не дотримуються вимог консультанта або взагалі відмовляються приймати на себе відповідальність за вирішення своїх проблем, то наслідки будуть негативними незалежно від зусиль консультанта. Нарешті, по-третє, на результати консультування впливають невизначені фактори оточення. Наприклад, весь ефект консультування може бути нейтралізований неконтрольованими діями членів сім'ї клієнта. Крім того, немає загальноприйнятих конкретних цілей і встановлюються тільки загальні напрями роботи. При цьому вкрай важко конкретно оцінити реалізацію таких цілей, як посилення самовираження, підвищення самооцінки, перебудова структури самої тощо.

Одним із завдань дослідження були максимальна операціоналізованість і стандартизованість процесу оцінки ефективності психологічного консультування фахівців екстремального профілю. Для цього були розроблені і виділені певні умови (принципи), дотримання яких сприяло оцінці ефективності проведеної психоконсультативної роботи. А саме:

- ✓ оцінка ефективності не повинна проводитися тим психологом, який проводив психологічні консультації, так як при залученні незалежного дослідника елімінується вплив на оцінку ставлення клієнта до консультанта; можна припускати, що клієнт буде більш щиро оцінювати отримані результати;

- ✓ необхідно порівняння безпосередніх і віддалених результатів психологічного консультування, що забезпечить більший рівень об'єктивності;

- ✓ число повторно досліджених клієнтів повинно бути репрезентативним – не менше 90% від загального числа.

В якості критеріїв ефективності нами були використані: суб'єктивна оцінка ефективності психологічного консультування клієнтом, оцінка

ефективності консультативного процесу консультантом, статистично значущі зміни в показниках тих характеристик, якостей, властивостей, які найбільшою мірою піддавалися психологічному впливу в процесі консультування. А саме зміни в показниках:

- якості міжособистісних відносин клієнтів, їх комунікативних властивостей та якостей;
- психічних станів, пов'язаних з наявністю екзистенційних проблем та особистісних криз;
- адаптивності;
- симптомів ПТСР;
- симптомів професійного вигорання;
- схильності до адиктивної та аутодеструктивної поведінки;
- когнітивних процесів, зокрема, наявності ірраціональних переконань і установок;
- драйверної поведінки;
- самоактуалізаційних процесів.

Після завершення консультативних сесій кожний клієнт заповнив Анкету зворотного зв'язку, результати якої дозволили визначити суб'єктивне відношення фахівців до процесу та результату консультування. Результати аналізу відповідей клієнтів на Анкету зворотного зв'язку представлені в таблиці 6.2. Результати психологічного консультування респонденти оцінювали за 10-бальною шкалою: 1 – вкрай низькі; 10 – максимально високі.

Таблиця 6.2 – Результати анкетування клієнтів після психологічного консультування (бали)

Питання	M±σ
Якість отриманих знань і набутих навичок	5,3±1,8
Чи порекомендували б ви участь у психологічному консультуванні колегам	5,7±2,0
Чи є у вас необхідність в подальшому особистому консультуванні з питань застосування отриманих знань і технологій	5,4±1,9
Чи зросли ваші практичні вміння після консультування, пов'язані з тією роботою, яку ви виконуєте	5,8±2,0
Чи могли б ви прямо сьогодні застосувати в роботі щось з отриманої інформації, результатів	6,5±2,2
Консультування для вас відбувалося швидко за часом	6,0±2,1
Чи комфортно ви себе почували під час консультування	7,1±2,6
Наскільки ви отримали відповіді на важливі для вас запитання	6,3±2,2
Наскільки ви тепер здатні самостійно вирішувати психологічні проблеми	6,2±2,2
Наскільки підвищилася увага до власних потреб, переживань і думок	5,8±2,0
Оцініть роботу консультанта	6,4±2,2

Відповіді на 12, 13 та 14 питання були оброблені за допомогою контент-аналізу. Було визначено, що в подальшому для більшості респондентів найзручніше було б отримати «пораду», «рекомендацію», «підтримку» по електронній пошті (5,7%), по Skype (33,6%), під час особистого дзвінка (38,4%), під час особистої зустрічі (22,3%). Серед найбільш цікавих та корисних тем, які були порушені під час консультування, були названі: взаємини з дружиною (коханою жінкою) (43,5%), стосунки з начальством (38,4%), почуття провини (33,5%), саморегуляція станів (27,5%), проблеми з алкоголем (курінням) (22,6%), відношення до смерті (19,7%), професійні страхи (побоювання) (15,6%), самоствавлення (самоприйняття, самооцінка) (12,3%). Недостатньо опрацьованими темами, на думку клієнтів, виявилися: сексуальні стосунки (38,3%), суїцид (аутодеструктивна поведінка, схильність до невиправданого ризику) (27,5%), психічне і соматичне здоров'я (22,8%), релігійні та духовні проблеми (8,4%).

Таким чином основним джерелом інформації про ефективність консультування є сам клієнт та його оцінка результатів проведеної роботи. Така оцінка має певні обмеження, але все ж відображає дійсний стан речей. Важливо, щоб оцінка результатів самим клієнтом була досить конкретна. Тому одне з найважливіших завдань консультанта – допомогти клієнту конкретизувати свої досягнення в ході консультування.

## **6.2 Зрушення у комунікативній сфері фахівців екстремального профілю після психологічного консультування**

У дослідженні динаміки комунікативних характеристик, процесів, особливостей до і після психологічного консультування брали участь фахівці пожежно-рятувальних підрозділів, інспектори патрульної поліції та прикордонного загону, у яких була виражена дана проблематика з мінімальним включенням проблем з інших сфер життєдіяльності. Кількість продіагностованих – 35 осіб.

Для оцінки ефективності запропонованого підходу ми проводили психодіагностичне дослідження клієнтів до початку консультативних сесій і після їх завершення. Зокрема, нами була використана «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК) Л. Міхельсона в адаптації Ю.З. Гільбуха. Отримані результати представлені в таблиці 6.3.

Дані показують, що після проведених консультативних сесій у досліджуваних значущо підвищилися показники за факторами: А ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стюдента), С ( $p \leq 0,05$ ) і М ( $p \leq 0,05$ ). Тобто результатом психологічної роботи виявилось підвищення рівня товариськості в цілому, відкритості, уважності по відношенню до інших людей, потреби комунікувати, готовності співпрацювати. Клієнти стали більш емоційно стійкими, впевненими в собі, у них підвищилася толерантність щодо складних, стресових ситуацій, як професійного, так і особистого характеру. Во-

ни стали більш незалежними в своїх рішеннях, готові приймати відповідальність за них і за власну поведінку.

Таблиця 6.3 – Показники факторів комунікативної соціальної компетентності клієнтів до та після психологічного консультування (ПК) (бали)

Фактори	До ПК (n=35)	Після ПК (n=35)	t	p
А	8,4±2,9	13,6±4,6	2,73	0,05
В	12,8±4,4	13,1±4,5	0,16	-
С	9,7±3,4	14,3±4,8	2,42	0,05
Д	7,5±2,6	8,2±2,9	0,37	-
К	5,6±1,9	6,7±2,3	0,58	-
М	6,2±2,1	11,5±3,9	2,78	0,05
Н	15,9±5,4	13,4±4,5	1,31	-
П	5,1±1,8	5,2±1,8	0,05	-

Показники по іншим факторам істотно не змінилися.

Ми вважаємо, що такий результат був досягнутий завдяки тому, що консультативні сесії для вирішення різноманітних міжособистісних проблем фахівців екстремальної спрямованості були спрямовані на розвиток здатності встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, як в професійному, так і в особистому спілкуванні. Усвідомлювати досвід комунікацій, змінювати глибину, ступінь близькості, коло спілкування, оцінювати свої когнітивні ресурси, щоб забезпечити адекватний аналіз та інтерпретацію ситуацій, вільно володіти вербальними і невербальними засобами спілкування, стати більш розкутими та впевненими у собі завдяки оптимізації самооцінних процесів особистості.

Результати використання методик: Q-сортування: діагностика основних тенденцій поведінки у реальній групі В. Стефансона; Опитувальник міжособистісних відносин В. Шутца; «Особистісна агресивність та конфліктність» В.П. Ільїна, П.А. Ковальова відображено у таблицях 6.4, 6.5, 6.6.

Таблиця 6.4 – Показники тенденцій поведінки у групі клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=35)	Після ПК (n=35)	t	p
Залежність	7,4±2,5	9,5±3,2	1,1	-
Незалежність	7,2±2,8	12,6±4,5	2,8	0,01
Товариськість	5,2±1,7	9,5±3,3	2,3	0,05
Нетовариськість	-3,8±1,4	4,7±1,6	4,5	0,001
Прийняття «боротьби»	5,6±1,9	9,5±3,2	2,0	-
Уникнення «боротьби»	7,7±2,6	4,1±1,4	1,9	-

Після математичної обробки результатів були отримані значущі відмінності між показниками тенденцій поведінки у групі клієнтів до та після психологічного консультування за наступними шкалами: незалежність ( $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента), товариськість/нетовариськість ( $p \leq 0,05$  та  $p \leq 0,001$  відповідно). Це вказує на те, що проведене консультування суттєво вплинуло на прагнення до незалежності, яке у даному контексті означає, що особистість стала більш відповідальною у прийнятті рішень, створенні власних моральних та етичних норм, менш конформною. Ми вважаємо, що саме для фахівців означеного профілю це вкрай важливі та позитивні надбання, бо у критичній, екстремальній ситуації професійної взаємодії часто виникає необхідність у самотійному прийнятті рішень, прийнятті відповідальності на себе, іноді – керівництва іншими людьми, що потребує незалежності поведінки та соціальної сміливості.

Підвищення рівня товариськості означає, що фахівці стали більш активними та ініціативними у встановленні контактів з іншими, у них формується прагнення до встановлення емоційних контактів як у групі, так і за її межами.

Такі зміни, як наслідок взаємодії з психологом-консультантом, пов'язані з тим, що особистість стає більш вільною у своєму власному комунікативному просторі, у неї підвищується почуття гідності, формується впевненість у своїх можливостях встановлювати партнерські стосунки з іншими, формувати ефективні взаємозв'язки, отримувати задоволення від комунікації, яка стає способом самовираження та переробки емоційного досвіду різного ступеня важкості та різної модальності.

Таблиця 6.5 – Показники ступеня розвитку міжособистісних потреб клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали		До ПК (n=35)	Після ПК (n=35)	t	p
Потреба включення	Ie	4,4±1,5	5,6±1,9	1,7	-
	Iw	4,1±1,4	5,9±2,0	2,5	0,05
Потреба контролю	Ce	4,2±1,5	6,0±2,1	2,4	0,05
	Cw	6,8±2,3	4,3±1,5	3,6	0,01
Потреба в афекті	Ae	3,6±1,3	5,2±1,8	2,2	0,05
	Aw	3,1±1,1	3,3±1,2	0,3	-

Отримано значущі відмінності між показниками усіх шкал до та після консультування фахівців. Можна стверджувати, що суттєво підвищилася потреба у включенні (Iw) ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента). Тобто підвищилося прагнення особистості бути прийнятою іншими людьми, приналежати до певної групи. Більш розвинутим стає інтерес до інших як основа співробітництва. Розвивається потреба відчувати себе цінним та значущим на основі власної індивідуальності та унікальності для групи. Усвідомлюється неповторність особистості, що дає можливість виконання певних завдань, які інші не можуть виконати краще.

Змінюється сутність потреби у контролі (Ce) – суттєво підвищується ( $p \leq 0,05$ ), (Cw) – суттєво зменшується ( $p \leq 0,01$ ). Це означає, що формується необхідність відчувати себе компетентною та відповідальною особистістю, яка успішно контролює себе, але іншим також дозволяє робити це самостійно. Подібне відношення до контролю дозволяє встановлювати такі стосунки з іншими, які сприяють розкриттю ресурсів та потенційних можливостей кожного учасника комунікативного процесу.

Також суттєво змінюється потреба в афекті (Ae) – підвищується ( $p \leq 0,05$ ), що вказує на розвиток здібності до встановлення більш глибоких взаємин з іншими, але залишається обережність при виборі осіб, з якими такі відношення можливо встановлювати. Розвиток потреби у афекті, зокрема, є показником того, що особистість вважає себе гідною любові іншої особи (осіб), та наявності здібності самій відчувати любов до інших. Крім того, розвиток даної потреби є основою для формування дружніх відносин у колективі, що необхідно для згуртованості групи, формування спільних інтересів, гармонійної співпраці та взаємодопомоги.

Таким чином, ми констатуємо, що психологічне консультування суттєво впливає на всі комунікативні потреби особистості. Вона стає більш вільною у виборі власної поведінки відносно інших осіб, у неї знижується рівень соціальних страхів, пов'язаних із спілкуванням, розвивається емоційна складова більш глибоких комунікацій.

Таблиця 6.6 – Показники особистісної агресивності та конфліктності клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=35)	Після ПК (n=35)	t	p
Запальність	6,5±2,3	4,8±1,7	1,8	-
Напористість	5,7±2,1	5,2±2,0	0,5	-
Образливість	6,1±2,2	4,6±1,7	1,6	-
Непоступливість	7,4±2,5	5,8±2,0	1,7	-
Безкомпромісність	6,9±2,4	4,7±1,6	2,3	0,05
Мстивість	5,6±1,9	4,9±1,7	0,7	-
Нетерпимість до думки інших	6,2±2,2	5,5±2,0	0,7	-
Підозрілість	6,9±2,4	4,5±1,7	2,5	0,05
Позитивна агресивність	13,1±4,6	11,0±3,8	1,1	-
Негативна агресивність	11,8±4,0	10,4±3,5	0,7	-
Конфліктність	26,4±9,0	18,6±6,4	2,1	0,05

Отримані значущі відмінності між показниками клієнтів до та після психологічного консультування за наступними шкалами: безкомпромісність ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); підозрілість ( $p \leq 0,05$ ); конфліктність ( $p \leq 0,05$ ). Показники за цими шкалами суттєво знизилися. Бажано звернути увагу на те, що дані особливості відносяться більшою мірою до



поведінкових, зовнішніх проявів агресивності у міжособистісних відносинах, саме тому їх легше скоректувати у процесі психологічного консультування. Інші ж належать до особистісних особливостей, для їх змінення потрібні більш глибокі та довготривалі психологічні впливи. Але змінення поведінкового малюнку особистості на більш ефективний для комунікації є суттєвим позитивним результатом консультування. Тим більш, що такі особливості, як безкомпромісність, підозрілість та загальна конфліктність, часто заважають як встановленню контактів, так й їх продуктивному подовженню.

Таким чином, дослідження особливостей особистісної агресивності та конфліктності фахівців екстремального напрямку до та після психологічного консультування показало можливість ефективно впливати на деякі аспекти цих особливостей з метою покращення міжособистісних взаємин як професійного, так і особистого характеру.

Отже, позитивні зрушення, що відбулися у комунікативній сфері фахівців екстремального профілю діяльності після проведеної психоконсультативної роботи правомірно можна вважати безпосереднім результатом цілеспрямованого впливу психолога-консультанта на клієнтів, їх взаємодії та співпраці.

Аналіз оцінки ефективності психологічного консультування означених фахівців, які мають проблеми, пов'язані з міжособистісними взаєминами, показав, що розроблені стратегії та технологія консультування дозволяють оптимізувати зовнішні та внутрішні аспекти взаємин, зробити їх більш ефективними та такими, що вивільняють внутрішні резерви, потенції людини для її подальшого розвитку та самореалізації.

### **6.3 Динаміка психічних станів, пов'язаних з наявністю екзистенційних проблем та особистісних криз, фахівців екстремального профілю у результаті психологічного консультування**

Дослідження впливу психологічного консультування на переживання екзистенційних проблем і проходження кризових етапів здійснювалося у клієнтів з вираженою проблематикою даної властивості. Кількість учасників дослідження – 43 особи.

Нами були проведені дослідження змін психічних станів фахівців (рятувальників, поліцейських, прикордонників) до та після психологічного консультування. Результати за методикою «Діагностика стану стресу» К. Шрайнера наведені в таблиці 6.7.

Отримані результати показують, що до психологічного консультування клієнти мали середньо-слабкий рівень регуляції у стресових ситуаціях, після консультування – середній з тенденцією до високого. Відмінності значущі на рівні  $p \leq 0,05$  за критерієм Стюдента. Тобто прове-

дене консультування сприяло підвищенню стресостійкості, розвитку здатності контролювати емоції у напружених ситуаціях, підвищенню критичності, тобто зниженню схильності звинувачувати інших та себе в подіях, що відбуваються, якщо для цього немає об'єктивних підстав. Хоча слід зазначити, що в деяких складних обставинах досліджуваним не вдається зберігати владу над собою та вести себе адекватно.

Таблиця 6.7 – Показники особливостей переживання стресу клієнтами до та після психологічного консультування (бали)

Шкала	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Особливості переживання стресу	6,7±2,3	4,6±1,7	2,1	0,05

З метою перевірки ефективності психологічного консультування фахівців екстремального напрямку діяльності з переживаннями вини, сорому, кризи ми провели психодіагностичне обстеження до та після консультаційних сесій.

Для діагностики когнітивного, емоційного і поведінкового аспектів переживання провини у даних фахівців нами використовувався тест «Вимірювання почуття провини і сорому» (Test of Self-Conscious Affect (TOSCA) Дж.П. Тангней. Отримані результати представлені в таблиці 6.8.

Таблиця 6.8 – Показники когнітивного, емоційного і поведінкового аспектів провини, сорому і інших емоційних явищ, пов'язаних з самосвідомістю фахівців до і після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Вина	66,2±22,2	43,5±14,6	2,53	0,01
Сором	47,3±15,8	32,1±10,8	2,41	0,05
Екстернальність	32,1±10,8	24,7±8,3	0,80	-
Відстороненість	34,5±11,6	20,6±6,9	2,07	0,05
Альфа-гордість	10,8±3,7	19,5±6,6	2,49	0,05
Бета-гордість	11,7±4,0	17,4±5,9	2,13	0,05

Представлені результати вказують на наявність значущих відмінностей між показниками практично всіх шкал (крім шкали «екстернальність») у клієнтів до і після психологічного консультування.

За шкалою «вина» показники значущо вище до консультування ( $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента). Тобто, результатом проведеного психологічної роботи стало значне зменшення стану дискомфорту як емоційної реакції особистості на порушення власних інтерналізованих моральних норм, оцінка своєї поведінки стала більш позитивною, пророблене внутрішнє на-

пруження, пов'язане з почуттями провини, каяття і жалю, оскільки у них з'явилася/прояснилася мотивація спокути або виправлення скоєного.

За шкалою «сором» показники значущо знизилися після консультування ( $p \leq 0,05$ ). Переживання сорому ми відносимо до деструктивних, оскільки вони негативно впливають на «Я-концепцію», самовідношення і самооцінку особистості. Сором завжди більш конкретний, ніж вина, він пов'язаний з певними дією, вчинком, активністю, які проявила людина або відсутністю таких в ситуації, в якій вони були необхідні. Вина ж може бути не пов'язана з конкретними поведінковими проявами. Для виникнення сорому вкрай важливі зовнішні оцінки, особливо ті, що виходять від значущої людини або групи людей. Крім того, сором може виникати у випадках, коли соціально схвалена рольова поведінка людини вступає в конфлікт з її власними моральними або етичними нормами, еталонами. Виникнення почуття сорому може бути викликано багатьма причинами: невдачами професійного характеру, втратою значущих відносин і т.п. Наслідком тривалого переживання сорому стають різні форми аутодеструктивної поведінки, включаючи адиктивну і суїцидальну. Короткочасне переживання сорому блокує активність («паралізує» волю), порушує адаптацію, деформує міжособистісну взаємодію. В результаті проведеного психологічного консультування здійснюється переоцінка, переосмислення того, що відбувається, клієнт усвідомлює ступінь своєї відповідальності за те, що сталося і конструктивно переробляє отриманий досвід.

За шкалою «екстернальність» значущих відмінностей не виявлено, але хотілося б відзначити загальну тенденцію досліджуваних після консультування до інтернального атрибутування відповідальності, яке може формувати схильність до переживання почуття провини за події, в яких людина має внутрішній конфлікт, пов'язаний з порушенням власних етичних, моральних норм.

Зовнішнє атрибутування відповідальності, з одного боку, має позитивне значення, позбавляючи людину від почуття сорому, а з іншого, – негативне, що виявляється в тому, що таким чином вона виправдовує власну деструктивну поведінку, поглиблюючи внутрішні протиріччя.

Показники за шкалою «відстороненість» значущо знизилися після консультування ( $p \leq 0,05$ ). Тобто, клієнти виявляють схильність до аналізу неузгодженості між власною поведінкою і прийнятими в суспільстві моральними нормами і правилами, яка виникає в різних ситуаціях, наслідком чого стає орієнтація, опора на власні норми, вироблені як результат поведінкового і емоційного досвіду.

За шкалою «альфа-гордість» показники значущо вище після проведеного консультування ( $p \leq 0,05$ ). Це вказує на те, що клієнти в ситуаціях провини і сорому в меншій мірі стали схильні до втрати почуття власної гідності і самоповаги. Це є свідченням сили «Его», розвитку здатності протистояти зовнішнім і внутрішнім впливам.

За шкалою «бета-гордість» також показники значущо вище після консультування ( $p \leq 0,05$ ). Тобто клієнти в типових ситуаціях провини і сорому в більшій мірі стали схильні до позитивної оцінки своїх дій по відношенню до інших людей.

Таким чином, тестування фахівців до і після психологічного консультування показало, що в результаті здійсненої взаємодії з психологом у них знизилася переживання провини і сорому; збільшилася ступінь внутрішньої атрибуції відповідальності; розвинулася (сформувалася) здатність дистанціюватися від негативних впливів переживання провини і сорому, зберігаючи самоповагу, почуття власної гідності і внутрішньої правоти.

Дослідження рівня ситуативної тривожності фахівців до та після психологічного консультування здійснювалося нами за шкалою реактивної тривожності Ч. Спілбергера, Ю. Л. Ханіна, результати відображені в таблиці 6.9.

Таблиця 6.9 – Показники реактивної тривожності клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкала	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Реактивна тривожність	32,5±10,9	39,4±13,2	1,07	-

Отримані результати вказують на незначне підвищення рівня ситуативної тривожності у фахівців у результаті проведеного консультування. Ми припускаємо, що це може бути пов'язано з двома обставинами: по-перше, при первинній психодіагностиці досліджувані могли несвідомо прагнути показати себе «у кращому світлі», більш спокійними, ніж це було насправді, що нівелювалося в результаті проведеної психологічної роботи. Досліджувані стали більш об'єктивно оцінювати свій внутрішній стан та відвертіше про нього повідомляти. По-друге, низький рівень ситуативної тривожності може свідчити про депресивні стани, знижену мотивацію тощо. Тоді її підвищення є показником пробудження активності, мотивації, відповідальності тощо.

Ми вважаємо, що показники повторного тестування реактивної тривожності більш адекватні, ніж показники первинного тестування і, отже, можна говорити про сприятливий вплив психологічного консультування і на цей стан особистості.

Дослідження астенічного стану фахівців до та після консультування досліджувався нами за допомогою Шкали астенічного стану Л.Д. Мшової в адаптації Т.Г. Чертової. Результати наведені в таблиці 6.10.

Отримані результати свідчать про істотне послаблення астенічного синдрому у клієнтів після консультування. Відмінності значущі на рівні  $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента.

Таблиця 6.10 – Показники астеничного стану клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкала	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Астеничний стан	84,5±28,3	67,3±22,6	2,23	0,05

Астеничний стан з психологічної точки зору – це розлад в системі потреб, до якого призводять труднощі в реалізації особистісного потенціалу, а також негативні життєві обставини, стреси, захворювання. Неможливість (небажання) змінити ситуацію трансформується в стомлюваність і виснаженість з нестійким настроєм, психосоматичними симптомами, афективною лабільністю з переважанням зниженого настрою, що дозволяє особистості й надалі не усвідомлювати психологічних проблем і внутрішніх конфліктів.

Психологічне консультування допомагає зняти тривожний настрій, поліпшити емоційний стан, усвідомити базову мотивацію і ресурс особистісного розвитку, змінити ірраціональні установки щодо власної особистості та навколишнього світу, реконструювати особистість. Це сприяє зменшенню вираженості астеничної симптоматики, якщо вона пов'язана переважно з психологічними причинами.

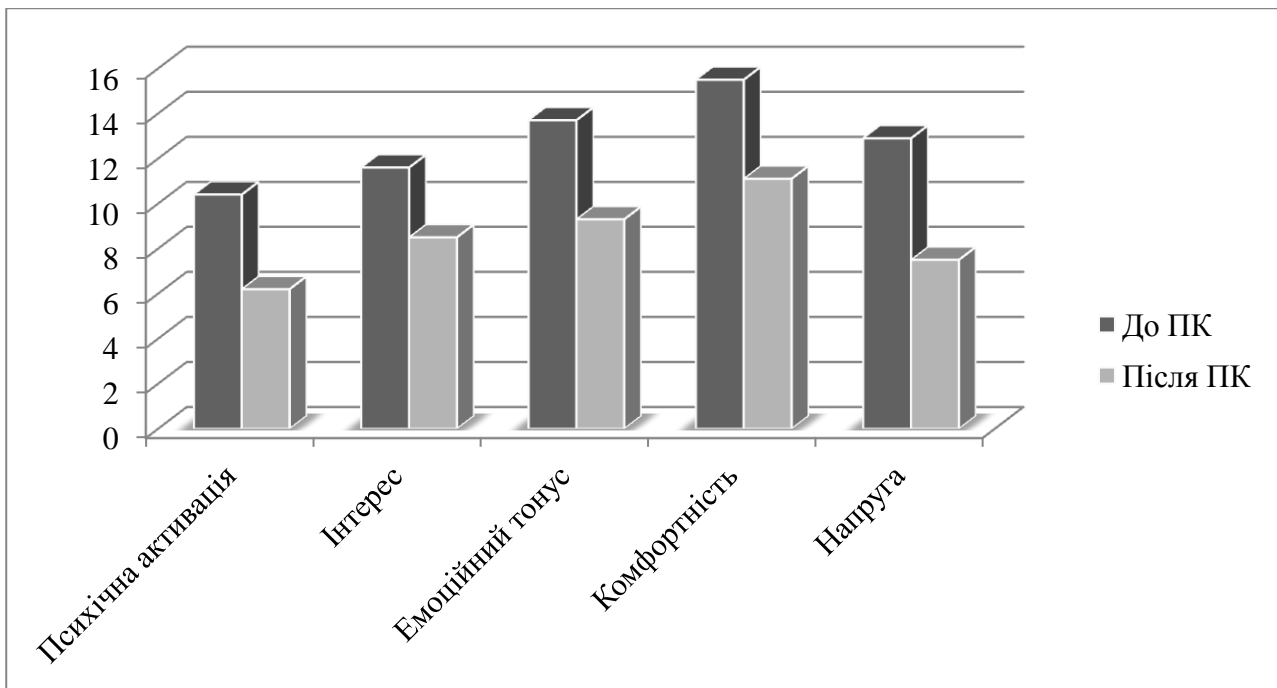
Для оцінки ефективності проведеного психологічного консультування фахівців екстремального профілю з симптомами депресивного стану ми використовували «Шкалу депресії А. Бека». Отримані результати відображені в таблиці 6.11.

Таблиця 6.11 – Показники депресивного стану клієнтів до і після психологічного консультування (бали)

Шкала	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Депресивний стан	16,3±5,6	12,5±4,3	2,23	0,05

Отримані результати свідчать про істотне послаблення вираженості депресивного стану у клієнтів після консультування. Відмінності значущі на рівні  $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента. Таке послаблення відбувається завдяки укріпленню впродовж консультативних сесій здатності клієнта більш реалістично оцінювати власну особистість, оточуючих людей та події, що відбуваються; адекватно та конструктивно відображати дійсність; орієнтуватися на особисті цінності та цілі; ставати більш самостійним та незалежним від оцінок інших.

Дослідження актуальних і пролонгованих емоційних станів фахівців екстремального напрямку до та після психологічного консультування проводилося за допомогою методики «Оцінка психічної активації, інтересу, емоційного тону, напруги і комфортності» М.О. Курганського, Т.А. Немчина. Отримані результати відображені на рис. 6.1.



**Рис. 6.1 – Показники психічної активації, інтересу, емоційного тону, комфортності, напруги клієнтів до та після психологічного консультування (бали)**

Отримані значущі відмінності між показниками таких шкал, як: емоційний тонус ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); комфортність ( $p \leq 0,05$ ) і напруга ( $p \leq 0,01$ ). Емоційний тонус і комфортність досліджуваних значущо зросли після психологічного консультування, а напруга – знизилася.

Зміни в якості деяких емоційних станів внаслідок проведеної психологічної роботи обумовлені, на наш погляд, наступним:

по-перше, досліджувані отримали досить багато психологічної інформації щодо саморегуляції, самовпливу, саморозвитку, що стало певним стимулом до початку змін;

по-друге, у них формується стійка потреба до самозміни, одним з етапів якої є розвиток внутрішньої емоційної гармонійності через пізнання внутрішніх ресурсів та можливостей;

по-третє, людина, що усвідомлює мету і рухається до неї, адаптується в середовищі (у т.ч. соціальному), намагається оптимізувати свою діяльність, витрати енергії, сил, часу, тому вона опановує знання в області самодетермінації і техніки саморегуляції;

по-четверте, стабільні стресові умови життєдіяльності, які спонукають людину знаходитися в стані постійної (або тривалої) мобілізації, стають потужною детермінантою до опанування прийомів саморегуляції.

Дослідження динаміки психічних станів фахівців до та після консультування здійснювалося за допомогою «Методики діагностики самооцінки психічних станів» Г. Айзенка. Результати відображені в таблиці 6.12.

Таблиця 6.12 – Показники самооцінки психічних станів клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Тривожність	8,6±2,9	11,5±3,9	1,52	-
Фрустрація	12,7±4,3	10,4±3,6	1,21	-
Агресивність	14,5±4,9	10,2±3,5	2,26	0,05
Ригідність	11,3±3,8	10,9±3,7	0,21	-

Виявлені значущі відмінності між показниками досліджуваних до та після психологічного консультування за шкалою «Агресивність» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента). Тобто внаслідок проведеної психологічної роботи агресивність досліджуваних досягла умовно оптимального рівня, тобто знизилася, але залишилася достатньою для ефективного і продуктивного соціального та професійного функціонування.

Однією з причин агресивності є невміння вибудовувати конструктивні взаємини з оточуючими, що виражається в невмінні встановлювати контакти з соціальним оточенням, у відсутності гнучкості. Розвиток комунікативної компетентності, формування психологічних прийомів і навичок побудови конструктивних взаємин з людьми, засвоєння комунікативних моделей і т.д. є способом оптимізації людської агресивності. У процесі консультування достатньо уваги приділялося формуванню саме цих умінь і навичок.

Для оцінки зміни стійких внутрішніх станів фахівців, які впливають на ставлення до інших людей і своєї роботи, до та після психологічного консультування використовувався опитувальник «Психічні стани особистості» А.Т. Джерсайдла. Результати представлені в таблиці 6.13.

Таблиця 6.13 – Показники психічних станів клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=43)	Після ПК (n=43)	t	p
Самотність	5,3±1,8	4,1±1,5	1,26	-
Безглуздість існування	3,3±1,2	2,8±1,1	0,53	-
Свобода вибору	3,7±1,3	4,2±1,5	0,52	-
Статевий конфлікт	2,6±1,0	2,5±0,9	0,11	-
Ворожий конфлікт	6,1±2,1	3,5±1,3	2,73	0,01
Розбіжність між реальним та ідеальним «Я»	3,5±1,3	3,3±1,2	0,21	-
Свобода волі	1,8±0,7	3,6±1,3	1,89	-
Безнадійність	6,0±2,2	4,4±1,6	1,68	-
Почуття неприкаяності	3,9±1,4	3,2±1,2	0,74	-

Отримані значущі відмінності між показниками досліджуваних до та після психологічного консультування за шкалою «Ворожий конфлікт» ( $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента). У даному випадку цей показник відо-

бражає ступінь ворожості (агресивності) відносно оточуючих людей. Внаслідок проведеного консультування він значно знизився з причин, вже описаних нами вище.

Таким чином, дослідження динаміки психічних станів до та після психологічного консультування дозволяє нам зробити наступні висновки. Психологічне консультування суттєво підвищує стресостійкість особистості за рахунок освоєння прийомів саморегуляції та усвідомлення внутрішніх резервів організму, які можуть бути задіяні в напружених ситуаціях як професійної, так і особистої взаємодії. Оптимізуються рівні ситуативної тривожності та агресивності. Значно зменшується вираженість астеничної симптоматики. Зростають емоційний тонус і комфортність, у першу чергу завдяки зниженню зайвої внутрішньої напруги. Ми вважаємо це досить переконливими доказами ефективності психологічного консультування при роботі з певними психічними станами, що не досягли патопсихологічного рівня.

#### **6.4 Оцінка ефективності психологічного консультування фахівців, які мають проблеми професійного розвитку**

Дослідження впливу психологічного консультування на адаптивні процеси проводилося з фахівцями екстремального профілю, стаж роботи яких не перевищував 1 року і чий психологічні проблеми в основному були пов'язані з адаптацією до професійної діяльності, нового колективу і т.п. Кількість респондентів – 37 осіб (рятувальники, поліцейські, прикордонники).

Для дослідження динаміки рівня адаптивності особистості до та після психологічного консультування використовувалися Багаторівневий особистісний опитувальник (БОО) «Адаптивність» А.Г. Маклакова і С.В. Чермяніна; «Шкала соціальної адаптивності» Ч. Снайдера в адаптації О.Г. Посипанова. Результати відображені в таблицях 6.14, 6.15.

Таблиця 6.14 – Показники адаптивності клієнтів до та після психологічного консультування (стени)

<b>Шкали</b>	<b>До ПК (n=37)</b>	<b>Після ПК (n=37)</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Нервово-психічна стійкість	4,5	6,7	2,31	0,05
Комунікативні особливості	3,8	5,4	1,68	-
Моральна нормативність	6,2	6,9	0,74	-
Особистісний адаптаційний потенціал	4,8	6,3	1,58	-

Отримано значущі відмінності між показниками за шкалою НПУ ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента). Тобто внаслідок проведеного консультування у досліджуваних значно підвищилися психічна стійкість і поведінкова регуляція, адекватність сприйняття оточуючих та власної особистос-



ті. Показники за іншими шкалами підвищилися, але не досягли рівня значущості. Такі зміни пов'язані з тим, що на консультативних сесіях досить багато уваги приділялося проблемі саморегуляції, як в теоретичному, так і в прикладному аспекті. Освоювалися спеціальні прийоми, обговорювалися і моделювалися ситуації, в яких необхідно використовувати різні техніки, що сприяють стабілізації психічного, емоційного стану фахівців.

Таблиця 6.15 Показники соціальної адаптивності клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=37)	Після ПК (n=37)	t	p
Конформність	3,2±1,2	5,4±1,9	2,31	0,05
Лабільність	2,8±1,0	5,1±1,8	2,42	0,04
Креативність	3,5±1,3	3,9±1,4	0,42	-

Отримано значущі відмінності між показниками досліджуваних за шкалами: «Конформність» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента), «Лабільність» ( $p \leq 0,05$ ). Показники за цими шкалами стали значно вищими після проведення консултування. Оскільки мова йде про соціальні якості особистості, такий результат ми вважаємо цілком очікуваним. Психоконсультативні сесії сприяють розвитку готовності змінювати поведінку відповідно до сформованої ситуації. До початку психологічного консультування означені фахівці були схильні поводитися ефективно тільки в одній, «звичній» групі, що не забезпечувало достатню адаптацію, крім того, вони були мало чутливі до особливостей поточної взаємодії, до настрою і переживань інших людей. У ході психологічної роботи досить багато уваги приділялося опрацюванню особливостей соціальної поведінки, формуванню оптимального поєднання комунікативних знань, умінь і навичок, що й зумовило отримані результати психодіагностики.

Для дослідження особливостей адаптаційного процесу фахівців до та після психологічного консультування була використана «Методика діагностики соціально-психологічної адаптації» К. Роджерса, Р. Даймона, результати наведені в таблиці 6.16.

Таблиця 6.16 – Показники соціально-психологічної адаптації клієнтів до та після психологічного консультування (%)

Шкали	До ПК (n=37)	Після ПК (n=37)	$\phi$	p
Адаптація	53,8	63,5	0,74	-
Прийняття інших	51,2	72,8	1,65	0,05
Інтернальність	43,4	59,6	1,24	-
Самоприйняття	52,1	68,4	1,25	-
Емоційний комфорт	44,9	67,3	1,71	0,05
Прагнення домінувати	55,7	65,7	0,76	-

Отримані результати вказують на те, що після консультування значущо підвищилися такі показники, як «прийняття інших» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Фішера) та «емоційний комфорт» ( $p \leq 0,05$ ). Це означає, що клієнти стали більш сприятливими до інших людей, менш конфліктними та боязкими у контактах. Вони відчують себе емоційно комфортно в різних ситуаціях, принаймні в тих, які раніше викликали у них зайве напруження. Ми вважаємо, що це сприятиме їх більш швидкій адаптації і до професійної діяльності, до професійного спілкування.

Таким чином, дослідження динаміки адаптаційних процесів та якостей особистості після психологічного консультування показало, що найбільших змін зазнала сфера, пов'язана з соціальною взаємодією. Фахівці-початківці, що пройшли психологічне консультування, стали більш стійкими в складних напружених ситуаціях, у тому числі і соціальної взаємодії. Вони стали більш конформними та лабільними в умовах групової взаємодії, тобто більш терпимими та уважними відносно інших членів групи, причому не тільки тієї, яка є для них значущою, референтною. У зв'язку з цим підвищився і рівень емоційного комфорту, який вони відчують у спілкуванні з колегами та іншими людьми.

Дослідження ролі психологічного консультування в зменшенні симптомів психологічної травматизації проводилося з клієнтами, проблеми яких були явно пов'язані з пережитою психологічною травмою. Кількість респондентів – 32 особи.

Для діагностики змін системи відносин фахівців екстремального профілю до часового континууму до та після психологічного консультування ми використовували «Методику вивчення часової перспективи» Ф. Зімбардо. Результати наведені в таблиці 6.17.

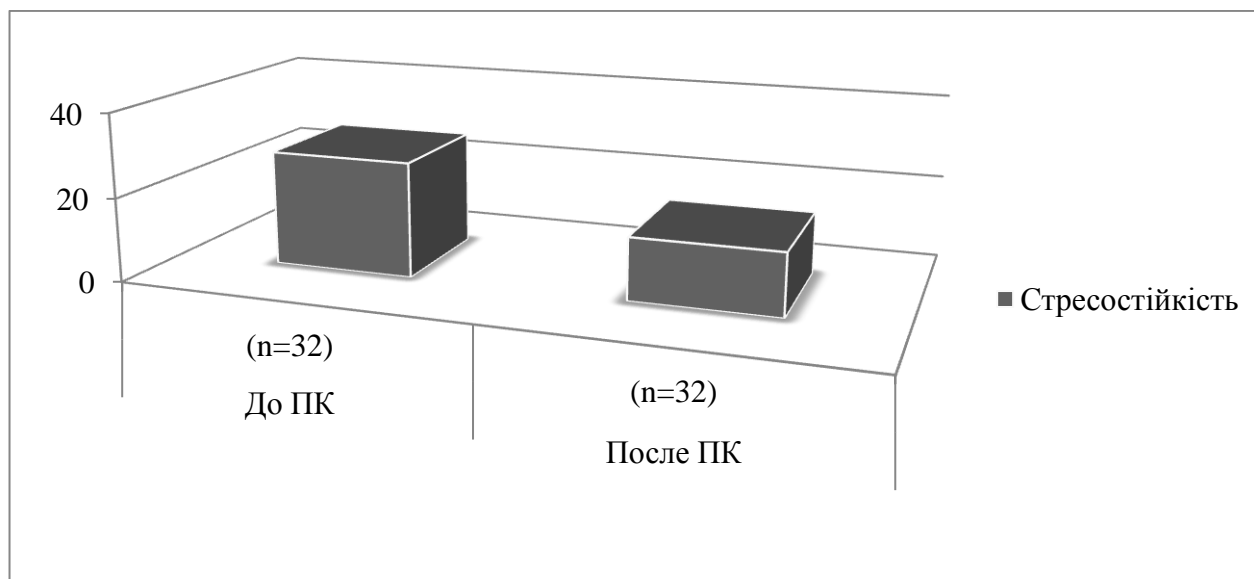
Таблиця 6.17 – Показники ставлення до часової перспективи клієнтів до та після психологічного консультування (%)

Фактори	До ПК (n=32)	Після ПК (n=32)	$\phi$	p
Сприйняття негативного минулого	44,9	31,5	1,01	-
Сприйняття позитивного минулого	25,6	33,8	0,67	-
Сприйняття гедоністичного сьогодення	67,3	42,7	2,02	0,05
Сприйняття фаталістичного сьогодення	74,1	51,9	1,82	0,05
Орієнтація на майбутнє	39,7	52,4	1,04	-

Отримано значущі відмінності між показниками наступних шкал: «Сприйняття гедоністичного сьогодення» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Фішера) і «Сприйняття фаталістичного сьогодення» ( $p \leq 0,05$ ). Тобто в процесі та пі-

сля психологічного консультування у досліджуваних значно зменшилися сприйняття сьогодення як такого, що відірвано від минулого і майбутнього, незалежного від особистості, від самого початку визначеного, безпорадність і безнадійність щодо майбутнього. Ставлення до часу життя стало більш адекватним, реалістичним, намітилися перспективні цілі майбутнього і «вміння жити в сьогоденні». Часова перспектива особистості – це інтегральна частина суб'єктивного (особистого) досвіду «прожитого часу», основний аспект у побудові психологічного часу, який виникає з когнітивних процесів, що поділяють життєвий досвід людини на часові рамки минулого, сьогодення і майбутнього. Когнітивна діяльність та переживання з приводу минулого або майбутнього впливають на дії, емоції і когнітивну діяльність в сьогоденні, а також на прагнення в майбутньому. Процес психологічного консультування був спрямований, у тому числі, і на формування в клієнта збалансованої часової орієнтації – ментальної структури, яка дозволяє гнучко перемикаватися між роздумами про минуле, сьогодення або майбутнє в залежності від вимог ситуації, ресурсів, особистісних та соціальних оцінок. Така часова орієнтація є найбільш психологічно і фізично здоровою для людини та оптимальною для її функціонування в суспільстві. Позитивні зміни часової перспективи є одним з показників зменшення травматичної симптоматики особистості.

Для дослідження динаміки стресостійкості фахівців внаслідок психологічного консультування використовувався тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест на стресостійкість). Результати представлені на рис. 6.2.



**Рис. 6.2 – Показники динаміки стресостійкості клієнтів до та після психологічного консультування (бали)**

Отримано значущі відмінності між показниками стресостійкості досліджуваних до та після консультування ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента), тобто стійкість до стресових ситуацій значно підвищилася. На нашу думку, це значною мірою пов'язано з освоєнням прийомів саморегуляції, а також відмовою від ірраціональних когнітивних схем та переконань.

Для дослідження впливу консультування на стратегії подолання стресових ситуацій використовувалася методика SACS С. Хобфолла, адаптована Н.Є. Водоп'яноюю і О.С. Старченковою. Результати наведені в таблиці 6.18.

Таблиця 6.18 – Показники динаміки стратегій подолання стресогенних ситуацій, яким надають перевагу фахівці екстремального профілю, до та після психологічного консультування (бали)

Стратегії подолання	До ПК (n=32)	Після ПК (n=32)	t	p
Асертивні дії	17,3±5,9	23,6±7,9	2,04	0,05
Вступ до контакту	18,5±6,3	25,1±8,5	2,13	0,05
Пошук соціальної підтримки	15,6±5,3	21,3±7,2	1,84	-
Обережні дії	12,7±4,3	16,5±5,6	1,23	-
Імпульсивні дії	11,6±3,9	14,3±4,8	0,87	-
Уникнення	13,3±4,5	12,8±4,4	0,16	-
Непрямі дії	14,7±5,0	16,2±5,5	0,48	-
Асоціальні дії	17,5±5,9	15,2±5,1	0,74	-
Агресивні дії	18,9±6,4	15,7±5,3	1,03	-
Індекс конструктивності	1,09	1,60	1,17	-

Значущі відмінності отримані між показниками шкал «Асертивні дії» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента) і «Вступ до соціального контакту» ( $p \leq 0,05$ ), показники за даними шкалами значно підвищилися. Відмінності в показниках за іншими шкалами не досягнули рівня значущості. Таким чином, після психологічного консультування досліджувані стали інтенсивніше використовувати активні та просоціальні стратегії подолання стресових ситуацій. Це пов'язано з тим, що на психоконсультативних сесіях багато уваги приділялося опрацюванню проблем відповідальності, тобто раціональному розподілу внутрішнього і зовнішнього локусів контролю в залежності від вимог ситуації. Відповідальність передбачає не тільки активність самої особистості, а й співробітництво з іншими людьми. У цілому індекс конструктивності використовуваних клієнтами стратегій подолання істотно підвищився після консультування.

Для дослідження змін стану фахівців означеної категорії після впливу надзвичайних чинників, знаходження в екстремальних умовах до та після психологічного консультування використовувався «Опитувальник травматичного стресу» І.О. Котеньова. Результати відображені в таблиці 6.19.

Таблиця 6.19 – Показники прояву посттравматичних симптомів у клієнтів до та після психологічного консультування (Т-бали)

Субшкали		До ПК (n=32)	Після ПК (n=32)	t	p
L (брехня)		38,5±12,9	37,1±12,5	0,15	-
Ag (агривація)		56,0±18,7	49,2±16,5	0,71	-
Di (диссимуляція)		59,3±19,8	47,6±15,9	1,23	-
ПТСР	A (подія травми)	50,1±16,8	44,4±14,9	0,60	-
	B (повторне переживання травми)	58,5±19,6	49,4±16,5	0,96	-
	C (симптоми «уникнення»)	78,1±26,1	53,9±18,0	2,54	0,01
	D (симптоми гіперактивації)	71,3±23,8	50,2±16,8	2,22	0,05
	F (дистрес та дезадаптація)	82,3±27,5	61,0±20,4	2,24	0,05
ОСР	a (подія травми)	50,6±16,9	44,5±14,9	0,64	-
	b (диссоціативні симптоми)	75,5 ± 25,2	57,9±19,4	1,85	-
	c (повторне переживання травми)	60,0±20,1	44,8±14,9	1,59	-
	d (симптоми «уникнення»)	74,3±24,9	52,1±17,4	2,33	-
	e (симптоми гіперактивації)	61,8±20,7	40,7±13,7	2,22	0,05
	f (дистрес та дезадаптація)	81,6±27,3	59,1±19,8	2,36	0,05
ПТСР		68,06±22,7	51,78±17,3	1,71	-
ГСР		67,30±22,5	49,85±16,3	1,83	-

Отримано значущі відмінності (у бік зменшення) між показниками досліджуваних до та після психологічного консультування за шкалами: ПТСР – C (симптоми «уникнення») на рівні  $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента; D (симптоми гіперактивації) на рівні  $p \leq 0,05$ ; F (дистрес та дезадаптація) на рівні  $p \leq 0,05$ . ГСР – e (симптоми гіперактивації) на рівні  $p \leq 0,05$ ; f (дистрес та дезадаптація)  $p \leq 0,05$ .

До початку психоконсультативних сесій для досліджуваних було характерним уникнення стимулів, асоційованих з травмою, зменшення загальної реактивності, що виражається у спробах уникати думок, почуттів або розмов про травму, а також – діяльності, місць або людей, що викликають спогади про травму, зниження інтересу до діяльності, звуження емоційної сфери. Спостерігалися симптоми фізіологічної гіперактивації, що виражаються в розладах сну, підвищеній дратівливості, невмотивованій пильності та підвищеній готовності до «реакції втечі», дистрес та дезадаптація. Це впливало на зниження професійної активності досліджуваних і сприяло психоемоційній напрузі. У ході психологічного консультування вдалося значно зменшити цю симптоматику переважно за рахунок емоційного відреагування події травми та її наслідків для кожного конкретного клієнта, розширення мотиваційної сфери, зниження егоцентричної спрямованості, корекції дисоціації самоствавлення, переробки неконструктивних захисних механізмів (зокрема, заперечення, ві-

дстороненості). У результаті була істотно знижена ймовірність формування ПТСР, а також симптоми гострого стресового розладу та його потенційної можливості перерости в хронічний.

Для дослідження зміни клінічних симптомів ПТСР у фахівців внаслідок проведеного психологічного консультування використовувалася «Шкала для клінічної діагностики ПТСР (CAPS)» адаптована І.Г. Малкіною-Пих. Результати наведені в таблиці 6.20.

Таблиця 6.20 – Середні значення показників CAPS у клієнтів до та після психологічного консультування (у балах)

Показники	До ПК (n=32)	Після ПК (n=32)	t	p
F	17,4±5,9	11,3±3,8	1,55	-
I	19,8±6,7	14,2±4,8	1,43	-
T	37,2±12,5	25,5±8,6	2,98	0,01

Отримано значущі відмінності між показниками досліджуваних до та після консультування за шкалою T (загальний показник) на рівні  $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента. Тобто значно знизилася загальна симптоматика ПТСР і разом з нею загроза розвитку симптомів ПТСР у подальшому. Це сталося за рахунок зменшення як частоти, так й інтенсивності прояву посттравматичних ознак після проведених консультативних сесій.

Таким чином, можна констатувати, що психологічне консультування фахівців екстремального профілю діяльності, що мають симптоми психологічної травми, сприяє зменшенню як гострої, так і хронічної симптоматики, зокрема за рахунок:

1. Зміни ставлення до часового континууму, часової перспективи на більш збалансовану, що включає минуле, сьогодення і майбутнє не в редукованому вигляді, а у вигляді цілісного часового потоку, поля, простору.
2. Підвищення стійкості до стресових ситуацій і подій.
3. Збільшення конструктивності використовуваних стратегій подолання напружених і стресових ситуацій.
4. Зниження симптоматики гострих і хронічних посттравматичних проявів.

Дослідження ролі психологічного консультування в зниженні симптоматики, пов'язаної з професійними деформаціями і деструкції, проводилося з фахівцями екстремального напрямку, стаж роботи яких становив не менше 10 років і які мали явні ознаки професійних деформацій (деструкцій). Кількість досліджуваних – 98 осіб.

Для оцінки динаміки симптомів емоційного вигорання означених фахівців до та після психологічного консультування використовувалася методика «Діагностика емоційного вигорання особистості» В.В. Бойко. Отримані результати наведені в таблиці 6.21.

Таблиця 6.21 – Показники симптомів емоційного вигорання клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Симптоми	До ПК (n=98)	Після ПК (n=98)	t	P
<b>Напруга</b>				
Переживання психотравмуючих обставин	15,2±5,2	11,8±4,0	2,38	0,05
Незадоволеність собою	13,7±4,7	9,2±3,2	3,15	0,01
«Загнаність у клітку»	9,3±3,2	8,7±3,0	0,42	-
Тривога та депресія	13,6±4,6	9,2±3,2	3,08	0,05
<b>Резистенція</b>				
Неадекватне виборче емоційне реагування	13,5±4,6	9,7±3,4	2,66	0,01
Емоційно-етична дезорієнтація	11,2±3,8	10,5±3,6	0,49	-
Розширення сфери економії емоцій	14,4±4,9	10,5±3,6	2,73	0,01
Редукція професійних обов'язків	13,3±4,5	9,9±3,4	2,38	0,05
<b>Виснаження</b>				
Емоційний дефіцит	15,4±5,2	12,5±4,2	2,03	0,05
Емоційна відстороненість	13,3±4,5	11,4±3,9	1,33	-
Особистісна відстороненість (деперсоналізація)	15,6±5,3	12,2±4,2	2,38	0,05
Психосоматичні та вегетативні порушення	12,4±4,2	10,2±3,5	1,54	-

Результати свідчать, що деякі симптоми емоційного вигорання піддаються корекції за допомогою психологічного консультування, а деякі лишаються нечутливими до даного виду психологічної взаємодії. Зокрема, отримані значущі відмінності між показниками симптомів: «Переживання психотравмуючих обставин» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); «Незадоволеність собою» ( $p \leq 0,01$ ); «Тривога та депресія» ( $p \leq 0,05$ ); «Неадекватне виборче емоційне реагування» ( $p \leq 0,01$ ); «Розширення сфери економії емоцій» ( $p \leq 0,01$ ); «Редукція професійних обов'язків» ( $p \leq 0,05$ ); «Емоційний дефіцит» ( $p \leq 0,05$ ) і «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)» ( $p \leq 0,05$ ). Показники цих симптомів після консультування стали значно нижче. Хотілося б відзначити наступне: усі симптоми належать до різних синдромів та фаз емоційного вигорання, але їх об'єднують деякі загальні особливості, а саме: вони пов'язані з глибокими порушеннями емоційної сфери клієнтів, які відбиваються на ставленні особистості до себе і до виконання професійних обов'язків. Корируючи, навчаючи клієнтів способам управління власним емоційним станом; переробці та переосмисленню внутрішніх конфліктів; зменшенню ірраціональних когніцій, можна знизити вплив психотравмуючих обставин на психіку, зменшити інтенсивність негативних переживань, наслідком чого стає оптимізація відносин особистості до самої себе, суб'єктам профе-

сійної діяльності та самої діяльності в цілому, що сприяє зниженню деструктивності.

З метою дослідження динаміки змін мотиваційної структури особистості, що сталася внаслідок проведеного консультування фахівців даної категорії, була використана методика «Діагностика мотиваційної структури особистості» В.Е. Мільмана. Результати наведені в таблиці 6.22 і на рис. 6.3.

Таблиця 6.22 – Показники мотиваційної структури особистості клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=98)	Після ПК (n=98)	t	P
Життєзабезпечення	12,4±4,2	14,6±4,9	1,54	-
Комфорт	13,2±4,5	15,3±5,2	1,47	-
Соціальний статус	20,5±6,9	21,4±7,3	0,63	-
Спілкування	15,8±5,4	19,4±6,5	2,52	0,01
Загальна активність	19,6±6,6	22,8±7,7	2,24	0,05
Творча активність	25,3±8,5	28,6±9,6	2,31	0,05
Соціальна корисність	26,7±9,0	29,1±9,8	1,68	-

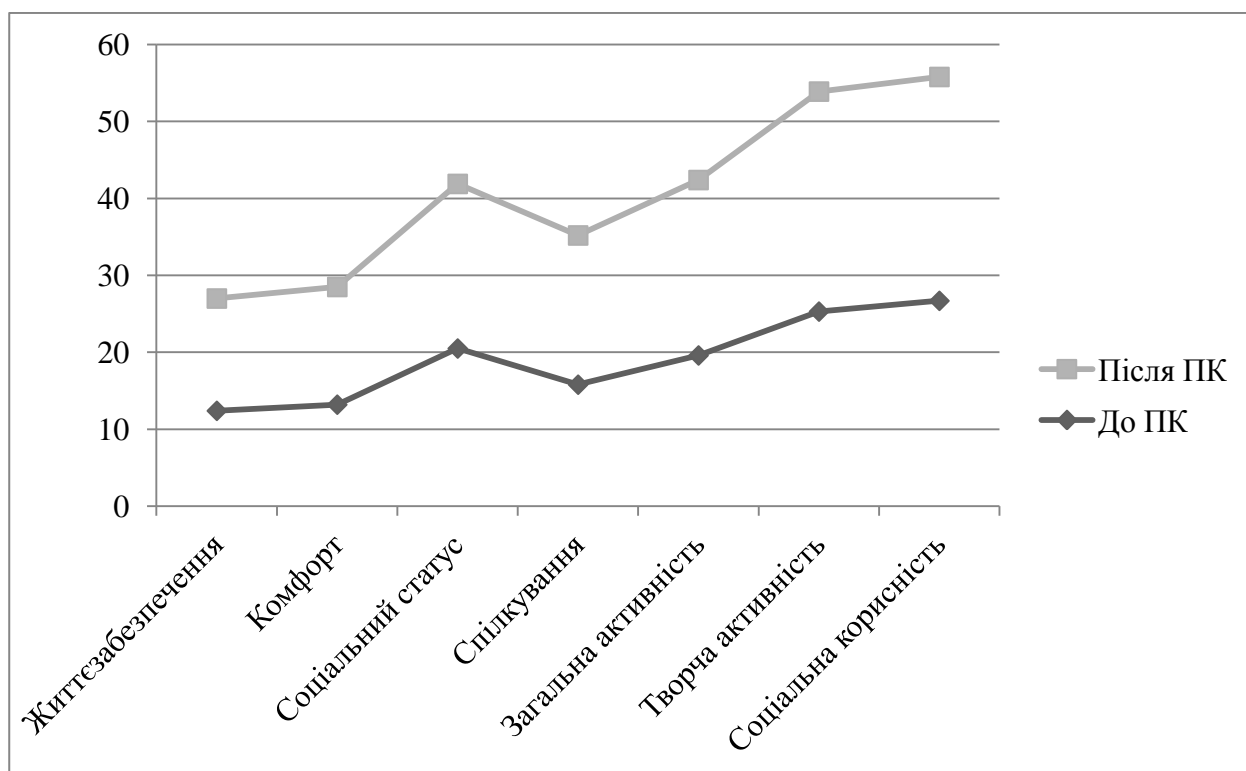


Рис. 6.3 – Мотиваційний профіль фахівців до та після психологічного консультування (бали)

Після проведеного консультування суттєво змінилися деякі складові мотиваційної структури особистості досліджуваних, а саме: спілкування ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента), загальна активність ( $p \leq 0,05$ ) і



творча активність ( $p \leq 0,05$ ). Тобто після психологічної взаємодії мотиваційний профіль клієнтів став виражено прогресивним, такий профіль характерний для людей, впевнених у собі, активних, соціально орієнтованих, які прагнуть до успіху у всіх сферах життєдіяльності.

Дослідження динаміки схильності означених фахівців до такої поведінки, що відхиляється від норм, після психологічного консультування здійснювалося за допомогою методики «Визначення схильності до такої поведінки, що відхиляється від норм» О.М. Орел. Результати відображені в таблиці 6.23.

Таблиця 6.23 – Показники схильності клієнтів до такої поведінки, що відхиляється від норм, до та після психологічного консультування (Т-бали)

Шкали	До ПК (n=98)	Після ПК (n=98)	t	p
Соціальна бажаність	52,3	49,8	0,75	-
Схильність до подолання норм і правил	48,6	55,4	2,04	0,05
Схильність до адиктивної поведінки	64,3	58,2	1,83	-
Схильність до саморуйнуючої поведінки та такої, коли завдається шкода самому себе	55,9	47,6	2,49	0,01
Схильність до агресії та насильства	63,5	51,4	3,63	0,001
Вольовий контроль емоційних реакцій	42,7	53,9	3,36	0,01
Схильність до делінквентної поведінки	44,2	40,6	1,08	-

Отримано значущі відмінності між показниками схильності фахівців екстремального профілю до такої поведінки, що відхиляється від норм, до та після психологічного консультування за наступними шкалами: схильність до подолання норм і правил ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента), схильність до саморуйнуючої поведінки та такої, коли завдається шкода самому себе ( $p \leq 0,01$ ), схильність до агресії та насильства ( $p \leq 0,001$ ), вольовий контроль емоційних реакцій ( $p \leq 0,01$ ). Тобто проведена психологічна робота істотно знизила у досліджуваних конформістські установки, некритичне слідування встановленим нормам і правилам, орієнтацію на думку авторитетних осіб за рахунок корекції ірраціональних когніцій і підвищення впевненості в собі. Також зменшилася схильність до невиправданого ризику, потреби в гострих відчуттях, аутоагресії за рахунок усвідомлення цінності власного життя, зниження соматизації тривоги і відчуття провини. Значно зменшилася агресивна спрямованість досліджуваних у взаєминах з іншими людьми, схильність вирішувати проблеми насильницькими методами, використовувати приниження партнера для підвищення власної самооцінки і статусу за рахунок опрацювання проблем щодо самооцінки, а також опанування навичок

конструктивного міжособистісного спілкування. Істотно послабився жорсткий вольовий контроль поведінкових емоційних реакцій, чуттєвих потягів, пов'язаний зі специфікою психології фахівців даної категорії, які використовують стереотип про неприпустимість прояву емоцій, як позитивних, так і негативних, оскільки це руйнує «світлий образ» непохитності і незламності професіонала. Ослаблення вольового контролю відбулося завдяки опануванню навичку рефлексивного відреагування переживань, у першу чергу – травматичних, що дозволило клієнтам проявляти свої емоції у поведінці більш автентично та безпосередньо.

Дослідження динаміки рівня схильності фахівців екстремальної спрямованості до адиктивної поведінки до та після психологічного консультування за допомогою «Методики діагностики схильності до різних залежностей» Г. Лозової. Отримані результати наведені в таблиці 6.24.

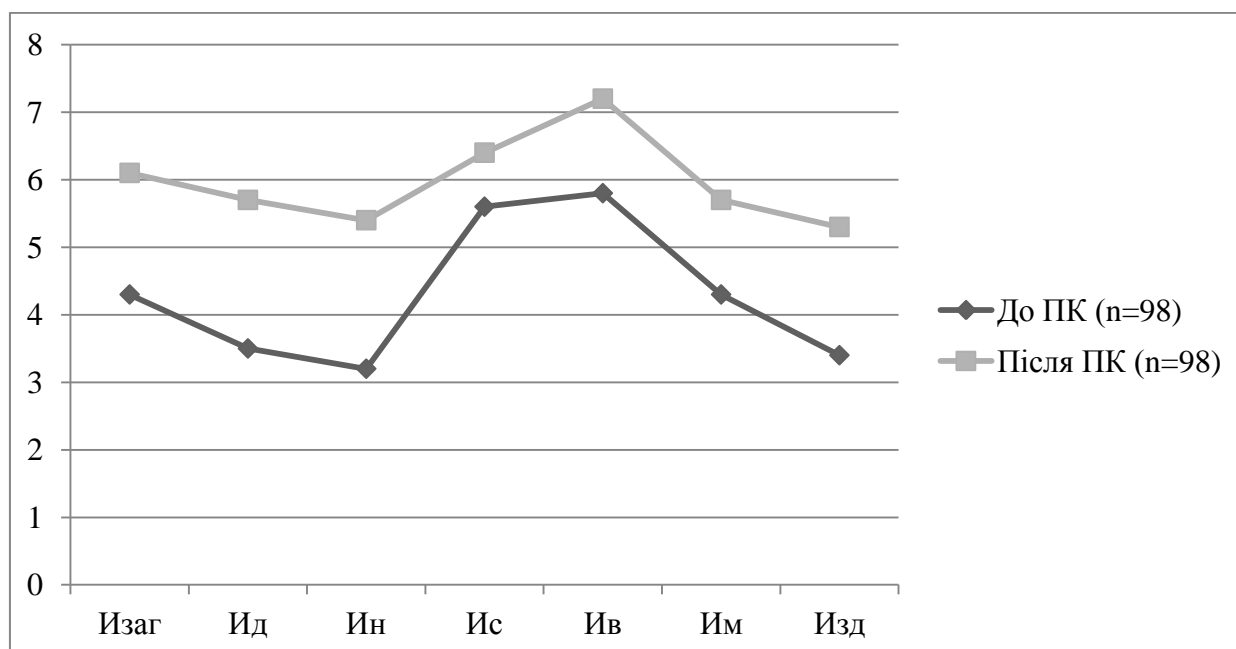
Таблиця 6.24– Показники схильності до різних видів залежності клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=98)	Після ПК (n=98)	t	p
Алкогольна залежність	14,3±4,9	13,6±4,6	0,37	-
Телевізійна залежність	6,2±2,2	6,1±2,1	0,05	-
Любовна залежність	9,5±3,2	8,4±2,9	0,58	-
Ігрова залежність	20,5±6,9	17,3±5,9	1,68	-
Сексуальна залежність	9,5±3,3	8,8±3,1	0,37	-
Харчова залежність	11,6±3,9	10,3±3,5	0,68	-
Релігійна залежність	1,7±0,7	1,7±0,7	0	-
Робоча залежність	9,4±3,2	10,1±3,4	0,37	-
Лікарська залежність	4,6±1,6	5,2±1,8	0,32	-
Комп'ютерна залежність	22,6±7,6	19,1±6,5	1,84	-
Тютюнова залежність	15,7±5,3	15,5±5,2	0,11	-
Залежність від здорового способу життя	10,3±3,5	10,7±3,6	0,21	-
Наркотична залежність	2,1±0,8	2,1±0,8	0	-
Загальна схильність до залежностей	11,7±4,0	10,4±3,5	0,68	-

Значущих відмінностей між показниками схильності до різних залежностей у досліджуваних до та після психологічного консультування виявлено не було. Однак такий результат є цілком очікуваним, адже робота з адиктивною або переадактивною поведінкою вимагає тривалої та глибокої психотерапевтичної інтервенції, здійснити яку в рамках психоконсультативних сесій не здається можливим, і власне про саме таке завдання мови не йде. Але хотілося б відзначити, що необхідність у такій роботі є, оскільки результати дослідження вказують на високі показники, тобто фактично сформовану адикцію, за шкалами: комп'ютерна за-

лежність ( $22,6 \pm 7,6$  бала до ПК і  $19,1 \pm 6,5$  – після); ігрова залежність ( $20,5 \pm 6,9$  бала до ПК і  $17,3 \pm 5,9$  – після); тютюнова залежність ( $15,7 \pm 5,3$  бала до ПК і  $15,5 \pm 5,2$  – після); алкогольна залежність ( $14,3 \pm 4,9$  бала до ПК і  $13,6 \pm 4,6$  – після). У ході консультативних сесій, безумовно, порушувалися проблеми залежної поведінки, використовувалися прийоми і психотехнології, спрямовані на усвідомлення тих психологічних «бонусів», які приносять адиктивні реалізації, моделювалися ситуації отримання подібних «бонусів» іншими «здоровими» способами, освоювалися прийоми саморегуляції і т. п. Однак для подолання залежної поведінки потрібно більше часу, зусиль і мотивації з боку клієнта.

Дослідження особливостей локусу контролю фахівців екстремального профілю діяльності до та після психологічного консультування здійснювалося за допомогою методики «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК) Є.Ф. Бажина, Е.А. Голинкіної, А.М. Еткінда, результати – на рис. 6.4.



**Рис. 6.4 – Показники інтернальності-екстернальності в різних сферах у клієнтів до та після психологічного консультування (стени)**

Отримано значущі відмінності між показниками локусу контролю досліджуваних до та після консультування за шкалами: загальна інтернальність ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стюдента), інтернальність у галузі досягнень ( $p \leq 0,05$ ), інтернальність в області невдач ( $p \leq 0,05$ ), інтернальність у сфері здоров'я ( $p \leq 0,05$ ). Тобто після психоконсультативних сесій у досліджуваних відбулися істотні зміни в розумінні причинних взаємозв'язків між власною поведінкою та досягненням бажаного в даних областях. Підвищився рівень суб'єктивного контролю над значущими подіями

в житті, як позитивними, так і негативними. Розширилася зона особистої відповідальності, досягнувши оптимального рівня, проте не над усіма ситуаціями. Здатність брати на себе відповідальність за процес і результат життєдіяльності є одним з головних показників особистісної зрілості та зростання. Консультативні сесії сприяли розвитку інтернальності за рахунок підвищення усвідомленості причинно-наслідкових зв'язків подій і розподілу відповідальності згідно з зовнішніми та внутрішніми обставинами, що об'єктивно склалися.

Таким чином, дослідження впливу психологічного консультування на деякі показники професійних деформацій фахівців екстремального профілю діяльності дозволяє констатувати, що в результаті проведеної психологічної роботи зменшилася вираженість деяких симптомів емоційного вигорання; мотиваційний профіль став виражено прогресивним; істотно зменшилася схильність до поведінки, що відхиляється від норм, і підвищився рівень суб'єктивного контролю.

### **6.5 Вплив психологічного консультування на когнітивні процеси та самоактуалізацію фахівців екстремального профілю**

Дослідження впливу психологічного консультування на когнітивні процеси і драйверну поведінку проводилося з усіма фахівцями, які брали участь у дослідженні (245 осіб).

Ірраціональність мислення формується як на основі минулого досвіду, так і у зв'язку з актуальною життєвою ситуацією. Ирраціональні переконання призводять до негативних емоцій, які перешкоджають постановці мети та її досягненню, і ведуть до непродуктивних форм поведінки. Вони істотно впливають на фізичне і психологічне самопочуття, можуть утворювати групи взаємопов'язаних симптомокомплексів та ригідні внутрішньоособистісні структури. Крім того, вони можуть бути факторами, що детермінують способи поведінки в стресових ситуаціях. Ирраціональні переконання можуть виконувати як позитивну, так і негативну функцію в процесі адаптації, але при високому рівні ірраціональності вони пов'язані з негативним ставленням до себе й є утвореннями, що заміщають нестачу внутрішньої впевненості і внутрішньої підтримки у клієнта.

Для дослідження динаміки когнітивних процесів у фахівців означеної категорії після психологічного консультування використовувався «Тест ірраціональних переконань» Р. Джонса в адаптації М.А. Гуліної. Результати – у таблиці 6.25.

Отримано значущі відмінності між показниками за наступними шкалами: «Очікування від себе (HSE)» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента), «Емоційна безвідповідальність (EI)» ( $p \leq 0,05$ ); «Тривожна понадстурбо-

ваність (АО)» ( $p \leq 0,05$ ); «Залежність від інших (D)» ( $p \leq 0,01$ ); «Безпорадність щодо змін (НС)» ( $p \leq 0,01$ ); «Бездоганність (Р)» ( $p \leq 0,001$ ).

Таблиця 6.25 – Показники вираженості ірраціональних переконань клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=245)	Після ПК (n=245)	t	p
Потреба в схваленні (IBT)	5,1± 1,8	4,3±1,5	0,84	-
Очікування від себе (HSE)	7,5±2,6	5,2±1,8	2,42	0,05
Схильність до звинувачення (BP)	5,6±1,9	3,8±1,3	1,89	-
Реакція на фрустрацію (FR)	5,2±1,8	4,4±1,6	0,84	-
Емоційна безвідповідальність (EI)	7,3±2,5	5,1±1,8	2,31	0,05
Тривожна понадстурбованість (АО)	8,2±2,8	6,0±2,1	2,31	0,05
Уникнення проблем (РА)	4,5±1,7	3,7±1,2	0,84	-
Залежність від інших (D)	6,8±2,3	4,1±1,4	2,83	0,01
Безпорадність щодо змін (НС)	7,3±2,5	4,4±1,6	3,05	0,01
Бездоганність (Р)	8,5±2,9	4,7±1,7	3,99	0,001

До проведення психологічних консультацій досліджувані мали шість видів виражених ірраціональних переконань, які трансформувалися в результаті психологічної роботи в більш конструктивні, раціональні. А саме: схильність судити про свою цінність як особистості на основі успішності досягнень трансформувалася в здатність об'єктивно оцінювати ресурси і можливості, максимально використовувати потенціал і поважати себе незалежно від того, вдалося досягти бажаного чи ні. Змінився локус контролю щодо невдач, неприємностей, емоційних розладів, власної біографії та саморозвитку з зовнішнього на внутрішній. Стала менш вираженою заклопотаність можливими небезпеками, яким необхідно запобігати. А також потреба в сильній і авторитетній фігурі, на яку можна перекласти відповідальність за те, що відбувається. Знизився рівень перфекціонізму, тобто прагнення до бездоганного результату в кожному випадку.

У складних для людини ситуаціях – фрустрація, дефіцит часу, прийняття важливого рішення та інші види стресу – вона несвідомо й автоматично вдається до деяких типових для неї ригідних і стереотипних способів поведінки. Таких типових форм реактивної поведінки може бути п'ять, вони були названі драйверами в тому сенсі, що ці стани і форми поведінки, які дозволяли дитині вижити і бути прийнятою в її родині, і в дорослому житті можуть бути притаманними їй потягами, які автоматично і несвідомо визначають її поведінку. Дотримання драйверів було названо міні-сценаріями тому, що ці важливі окремі моменти поведінки можуть тривати лише декілька хвилин кілька разів на день, але вони є симптоматичними провісниками поведінки людини в кризі, стресі, а також при збігу несприятливих обставин. Драйверна поведінка часто при-

зводить до проблем, підвищує ймовірність неадекватного реагування в стресовій ситуації, бо драйвери є своєрідними «медіаторами стресових реакцій». Завданням консультанта є допомогти усвідомити та переглянути їх, щоб драйверна поведінка стала менш спонтанною і більш дистанційованою від поточної життєвої реальності.

Для діагностики змін драйверної поведінки фахівців екстремального профілю внаслідок психологічного консультування використовувалася драйверний опитувальник П. Кахлера, С. Каперса в адаптації М.А. Гуліної. Отримані результати наведені в таблиці 6.26.

Таблиця 6.26 – Показники вираженості основних драйверів поведінки клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Драйвери	До ПК (n=245)	Після ПК (n=245)	t	p
«Радуй мене»	3,4±1,2	2,8±1,0	0,63	-
«Будь сильним»	7,2±2,5	5,7±2,0	1,58	-
«Поспішай»	5,8±2,0	3,6±1,3	2,31	0,05
«Будь досконалим»	5,5±1,9	3,4±1,2	2,21	0,05
«Намагайся»	6,2±2,2	4,1±1,5	2,20	0,05

Отримано значущі відмінності між показниками наступних поведінкових драйверів: «Поспішай» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); «Будь досконалим» ( $p \leq 0,05$ ) і «Намагайся» ( $p \leq 0,05$ ).

Кожна людина проявляє всі п'ять видів драйверної поведінки, однак у більшості один з драйверів проявляється частіше за інші, першим при відповіді на стимул, тому він називається головним чи первинним драйвером. У деяких є два головних драйвера, які виявляються з однаковою частотою. Рідше можна зустріти людей, у яких рівномірно проявляються три або більше драйверів. Виявивши первинний драйвер, можна зробити висновок про тип сценарного процесу людини.

Драйвер «Поспішай», з одного боку, задає ритм дій, з іншого – виправдовує поганий результат. Клієнти з таким первинним драйвером не усвідомлюють його незручностей, від цього драйвера більше страждають оточуючі. Руйнування драйверної поведінки клієнта полягає в усвідомленні ним того, що у нього достатньо часу, щоб прийти вчасно, у нього достатньо часу, енергії та зрілості, щоб не поспішаючи вийти та прийти вчасно. Консультант заохочує у клієнта дисциплінованість і відповідальність.

Коли програється драйвер «Будь досконалим» («Будь кращим»), людина підпорядковується голосу внутрішнього Батька: «Ти будеш відчувати себе благополучним (ОК) лише тоді, коли все будеш робити правильно». Консультант надає підтримку поведінці клієнта поза драйвером і конфронтує драйверну поведінку. Він пропонує оцінити реальну ситуацію, актуальний Его-стан, усвідомити почуття, емоції.

Драйвер «Намагайся» викликає велике напруження фізичних і психологічних ресурсів. Клієнт з таким головним драйвером нічого насправді не робить, не досягає і лишається у своєму сценарії. Консультант разом з клієнтом покроково розробляють стратегію зміни. Цей процес істотно інтенсифікують ведення щоденника, запис снів, емоцій, які виникають при відпрацюванні нових продуктивних патернів поведінки. Консультант заохочує за справи та реальні дії, які здійснює клієнт на шляху руйнування звичної драйверної поведінки.

Хотілося б звернути увагу на те, що драйвер «Будь сильним» є головним у великій кількості досліджених фахівців і нам не вдалося істотно зменшити його вплив на поведінку. Цей драйвер пов'язаний з установкою на те, що людина буде благополучною лише тоді, коли вона приховує свої почуття та бажання від інших. У ситуаціях, коли клієнту потрібні допомога, підтримка і співчуття, він не робить нічого, щоб їх отримати. Щоб зруйнувати даний тип поведінки, необхідно освоїти навички відреагування прихованих емоцій, таких, що застигли у свого роду капсулі, давати і отримувати «погладжування» тощо.

Однак робота з руйнування неефективного, деструктивного сценарію можлива на будь-якому етапі, з будь-якими сценарними елементами. Розрив будь-якої ланки призводить до руйнування всієї конструкції. Консультативні сесії, у будь-якому випадку, дають стимул до змін, зростання і самовдосконалення.

Дослідження впливу психологічного консультування на процеси самоактуалізації проводилося з усіма фахівцями, які брали участь в дослідженні (245 осіб).

Для оцінки динаміки загальної конструктивності особистості до та після психологічного консультування була використана методика «Особистісна біографія» О.І. Моткова. Результати відображені в таблиці 6.27.

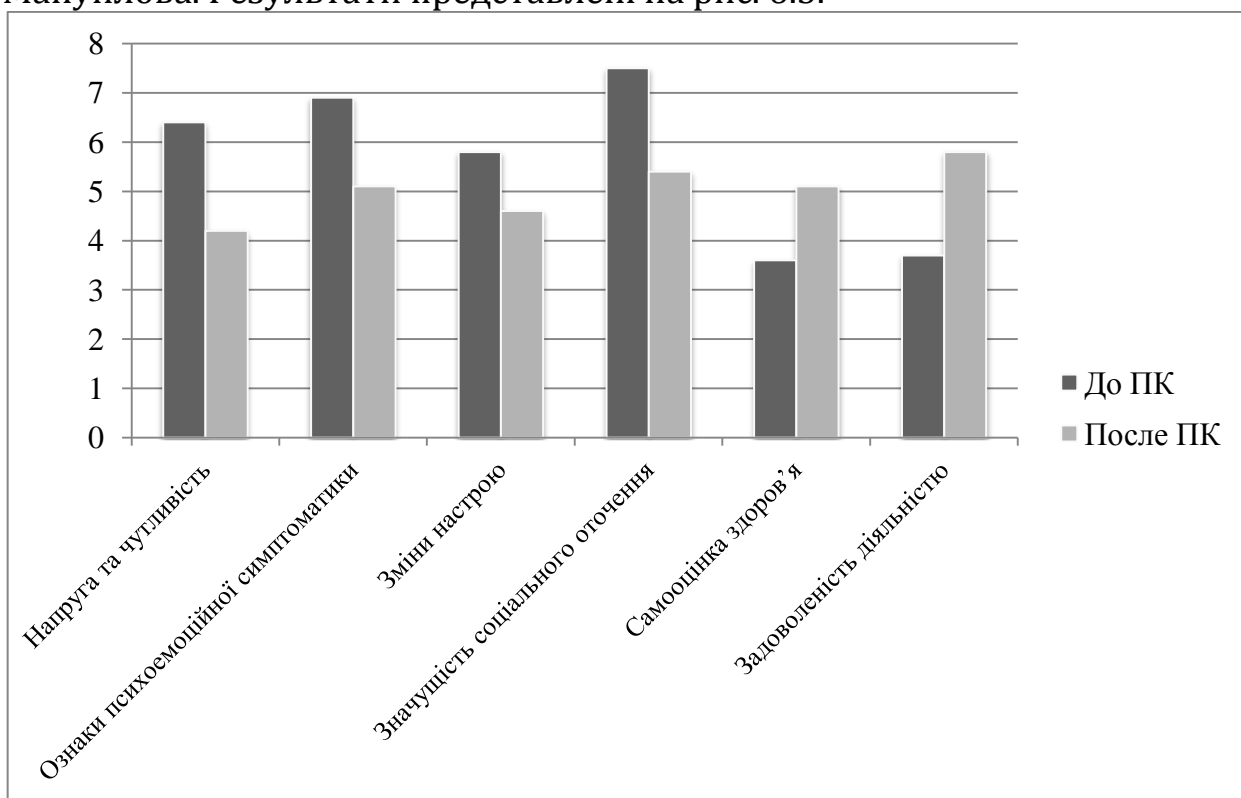
Таблиця 6.27 – Показники конструктивності особистості клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=245)	Після ПК (n=245)	t	p
Життєве самовизначення	3,38±1,3	3,71±1,4	1,39	-
Життєва самореалізація	3,09±1,2	3,77±1,4	2,86	0,01
Трансформація особистості	3,41±1,2	3,74±1,4	1,38	-
Гармонійність особистості в житті	3,13±1,1	3,90±1,4	3,23	0,01
Загальна конструктивність особистості	3,26±1,2	3,78±1,4	2,18	0,05

Отримано значущі відмінності за шкалами: «Життєва самореалізація» ( $p \leq 0,01$  за критерієм Стьюдента); «Гармонійність особистості в житті» ( $p \leq 0,01$ ) і «Загальна конструктивність особистості» ( $p \leq 0,05$ ).

Тобто консультування сприяло підвищенню відчуття повноти і гармонійності життя; зниженню кількості внутрішніх протиріч і конфліктів; усвідомленню власного потенціалу та ресурсів, що сприяють самоактуалізації; поліпшенню емоційного тону; задоволеності стосунками в сім'ї, з колегами, іншими людьми; оптимізації змісту відносин, установок та цілей. У цілому підвищилася ефективність організації та протікання життєвого процесу.

Для дослідження особливостей суб'єктивної оцінки рівня емоційного комфорту фахівців до та після консультування використовувалася «Шкала суб'єктивного благополуччя» М.П. Фетіскіна, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова. Результати представлені на рис. 6.5.



**Рис. 6.5 – Показники оцінки суб'єктивного благополуччя клієнтами до та після психологічного консультування (стени)**

Отримано значущі відмінності між показниками за наступними шкалами: «Напрута та чутливість» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); «Значущість соціального оточення» ( $p \leq 0,05$ ); «Задоволеність діяльністю» ( $p \leq 0,05$ ). Тобто в цілому рівень емоційного комфорту досліджуваних після консультування значно зріс, оцінка власного благополуччя стала вище. Це пов'язано, у першу чергу, з набуттям нового емоційного досвіду, як під час консультативних сесій, так і після них. Усвідомлення має велике значення для психічної регуляції стану та його корекції в бажаному напрямку. Суб'єктивна картина стану впливає на динаміку стану в цілому.



Суб'єктивне благополуччя тісно пов'язане з самооцінкою особистості. Динаміка самооцінки фахівців екстремального профілю до та після психологічного консультування досліджувалася за допомогою методики «Самооцінка особистості» О.І. Моткова. Результати відображені в таблиці 6.28.

Таблиця 6.28 – Показники самооцінки клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=245)	Після ПК (n=245)	t	p
Моральність	3,75±1,3	3,84±1,4	0,38	-
Воля	3,39±1,2	3,72±1,3	1,39	-
Самостійність і почуття реальності	3,45±1,2	4,02±1,4	2,39	0,05
Креативність	3,39±1,2	3,57±1,3	0,76	-
Гармонійність	3,29±1,2	3,91±1,4	2,60	0,01
Екстраверсія	3,40±1,2	3,38±1,2	0,08	-
Загальна самооцінка позитивних аспектів особистості	3,45±1,3	3,74±1,3	1,22	-

Отримано значущі відмінності між показниками за наступними шкалами: «Самостійність і почуття реальності» ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента); «Гармонійність» ( $p \leq 0,01$ ). У цілому після психологічного консультування самооцінка досліджуваних стала більш адекватною, гармонійною та реалістичною. Дещо заниженими лишилися показники креативності та екстраверсії. Це, на нашу думку, пов'язано з тим, що креативність, як здатність особистості до творчості, є досить стійкою характеристикою особистості, для зміни якої необхідно використовувати спеціальні психотехнології. Оскільки в нашій роботі такого завдання не ставилося, рівень розвитку креативності клієнтів не змінився.

Екстраверсія, або екстравертованість є відносно стійкою властивістю темпераменту індивіда. Її поведінкові прояви є більш вираженими в підлітковому та юнацькому віці. У міру дорослішання вони згладжуються, поведінковий малюнок набуває все більшої інтровертованості, що пов'язано, у тому числі, і з необхідністю дозованого використання внутрішніх ресурсів людини.

Для дослідження змін рівня розвитку самоактуалізаційних тенденцій у фахівців до та після психологічного консультування ми використовували «Модифікований опитувальник діагностики самоактуалізації особистості» А.Д. Лазукіна в адаптації Н.Ф. Каліної. Отримані результати наведені в таблиці 6.29.

Отримано значущі відмінності між показниками досліджуваних за шкалами: «Ціннісні орієнтації» (SAV) ( $p \leq 0,05$  за критерієм Стьюдента) і «Гнучкість поведінки» (Ex) ( $p \leq 0,05$ ), які утворюють «Блок цінностей». Тобто після психологічного консультування клієнти стали більше поділяти цінності, властиві особистості, що вміє самоактуалізуватися, і реалі-

зовувати їх в поведінці, взаємодії з іншими людьми, швидше й адекватніше реагувати на зміни ситуації.

Таблиця 6.29 – Показники шкал самоактуалізації клієнтів до та після психологічного консультування (бали)

Шкали	До ПК (n=245)	Після ПК (n=245)	t	p
Te	7,6±2,6	9,6±3,3	1,63	-
I	35,2±11,8	42,5±14,2	1,58	-
SAV	9,7±3,3	12,5±4,3	2,28	0,05
Ex	9,6±3,3	12,3±4,3	2,20	0,05
Fr	5,5±1,9	6,9±2,4	1,14	-
S	5,8±2,0	7,7±2,6	1,55	-
Sr	7,5±2,6	8,4±2,9	0,73	-
Sa	10,7±3,7	11,7±4,0	0,81	-
Nc	4,9±1,7	6,3±2,2	1,14	-
Sy	3,4±1,2	3,6±1,3	0,16	-
A	7,0±2,4	8,5±2,9	1,22	-
C	9,2±3,2	10,8±3,7	1,30	-
Cog	4,2±1,5	5,3±1,9	0,90	-
Cr	6,1±2,1	7,7±2,7	1,30	-

Практично за всіма іншими шкалами показники покращилися, але зміни не досягли ступеня значущості.

Таким чином, дослідження динаміки самоактуалізаційних тенденцій фахівців екстремального профілю у результаті психологічного консультування дозволяє констатувати, що підвищилася загальна конструктивність особистості, досліджувані стали внутрішньо більш гармонійними; зріс рівень емоційного комфорту; підвищилася суб'єктивна оцінка власного благополуччя; самооцінка стала більш адекватною та реалістичною; збільшилася «частка» цінностей особистості, що вміє самоактуалізуватися, які успішно реалізуються в різних сферах життєдіяльності.

### Висновки за розділом

Сучасна психологічна практика потребує розробки критеріїв оцінки ефективності, зокрема, психологічного консультування. Але на шляху цього процесу існує низка суттєвих утруднень, а саме: визначення критеріїв ефективності процесу консультування; операціоналізація оцінки ефективності; способи виміру ефективності консультування.

Фахівці-психологи різних теоретичних напрямів виділяють деякі універсальні критерії оцінки ефективності психологічного консультування, до яких належать: індивідуальні особливості консультанта (емпатія, інтерес до клієнтів, рівень особистої зрілості та психологічного здоров'я); індивідуальні характеристики клієнта (мотивація до змін, рефле-

ксивність, відкритість, відповідальність); особливості взаємодії клієнта та консультанта (довіра, відкритість, ясний контракт); стійкість, тривалість та значущість змін у клієнта (збільшення усвідомлюваності відносно себе, проблеми, способу її вирішення, які тривають протягом життя).

Але ці критерії занадто загальні та широкі. Спираючись на них необхідно розробляти більш конкретні критерії оцінки ефективності консультування, спираючись на його конкретні цілі, які визначаються теоретичним підґрунтям концепції консультанта.

У даній роботі в якості критеріїв ефективності були використані: суб'єктивна оцінка клієнта, оцінка консультанта, статистично значущі змінення показників тих характеристик, якостей, властивостей, які більшою мірою піддавалися психологічним впливам у процесі консультування.

Оцінка ефективності психологічного консультування фахівців екстремального профілю, що мають утруднення у сфері міжособистих відносин довела, що розроблені стратегії та технології консультування дозволяють оптимізувати зовнішні та внутрішні аспекти взаємин, зробити їх такими, що вивільняють внутрішні резерви людини для її подальшого розвитку та самореалізації.

Дослідження динаміки психічних станів клієнтів до та після психологічного консультування показало, що у фахівців суттєво підвищилася стресостійкість, емоційний тонус та комфортність, оптимізувався рівень ситуативної тривожності, знизилися показники депресивної симптоматики, агресивності, астеничних проявів.

Консультування фахівців-початківців, які мали проблеми з адаптацією до професійної діяльності, колективу, суттєво підвищило їх стійкість, лабільність у складних ситуаціях, у тому числі й соціальної взаємодії, полегшило перебіг адаптаційних процесів загалом.

Психологічна робота з фахівцями, які мали ознаки психологічної травми сприяла зменшенню як гострої, так і хронічної симптоматики; зміненню відношення до часової перспективи на більш збалансовану; підвищенню стійкості до стресових подій; збільшенню кількості використання конструктивних стратегій подолання стресу тощо.

Також результатом консультування виявилися зменшення деяких симптомів емоційного вигорання, ознак поведінки, що відхиляється від норми; змінення мотиваційного профілю на прогресивний; підвищення рівня суб'єктивного контролю. Підвищилася загальна конструктивність, гармонійність особистості, рівень емоційного комфорту, адекватність самооцінки, самоактуалізаційні тенденції досліджуваних фахівців екстремального профілю діяльності.

## ВИСНОВКИ

У дослідженні здійснено системний аналіз психологічного консультування як багатовимірного феномена. Авторська концепція консультування фахівців екстремального профілю діяльності представляє собою систему наукових поглядів на розуміння сутності, змісту, технології та організації процесу консультування. Вона базується на інтегративному підході, в основу якого покладена ідея про психотехнічне пізнання, що дозволяє сформувати гнучку, унікальну психотехнологію, завдяки якій для кожної людини створюються оптимальні умови щодо саморозкриття, самопізнання та трансформації.

Загально-теоретичний розгляд проблеми, систематизація сучасних теоретичних уявлень дозволяють констатувати, що психологічне консультування займає окреме, самостійне місце у системі психологічної практики, яке визначається специфікою предмету, цілей, завдань, технологій та особливостями виконання професійної ролі психологом.

Дотепер відсутнє єдине визначення психологічного консультування, і цей факт негативно відбивається на розумінні основних механізмів, можливості застосування цілісної концепції, професійній взаємодії та оцінюванні ефективності процесу.

У своїй роботі ми визначаємо психологічне консультування як процес продуктивної взаємодії, спрямований на надання допомоги психічно здоровій особистості в дослідженні, проясненні та вирішенні актуальних труднощів в емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній сферах; метою якого є усвідомлення та зміна деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів, станів, поведінки; формування нових підходів до переробки досвіду для профілактики рецидивів та підвищення якості життя.

Також були виокремлені етапи консультування фахівців екстремального профілю діяльності, на кожному з яких вирішується певне завдання професійної взаємодії між психологом та клієнтом, розгортається творчий процес взаєморозкриття та взаєморозвитку, створюються умови та простір для саморозвитку клієнта.

Необхідність розробки концептуального підходу до психологічного консультування фахівців екстремального профілю обумовлена, перш за все, специфікою їхньої професійної діяльності, яка характеризується надзвичайною складністю, напруженістю, відповідальністю та призводить до виникнення численних психологічних проблем. Взаємодія з психологом-консультантом допомагає усвідомити, розкрити та реалізувати власний особистий ресурс протистояння негативним впливам професійної діяльності та її суб'єктів.

Розробка підходу до психологічного консультування даної категорії фахівців потребує урахування певних аспектів: нетривалість консульту-

вання; у зв'язку з низькою мотивацією клієнта на отримання допомоги він повинен відчувати полегшення майже відразу та усвідомити результативність процесу; контекст консультування включає визначення основних цілей та результатів. Тому формат роботи має поєднувати наративний, проблемно-орієнтований, системний та орієнтований на рішення підходи.

Наративний підхід дозволяє розглядати життєвий шлях як сукупність подій – змін в умовах життя людини, її стану здоров'я та психологічного благополуччя, ситуацій у різних сферах життя, які конкретизуються і набувають емоційно-оцінної, особистісної забарвленості в розумінні суб'єктивної картини життєвого шляху. Окремі події життя можуть виступати об'єктивно як складні, а також суб'єктивно сприйматися й оцінюватися суб'єктом як стресові або такі, що вимагають прийняття і перетворення.

Реалізація проблемно-орієнтованого підходу в консультуванні передбачає фокусування не стільки на особистості клієнта, скільки на його проблемі. А вже через проблему, через вивчення витоків та умов її появи, розглядається особистість людини, якій надається консультація. Завдяки цьому підходу суттєво знижується тривога клієнта стосовно ситуації консультування. Це дуже важливо під час роботи з фахівцями екстремального профілю, оскільки у них відсутня мотивація на отримання допомоги від психолога, а запит про допомогу є неприйнятним.

Системний підхід дозволяє розглядати проблему клієнта як частину його взаємодій у системі стосунків. Система визначає поведінку своїх учасників таким чином, щоб прагнути до балансу і рівноваги. Консультант сприяє розумінню системних сил, допомагає більш усвідомлено та вільно обирати своє місце в системі й нести відповідальність за свої вибори.

Орієнтований на рішення підхід спрямований на активацію власних ресурсів клієнта для вирішення проблеми. Але складність полягає в тому, що аналіз причин проблеми неминуче призводить до посилення почуття провини у клієнта, що стає перешкодою до плідної взаємодії психолога-консультанта і клієнта. Саме тому, що надання переваги одному з зазначених підходів має ряд недоліків, ми вважаємо за необхідне використовувати їх у комплексі.

Особливу увагу у роботі ми приділили аналізу проблеми підготовки психологів-консультантів для роботи з фахівцями екстремального профілю. Це обумовлено тим, що майже всі сучасні теоретичні підходи виділяють особистість консультанта, рівень його професіоналізму, специфіку виконання професійної ролі як необхідну умову результативного консультування. На думку більшості дослідників консультант повинен мати такі особливості, як: особистісна зрілість, прагнення до самоактуалізації, аутентичність, емпатія, безоцінне відношення до іншої людини, толерантність до невизначеності, гнучкість, прийняття особистої відповідальності, глибинні стосунки з іншими, здатність до постановки реалістич-

них цілей тощо. Перелічені характеристики формуються у процесі професійного навчання, отримання досвіду, самовдосконалення та розвитку.

Але психолог-консультант, який працює з фахівцями екстремального профілю діяльності, крім перелічених властивостей, повинен мати спеціальні здібності та якості, необхідність яких обумовлена впливом різних дестабілізуючих факторів професійної взаємодії. Підготовка психологів даного напрямку потребує забезпечення базовими знаннями, вміннями та навичками, необхідними для консультативної роботи, спеціалізації у відповідній професійній області. Основними завданнями такої підготовки повинні бути: сприяння усвідомленню та виробленню консультантом власних способів виявлення проблемної ситуації; формування професійної мотивації, індивідуальних психотехнологій консультування; вироблення власних підходів до саморегуляції; розвиток здібності професійної рефлексії. У процес навчання та подальшої роботи необхідно залучати інститут супервізії, який сприяє професійному самовдосконаленню та допомагає протистояти руйнівним впливам емоційного перенавантаження, понадвідповідальності, невизначеності успішності, тобто розвитку професійних деформацій і деструкцій.

У ході дослідження запити фахівців екстремального профілю були інтегровані у три загальні категорії: 1. проблеми міжособистісної взаємодії; 2. екзистенційно-особистісні проблеми; 3. проблеми професійного розвитку. Для кожної категорії розроблена окрема гнучка психотехнологія, яка дозволяє створювати індивідуальний алгоритм вирішення проблеми.

Загальними цілями психологічного консультування фахівців екстремального профілю є: створення такого простіру професійної взаємодії, що сприяє встановленню продуктивного контакту; допомагає саморозкриттю клієнта, актуалізації його всебічних ресурсів, відреагуванню, усвідомленню та переробці психотравмуючого досвіду; переоцінка системи цінностей та переконань; створення власного алгоритму вирішення психологічних проблем, які можуть з'явитися у майбутньому.

Окремим завданням нашої роботи був аналіз проблеми оцінки ефективності психологічного консультування. Універсальні критерії, які використовувалися дотепер для такої оцінки, є занадто загальними. Тому нами були розроблені та використані власні, а саме: суб'єктивна оцінка клієнта, оцінка консультанта, статистично значущі змінення показників тих характеристик, якостей, властивостей, які більшою мірою піддавалися психологічним впливам у процесі консультування.

Доведено, що розроблені стратегії та технології консультування фахівців екстремального профілю дозволяють оптимізувати міжособистісні стосунки, вивільняють внутрішні резерви людини для її подальшого розвитку та самореалізації; підвищують стресостійкість, емоційний тонус та комфортність; сприяють оптимізації процесу професійної адаптації, підвищенню лабільності у складних ситуаціях взаємодії; знижують психот-

равматичну симптоматику; покращують професійну мотивацію, підвищують рівень суб'єктивного контролю та конструктивності особистості.

Щодо перспективи наукових пошуків в обраному напрямку слід зазначити, що подальшого вивчення потребують питання вдосконалення способів визначення психологічних утруднень фахівців екстремального профілю діяльності на ранніх етапах їхнього виникнення, що надасть можливість більш ефективно застосовувати різні види психологічної допомоги, у тому числі й психологічне консультування. Крім того, подальшого вдосконалення потребує проблема системного психологічного консультування, можливість залучати для роботи тих людей, що оточують фахівця, якому надається консультація, та мають суттєвий вплив на його особистість, життя в цілому.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамова Г. С. Практическая психология. Екатеринбург: «Деловая книга», 1998. 368 с.
2. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине: учеб. пособие. Москва: ЛПА «Кафедра – М», 1998. 272 с.
3. Абрамова Г. С. Графика в психологическом консультировании. Москва: «ПЕРСЭ», 2001. 142 с.
4. Авраменко Н. Н. Психологическое консультирование по личностному развитию: методические рекомендации для студентов 5-го курса. Под ред. доктора психологических наук, профессора Богданова Е.Н. Калуга: Издательство КГПУ им. К.Э. Циолковского, 2003. 65 с.
5. Адлер А. Индивидуальная психология. История зарубежной психологии. 30-60 гг. XX в. (тексты). Москва: МГУ, 1986. С. 131–140.
6. Адлер А. Очерки по индивидуальной психологии. Москва: «Когито-Центр», 2002. 220 с.
7. Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники. Москва: «Психотерапевтический колледж», 1999. 487 с.
8. Алахвердов В. М. Размышление о науке психологии с восклицательным знаком. Санкт-Петербург: «Формат», 2009. 264 с.
9. Александров А. А. Современная психотерапия: курс лекций. Санкт-Петербург: «Академический проект», 1997. 335 с.
10. Александрова Г. П. Исследование жизненных сюжетов в психотерапевтическом нарративе: дипломный проект квалификационного уровня «специалист» по специальности 7.040101 – «психология». Симферополь: Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2003. 122 с.
11. Александровский Ю. А., Лобастов О. С. Психогении в экстремальных условиях. Москва: «Медицина», 1991. 96 с.
12. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. Москва: Независимая фирма «Класс», 2000. 208 с.
13. Алешина Ю. Е. Специфика психологического консультирования. Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1994. №1. С. 22–33.
14. Амбрумова А. Г. Психология одиночества и суицид. Труды Московского НИИ психиатрии. Москва, 1981. Т. 92. С. 69–81.
15. Аминов Н. А., Молоканов М. В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов. Психологический журнал. №5. 1992. С.104–110.
16. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. Москва: «Наука», 1977. 379 с.



17. Антипов В. В. Психологическая адаптация к экстремальным ситуациям. Москва: «Владос-Пресс», 2002. 176 с.
18. Ануфриев А. Ф. Психологический диагноз: система основных понятий. Москва: МГОПИ, издательство «Альфа», 1995. 160 с.
19. Анцыферова Л. И. Психология формирования и развития личности. Человек в системе наук. Москва, «Наука», 1989. С. 426–433.
20. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию. Изд. 7; пер. с англ. Москва: «Аспект Пресс», 1998. 517 с.
21. Артамонова Е. И., Екжанова Е. В., Зырянова Е. В. и др. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования. Москва: Издательский центр «Академия», 2002. 165 с.
22. Артемьева Е. Ю. Основы психологии субъективной семантики. Москва: «Наука», «Смысл», 1999. 350 с.
23. Артемьева Е. Ю. Психология субъективной семантики. Москва: МГУ, 1980. 128 с.
24. Артюшин Л. М., Мосов С. П., Охременко О. Р. Праця в особливих умовах. Київ: «НАОУ», 2004. 94 с.
25. Асеев В.Г. Значимость и временная стратегия поведения. Психологический журнал. 1981. Т. 2. № 6. С. 28–36.
26. Асмолов А. Г. По ту сторону сознания. Методологические проблемы неклассической психологии. Москва: «Смысл», 2002. 480 с.
27. Асмолов А. Г. Психология личности: учебник. Москва: Изд-во МГУ, 1990. 336 с.
28. Ахмеров Р. А. Жизнестойкость как психобиографическая характеристика. Время пути: исследования и размышления. Под ред. Р. А. Ахмерова, Е. И. Головахи, Е. Г. Злобиной, А. А. Кроника, Д. А. Леонтьева. Киев: Изд-во Ин-та социологии НАН Украины, 2008. С. 139–164.
29. Ашанина Е. Н. Психология копинг поведения сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России: концепция, модель, технологии: автореф. дис. д-ра психол. наук: 05.26.03. Санкт-Петербургский государственный технологический институт (технический университет). Санкт-Петербург, 2011. 38 с.
30. Бадхен А. А., Родина А. М. (ред) Мастерство психологического консультирования. Санкт-Петербург: «Речь», 2007. 240 с.
31. Баканова А. А. Отношение к жизни и смерти в критических жизненных ситуациях: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.11. Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена. Санкт-Петербург, 2000. 18 с.
32. Балабанова Л. М. Категорія норми у дослідженні та регулюванні функціональних станів людини: автореф. дис...д-ра психол. наук: 19.00.02. Інститут психології ім. Г.С. Костюка. Київ, 2001. 31 с.
33. Балл Г. А. Понятие адаптации и его значение для психологии личности. Вопросы психологии. 1989. №1. С. 92–100.

34. Баранов А. Н., Паршин П. Б. Языковые механизмы вариативной интерпретации действительности как средство воздействия на сознание. Роль языка в средствах массовой коммуникации. Сб. статей. Москва: «ИНИОН», 1986. С. 100–143.
35. Барр В. Социальный конструкционизм и психология. Постнеклассическая психология. 2004. №1. С. 29–44.
36. Бахтин М. М. Автор и герой. К философским основам гуманитарных наук. Санкт-Петербург: «Азбука», 2000. С. 249–298.
37. Белик Я. Я. Психическая саморегуляция в экстремальных условиях деятельности: научно-аналитический обзор. Москва: Академия МВД СССР, 1988. 47 с.
38. Белокрылова Г. М. Профессиональное становление студентов-психологов: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Государственный университет им. М.В. Ломоносова. Москва, 1997. 189 с.
39. Бельская Е. Г. Основы психологического консультирования и психотерапии: учебное пособие. Обнинск: «ИАТЭ», 1998. 80 с.
40. Березина Т. Н. Пространственно-временные особенности мысленных образов и их связь с особенностями личности. Психологический журнал. 1998. Т. 19. № 4. С. 13–26.
41. Бернис Б. Грюнвальд, Гарольд В. Макаби Консультирование семьи. Пер. с англ. 2-е стереотип, изд. Москва: «Когито-Центр», 2008. 415 с. (Мастер-класс).
42. Бехтерев В. М. Предмет и задачи общественной психологии как объективной науки. Вестник знания. 1911. №1. С. 17–24.
43. Бибикова В. Н. Работа психолога со страхами клиента: учебное пособие для студентов вузов. Шадринск: Исеть, 2003. 150 с.
44. Бинсвангер Л. Бытие-в-мире. Москва: «Ювента», 1999. 300 с.
45. Блазер А., Хайм Э., Рингер Х., Томмен М. Проблемно-ориентированная психотерапия. Интегративный подход. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 272 с.
46. Бобкова М. Г., Гараева В. В. Критерии эффективности психологического консультирования. Вестник Тюменского государственного университета. 2011. № 9. С. 248–255.
47. Бодалев А. А. Психология общения. Москва: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. 256 с.
48. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов. Москва: «ПЕР СЭ», 2006. 511 с.
49. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. Москва: ПЕРСЭ, 2006. 528 с.
50. Большой психологический словарь. Под ред. Мещерякова Б. Г., Зинченко В. П. 4-е изд., дополн. и испр. Москва: «АСТ», Санкт-Петербург: «Прайм-Еврознак», 2008. 868 с. (Большая университетская библиотека).

51. Большунова Н. Я. Субъектность как социокультурное явление Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2005. 324 с.
52. Бондаренко А. Ф. Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика. Московский психотерапевтический журнал. 1993. № 1. С. 12–20.
53. Бондаренко А. Ф. Психологическая помощь: теория и практика. Изд. 4-е, испр. и доп. Киев: «Освита Украины», 2007. 332 с.
54. Бондаренко О.Р. Умное незнание психолога-консультанта: из опыта подготовки психологов-консультантов. Журнал практического психолога. 1998. №7. С. 54–58.
55. Бороздина Л. В., Спиридонова И.А. Возрастные изменения временной транспективы субъекта. Психологический журнал. 1998. Т. 19. № 3. С. 34– 47.
56. Бреслав Г. М. Психология эмоций. Москва: Смысл; Издательский центр «Академия», 2007. 544 с.
57. Брокмейер Й., Харре Р. Нарратив: проблемы и обещания одной альтернативной парадигмы. Вопросы философии. 2000. №3. С. 29–42.
58. Брунер Дж. Жизнь как нарратив. Постнеклассическая психология. 2005. №2. С. 9–30.
59. Брушлинский А. В. Психология субъекта. Психологический журнал. 2003. Т. 24. №2. С. 10.
60. Будинайте Г. Л. Краткосрочная терапия, ориентированная на решение. Системная семейная психотерапия: классика и современность. Под. ред. Черникова А. В. Москва: «Класс», 2005. С. 233–270.
61. Булах І. С., Кузьменко В. У., Помиткін Е. О. Консультативна психологія: підручник. Вінниця: «Нілан», 2014. 484 с.
62. Булкина Е. С. Письменное общение психолога с клиентом. Журнал практического психолога. 1999. №9. С. 64–66.
63. Булюбаш И. Д. Основы супервизии в гештальт-терапии. Москва: Издательство Института Психотерапии, 2003. 223 с.
64. Бурлачук Л. Ф., Грабская И. А., Кочарян А. С. Основы психотерапии. Киев: «Ника-Центр», 1999. 320 с.
65. Бурменская Г. В., Карабанова О. А., Лидерс А. Г. Возрастно-психологическое консультирование. Москва: МГУ, 1990. 136 с.
66. Бусыгина Н. П. Методология качественных исследований в психологии: учебное пособие. Москва: МГУ, 2011. 284 с.
67. Бутенко Г. П. Практическая консультативная психология. Вопросы психологии. 1988. №1. С. 180–181.
68. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. Санкт-Петербург: «Питер», 2001. 304 с.
69. Бэндлер Р., Гриндер Д. Из лягушек в принцы: Нейролингвистическое программирование. Воронеж: НПО «Модэк», 1994. 239 с.

70. Василюк Ф. Е. Семиотика психотерапевтической ситуации и психотехника понимания. Московский психотерапевтический журнал. 1996. № 4. С. 25–31.
71. Василюк Ф. Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи. Вопросы психологии. 1988. № 5. С. 27–37.
72. Василюк Ф. Е. От психологической теории к психотехнической практике. Московский психотерапевтический журнал. 1992. №1. С. 15–32.
73. Василюк Ф. Е. Методологический анализ в психологии. Москва: «Смысл», 2003. 240 с.
74. Василюк Ф. Е. Типология переживаний различных критических ситуаций. Психологический журнал. 1995. Т. 16. №5. С. 104–114.
75. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник. Київ: «Четверта хвиля», 2004. 256 с.
76. Васьковская С. В., Горноста́й П. П. Психологическое консультирование: ситуационные задачи. Киев: «Вища школа», 1996. 192 с.
77. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. Пер. с англ. А. Суворовой. Москва: «Апрель-Пресс», «ЭКМО-Пресс», 2000. 320 с. (Серия «Психология. XX век»).
78. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. Москва: «Ось-89», 1999. 176 с.
79. Вачков И. В., Гриншпун И. Б., Пряжников Н. С. Введение в профессию «психолог»: учеб. пособие. 2-е изд., стереотипное. Москва: Издательство Московского психолого-социального института. 119 с.
80. Веккер Л. М., Ломов Б. Ф. О чувственном образе как изображении. Вопросы философии. 1961. № 4. С. 47–59.
81. Вид В. Д. Методы восстановительного лечения. Полустационарные формы психотерапевтической помощи. Ленинград: «Медицина», 1988. С. 104–143.
82. *Визгина А. В. Роль внутреннего диалога в самосознании личности: автореф. дис.... канд. психол. наук: 19.00.01. Государственный университет им. М.В. Ломоносова. Москва, 1987. 25 с.*
83. Винер Дж., Майзен Р., Дакхем Дж. Супервизия супервизора: практика в поиске теории. Москва: «Когито-Центр», 2006. 352 с.
84. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург: «Питер», 2005. 276 с.
85. Волков Е. Н. Консультирование жертв интенсивного манипулирования психикой: основные принципы, особенности практики. Журнал практического психолога. 1997. №1. С. 9–13.
86. Волкова Е. Н. Субъектность педагога: теория и практика: дис.... докт. психол. наук: 19.00.07. Психологический институт им. Л.Г. Щукиной. Москва, 1998. 308 с.

87. Вопросы практической психодиагностики и психологического консультирования в вузе. Под ред. Н.Н. Обозова. Ленинград: Изд-во Ленинградского университета, 1984. 152с.

88. Выготский Л. С. Собрание сочинений в 6 т.: Т. 3: Проблемы развития психики. Москва: «Педагогика», 1983. 369 с.

89. Выготский Л. С. Конкретная психология человека. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 1986. № 1. С. 53–59.

90. Гальперин П. Я. Введение в психологию. Москва: «Высшая школа», 2002. 330 с.

91. Гарькавец С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі: монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2010. 343 с.

92. Гиппенрейтер Ю. Б., Карягина Т. Д., Козлова Е. Н. Феномен конгруэнтной эмпатии. Вопросы психологии. № 4. 1993. С. 61–68.

93. Глозман Ж. М. и др. Экспериментальное исследование семантической памяти человека. Вестник МГУ. Психология. 1984. № 2. С. 56.

94. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. Санкт-Петербург: «Питер», 2002. 736 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»)

95. Гольцева Ю. В. Формирование профессиональных умений психологического консультирования у будущих педагогов-психологов: дис... канд. пед. наук: 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования. Челябинск, 2009. 180 с.

96. Гонтаренко Л. О. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 22 с.

97. Горбатов С. В., Лыськов Б. Д. Концепция собственного будущего как фактор регуляции своего социального поведения. Вестн. С.-Петербургского ун-та. Сер.6. 1992. №1. С. 70–72.

98. Горелов І. Ю. Психологічна готовність працівників ОВС до застосування вогнепально-силового впливу: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 21 с.

99. Горностай П. П., Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования. Киев: «Наукова Думка», 1995. 128 с.

100. Гулина М. А. Теоретические и методологические основы индивидуального психологического консультирования: дисс... доктора психол. наук: 19.00.01 – Общая психология, история психологии. Москва, 1998. 297 с.

101. Гусакова М. П. Психологическое консультирование: учебное пособие. Москва: «Эксмо», 2010. 288 с.

102. Джейкобс Д., Дэвид П., Мейер Д. Дж. Супервизорство: Техника и методы корректирующих консультаций: руководство для преподавате-

лей психодинамической психотерапии и психоанализа. Пер. с англ. Санкт-Петербург: «Б. С. К.», 1997. 235 с.

103. Джендлин Ю. Фокусирование: Новый психотерапевтический метод работы с переживаниями. Пер. с англ. А.С. Ригина. Москва: Независимая фирма «Класс», 2000. 448 с. (Библиотека психологии и психотерапии, вып. 82).

104. Джерджен К. Дж. Социальный конструкционизм: знание и практика. Минск: БГУ, 2003. 232 с.

105. Дикая Л. Г. Отношение человека к неблагоприятным жизненным событиям и факторы его формирования. Психологический журнал. 1996. № 3. С. 137–148.

106. Долгинова О. Б., Красная Е. В. Тревожность и переживание микро- и макротравм у студентов – будущих психологов. Психология и психотерапия. Тревога и страх: единство и многообразие взглядов: V Ежегодн. Всерос. научн-практ. конф., 8-9 февр. 2003 г.: тезисы докл. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петербур.ун-та, 2003. С. 57–58.

107. Долгополова Е. В., Смирнов Б. А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. Москва: «Экономика», 2007. 276 с.

108. Донцов А. И., Полозова Т. А. Проблема конфликта в западной социальной психологии. Психологический журнал. 1980. №6. Том 1. С. 119–133.

109. Донцов Д. А., Донцова М. В. Психосоциальный подход к ПТСР и к психологической помощи при ПТСР. Вызовы эпохи в аспекте психологической и психотерапевтической науки и практики. – Казань: Изд-во «Отечество», 2011. С. 143–147.

110. Донцов Д. А., Донцова М. В. Психосоциальный подход как многогранное научно-практическое направление в экстремальной психологии и психологической помощи. Профессиональный и организационный стресс: диагностика, профилактика и коррекция. Астрахань: Астраханский университет, 2011. С. 16–20.

111. Донцов Д. А., Донцова М. В., Поляков Е. А. и др. Основы психологического консультирования. Санкт-Петербург: «Речь», 2013. 224 с.

112. Дубовик О. М. Особливості професійно орієнтованих особистісних якостей майбутнього психолога спеціальних закладів освіти: дис. канд. психол. наук, 19.00.08. Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2017. 164 с.

113. Дьяченко М. И., Кандыбович Л. Л., Пономаренко З. А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях. Минск: «Университетское», 1985. 206 с.

114. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. Санкт-Петербург: «Речь», 2005. С. 61–63.

115. Елдышова О. А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики. Вестник Костромско-

го государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2007. Т.13. Серия Психологические науки «Акмеология образования». №5. С. 21–24.

116. Елизаров А. Н. Введение в психологическое консультирование: учебное пособие. Москва: МГОПУ им. М.А. Шолохова, Институт сферы социальных отношений, 2002. 72 с.

117. Елизаров А. Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: учебное пособие. Москва: «Ось-89», 2007. 160 с.

118. Емельянова Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования. Санкт-Петербург: «Речь», 2014. 368 с.

119. Євсюков О. П., Куфлієвський А. С., Лебєдєв Д. В. та ін. Екстремальна психологія: підручник. Заг. ред. О. В. Тімченка. Київ: «Август Трейд», 2007. 502 с.

120. Жане П. Психический автоматизм. Экспериментальное исследование низших форм психической деятельности человека В. 2-х тт. Москва: «Начало», 1913. 453 с.

121. Жорняк Е. С. Нарративная психотерапия. Системная семейная психотерапия: классика и современность. Под. ред. Черникова А.В. Москва: «Класс», 2005. С. 271–323.

122. Жорняк Е. С. Нарративная психотерапия: от дебатов к диалогу. Московский психотерапевтический журнал. 2001. № 3. С. 79–90.

123. Забродин Ю. М., Пахальян В. Э. Психологическое консультирование. Москва: «Эксмо», 2010. 384 с. (Новейший справочник психолога).

124. Залевский Г. В. Супервизия: практика в поисках теории. Сибирский психологический журнал. 2008. №30. С. 7–13.

125. Залесский Г. Е. Психологические вопросы формирования убеждений. Москва: МГУ, 1982. 120 с.

126. Захарова Л. Н. Основы психологического консультирования организаций: учебное пособие. Москва: «Логос», 2012. 431 с.

127. Зеер Э. Ф. Психология профессий. Москва: «Мир», 2008. 329 с.

128. Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э. Психология профессиональных деструкций: учебное пособие для вузов. Москва: «Академический Проект»; Екатеринбург: «Деловая книга», 2005. С. 94–98.

129. Зейгарник Б. В. Зарубежные теории личности. Москва: МГУ, 1981. 118 с.

130. Землянська О. В. Судово-психологічна експертиза: навчальний посібник. Харків, Харківський національний університет внутрішніх справ, 2012. 300 с.

131. Знаков В. В. Психология понимания и нарративная психология. Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. Выпуск 1. Под ред. Братуся Б. С., Леонтьева Д. А. Москва, 2002. С. 86–105.

132. Золотова Т. В. Психологическое консультирование: учеб. пособие для студентов. Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л. Н. Толстого, 2006. 116 с.
133. Иванова Н. Л. Социальная идентичность и профессиональное становление личности: монография. Москва: «Аверс-Пресс», 2005. 150 с.
134. Иванова С. П. Психологическая концепция и организационно-методическое обеспечение профессиональной подготовки психологов МЧС России: дисс... доктора психол. наук: 05.26.03 – Пожарная и промышленная безопасность. Санкт-Петербург, 2011. 344 с.
135. Иванченко О. С. Актуальні проблеми психокорекції переживання провини як моральної емоції. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 15. Харків: НУЦЗУ, 2014. С. 70–78.
136. Интегративные аспекты современной психотерапии: сб. статей. Под общ. ред. М.М. Кабанова. Санкт-Петербург: ПНИ им. В.М. Бехтерева, 1992. 157 с.
137. Исурина Г. Л. Групповые методы психотерапии и психокоррекции. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике. Ленинград: «Медицина», 1983. С. 231–254.
138. Кабаченко Т. С. Методы психологического воздействия: учебное пособие. Москва: «Пед. общ. России», 2000. 544 с.
139. Каган В. Е. Философствование психотерапевта. Сборник научных статей и рабочих материалов к докладам участников II Международной конференции «Философия и психотерапия». Под редакцией С. М. Бабина, В. В. Андрюшина, И. Г. Глуховой. Научное издание. Санкт-Петербург: «Анатолия» 2014. 232 с.
140. Калина Н. Ф. Основы психоанализа. Москва: «Рефл-бук», Киев: «Ваклер». 2001. 352 с.
141. Калмыкова Е. С., Мергенталер Э. Нарратив в психотерапии: рассказы пациентов о личной истории (часть 1). Психологический журнал. 1998. Т.19. № 5. С. 97–103.
142. Калмыкова Е. С., Мергенталер Э. Нарратив в психотерапии: рассказы пациентов о личной истории (часть 2). Психологический журнал. 1998. Т.19. №6. С. 112–117.
143. Калмыкова Е. С., Чеснова И. Г. Анализ нарративов пациента: ССРТ и дискурс-анализ. Московский психотерапевтический журнал. 1996. №2. С. 177–201.
144. Калшед Дональд. Внутренний мир травмы. Москва: «Деловая книга», «Академический проект», 2001. 368 с.
145. Капустин С. А. Границы возможностей психологического консультирования. Вопросы психологии. 1993. №5. С. 50–56.
146. Капустин С. А. Теории нормальной и аномальной личности в классических направлениях психотерапии: проблема интеграции. Москва: «ООО УМК Психология», 2000. 96 с.



147. Капустин С. А. Поляризованная оценочная позиция как универсальная причина проблем клиентов психологической консультации. Вестник Московского университета. Сер.14. Психология. 1994. №1. С.60–65.

148. Карабанова О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие. Москва: «Гардарики», 2004. 320 с.

149. Карвасарский Б. Д. Психотерапия: учебник для вузов. 3-е издание. Санкт-Петербург: «Питер», 2008. 672 с.

150. Квасова О. Г. Трансформация временной перспективы личности в экстремальной ситуации: дисс... канд. психол. наук: 19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии. Москва, 2013. 171 с.

151. Квасова О. Г., Кадук Г. И., Магомед-Эминов М. Ш., Филатов АТ. Новые аспекты психотерапии посттравматического стресса: методические рекомендации. Харьков, Украинский Институт усовершенствования врачей. 1990. 31 с.

152. Кейд Б., О'Хэнлон В. Х. Краткосрочная психотерапия. Интервенции, манипуляции, техники на основе эриксоновского гипноза и НЛП. Москва: Институт общегуманитарных исследований, 2001. 240 с.

153. Келлерман П. Ф. Психодрама крупным планом. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 240 с.

154. Келли Дж. Теория личности (теория личных конструктов). Санкт-Петербург: «Речь», 2000. 249 с.

155. Кернберг О. Отношения любви: Норма и патология. Москва: Независимая фирма «Класс», 2000. 256 с.

156. Кернберг О. Тяжелые личностные расстройства. Стратегии психотерапии. Москва: Независимая фирма «Класс», 2001. 464 с.

157. Климов Е. А. Психология профессионала: избранные психологические труды. Москва: «МОДЭК», 2003. 454 с.

158. Ключева Н. В., Головчанова Н. С. Этика и профессиональное общение психолога-консультанта. Ярославль: ЯрГУ, 2012. 52 с.

159. Ключ П. П., Палюх В. Г., Росоха В. О. Тактична і психологічна підготовка особового складу пожежної охорони: підручник. Харків: «Основа», 2002. 228 с.

160. Кодекс этики и практики супервизоров Британской Ассоциации Консультантов. Журнал практической психологии и психоанализа. 2000. № 4. (Электронный ресурс). Режим доступа к странице: <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20000406>

161. Козина Н. В. Исследование эмпатии и ее влияния на формирование «синдрома эмоционального сгорания» у медицинских работников: дис. канд. психол. наук: 19.00.04. Санкт-Петербургский научно-исследовательский психоневрологический институт им. В.М. Бехтерева. Санкт-Петербург, 1998. 159 с.

162. Колодзин Б. Как жить после психической травмы. Москва: «Шанс», 1992. 256 с.
163. Колпачников В. В. Человекоцентрированный подход в практике психологического консультирования персонала организаций. Вопросы психологии. 2000. №3. С. 49–56.
164. Колпачников В. В. Индивидуальные модели консультативного процесса и психологического здоровья в консультировании. Журнал практического психолога. 1997. №5. С. 18–26.
165. Колпачников В. В. Общее введение в индивидуальное психологическое консультирование. Вопросы психологии. 1998. №6. С. 35–40.
166. Комаров К. Э., Берковская М. И., Котенев И. О. Стресс-менеджмент в системе психологического обеспечения деятельности профессий «повышенного риска»: разработка программы. Вестник Воронежского института МВД России. 1999. №3(5). С. 62–66.
167. Кон И. С. В поисках себя: Личность и ее самосознание. Москва: «Политиздат», 1984. 335 с.
168. Конечный Р., Боухал М. Психология в медицине. Прага: «Авиценум», 1983. 405 с.
169. Коновалова Л. А. Перцептивные механизмы затрудненного взаимодействия в психологическом консультировании: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского. Ярославль, 2006. 205 с.
170. Копытин А. И. Тренинг по фототерапии. Санкт-Петербург: Издательство «Речь», 2003. 96 с.: ил.
171. Копьев А. Ф. Диалогический подход в психотерапии и проблемы психологической клиники. Московский психотерапевтический журн. 1992. №1. С. 33–49.
172. Копьев А. Ф. Между свободой и необходимостью: к методологии краткосрочного психологического консультирования. Вопросы психологии. 1996. №4. С. 44–54.
173. Копьев А. Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации. Вопросы психологии. 1990. №3 С. 17–25.
174. Кори Д. Теория и практика группового консультирования. Пер. с англ. Е. Рачковой. Москва: «Эксмо», 2003. 640 с. (Серия «Искусство консультирования»).
175. Корнеенков С.С. Универсальное сознание личности. Интегральная психология и психотерапия: монография. Владивосток: Изд-во ТГЭУ, 2005. 384 с.
176. Корнилова Т. В. Психология риска и принятия решений: учеб. пособие для студентов вузов. Москва: «Аспект-пресс», 2003. 284 с.
177. Короленко Ц. П. Психофизиология человека в экстремальных условиях. Ленинград: «Медицина», 1978. 271 с.

178. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник. Київ: «Ніка-Центр», 2006. 580 с.

179. Коттлер Дж., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. Санкт-Петербург: «Питер», 2001. 464 с. (Серия «Золотой фонд психотерапии»).

180. Кочюнас Р.-А. Б. Основы психологического консультирования. Москва: «Академический проект», 1999. 239 с.

181. Красило А. И. Психологическое консультирование посттравматических состояний. Москва: «Московский психолого-социальный институт», 2004. 96 с.

182. Краткий психологический словарь. Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского; ред.-сост. Л. А. Карпенко. Ростов н/Дону: «Феникс», 1998. 505 с.

183. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний. Москва: «Медицина», 1991. 336 с.

184. Кроник А., Ахмеров Р. Каузометрия: Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути. Москва: «Смысл», 2003. 284 с.

185. Крупенина А. В. Влияние личностных качеств практического психолога на эффективность консультативной деятельности: дисс... канд. психол. наук: 19.00.07 – Педагогическая психология. Москва, 2005. 194 с.

186. Кузнецова М. А. Психологические трудности и их преодоление в процессе краткосрочного психологического консультирования у курсантов образовательных учреждений пограничного профиля: дисс... канд. психол. наук: 19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика. Москва, 2012. 198 с.

187. Куфлієвський А. С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: автореф. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2006. 20 с.

188. Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону: Издательство Ростовского университета, 1986. 135 с.

189. Лабунская В. А. О семантике выразительных движений в общении. Вопросы психологии общения и познания людьми друг друга: Межвуз. сб. науч. ст. Краснодар: Изд-во Кубанск. ун-та, 1981. С. 129–138.

190. Лазсло Д., Истерман Г., Забко Ш. Терапия через интернет. Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №1. С. 6–26.

191. Ларцев М. А., Багдасарова М. Г. Психофизиологическое обеспечение профессиональных контингентов, участвующих в ликвидации ЧС. Москва: ВЦМК «Защита», 2003. 230 с.

192. Лебедев В. В. Экстремальная психология. Москва: «Юнити-Дана», 2001. 431 с.
193. Лебедев В. И. Личность в экстремальных условиях. Москва: «Политиздат», 1989. 304 с.
194. Лейбин В. М. Классический психоанализ: история, теория практика. Москва: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: «НПО МОДЭК», 2001. 1056 с.
195. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. 2-е, испр. изд. Москва: «Смысл», 2003. 487 с.
196. Леонтьев Д. А., Бузин В. Н. Особенности смысловой структуры мировоззрения при хроническом алкоголизме. Вестник Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1992. № 3. С. 22–30.
197. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики. 4-е изд. Москва: МГУ, 1981. 584 с.
198. Лефтеров В. О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності: дис. ... доктора психол. наук : спец. 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 428 с.
199. Лешукова Е. Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики. Вестник РАТЭПП. № 1. 1995. С. 36–47.
200. Лидерс А. Г. Особенности позиции практического психолога по отношению к клиенту. Журнал практического психолога. 1998. № 9. С. 96–112.
201. Линде Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика: учеб. пособие для студентов вузов. Москва: «Аспект Пресс», 2010. 255 с.
202. Личностная и профессиональная рефлексия: психологический практикум. Сост. Г.С. Пьянкова. Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева, 2012. 125 с.
203. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. Москва: «Директ-Медиа», 2008. 174 с.
204. Ломов Б. Ф. Общественные отношения как общее основание свойств личности. Психология личности в трудах отечественных психологов. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. С. 60–66.
205. Лосева В. К., Луньков А. И. Психологическая помощь и консультирование Москва: «Профессиональное образование», 1995. 178 с.
206. Лурия А. Р. Язык и сознание. Москва: МГУ, 1979. 319 с.
207. Магомед-Эминов М. Ш. Личность и экстремальная жизненная ситуация. Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 1996. № 4. С. 26–35.
208. Маданес К. Стратегическая семейная терапия. Москва: Независимая фирма «Класс», 1999. 272 с.

209. Мадди С. Р. Теории личности – сравнительный анализ. Пер. с англ. Санкт-Петербург: «Речь», 2002. 486 с.

210. Макаров В. В. Избранные лекции по психотерапии. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: «Академический Проект»; Екатеринбург: «Деловая книга», 2000. 432 с.

211. Макарова Е. Ю. Представления о психологическом консультировании у разных социальных групп: дисс... канд. психол. наук: 19.00.05 – Социальная психология. Москва, 2009. 187 с.

212. Малишева К. О. Синдром емоційного вигоряння психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція: автореферат дис. канд. психол. наук: 19.00.04. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2003. 20 с.

213. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. Москва: «Эксмо», 2005. 960 с.

214. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. Москва: «Эксмо», 2006. 960 с.

215. Малкина-Пых И. Г., Таланов В. Л. Справочник практического психолога. Москва: «Эксмо», 2002. 928 с.

216. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва: «Наука», 1996. 285 с.

217. Мартыанова Г. Ю. Влияние профессиональной мотивации психолога-консультанта на эффективность индивидуального психологического консультирования: дисс... канд. психол. наук: 19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии. Москва, 2002. 172 с.

218. Маслоу А. *Мотивация и личность*. 3-е изд. Пер. с англ. Санкт-Петербург: «Питер», 2008. 352 с.

219. Мастеров Б. М. Психологические условия самоизменения человека в практике консультирования. Москва: «ЭКМО-Пресс», 1998. 342 с.

220. Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. Санкт-Петербург: «Речь», 2007. 240 с.

221. Масютина Н. Н. (Авраменко Н. Н.) К вопросу об оценке результатов психологического консультирования. Образование и здоровье: Материалы V Всероссийской научно-практической конференции. Калуга, 1999. С. 76–78.

222. Махнач А. В. Жизненный опыт и выбор специализации в психотерапии. Психологический журнал. 2005. Том 26. № 5. С. 86–97.

223. Меновщиков В. Ю. Специфика дискурса клиента в Интернет-консультировании. Психологическое консультирование Онлайн №1. Экспериментальные исследования. 2010. С. 30–42.

224. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. Москва: «Смысл», 1998. 109 с.

225. Меновщиков В. Ю. Психологическая помощь в сети интернет. Москва: «Флогистон: психология из первых рук», 2007. 178 с.

226. Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности. Москва: «Педагогика», 1986. 256 с.
227. Методы современной психотерапии: учебное пособие. Составители Л. М. Кроль, Е. А. Пуртова. Москва: Независимая фирма «Класс», 2000. 480 с. (Библиотека психологии и психотерапии, вып. 90).
228. Мидор Б., Роджерс К. Личностно-центрированная терапия. Журнал практической психологии и психоанализа. 2002. №4. С. 60–85.
229. Минделл Э. Психотерапия как духовная практика. Пер. с англ. Москва: Независимая фирма «Класс», 1997. 160 с.
230. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: теория и практика. Ростов н/Дону: «Феникс», 2008. 603 с. (Психологический практикум).
231. Минуллина А. Ф., Солобутина М. М. Основы психологического консультирования: методическое пособие. Казань: ТГГПУ, 2007. 329 с.
232. Минухин С., Фишман Ч. Техники семейной терапии. Пер. с англ. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 304 с.
233. Миронец С. М. Негативні психічні стани та реакції працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України в умовах надзвичайної ситуації: автореф. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2007. 25 с.
234. Миско Е. А., Тарабрина Н. В. Особенности жизненной перспективы у ветеранов войны в Афганистане и ликвидаторов аварии ЧАЭС. Психологический журнал. 2004. №3. С. 44–52.
235. Молоканов М. В. Личностные компоненты профессиональной успешности практических психологов (инструкторов учебно-тренинговых групп): дис. канд. психол. наук: 19.00.05. Психологический институт им. Л.Г. Щукиной. Москва, 1994. 178 с.
236. Морозова Л. Б., Пыжьянова М. А. Практические задания на освоение техник психологического консультирования: учебно-методическое пособие. Нижний Новгород: Изд-во НГПУ, 2009. 144 с.
237. Москалец В. П. Психологія особистості: навчальний посібник. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 262 с.
238. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. Москва: «Смысл», 2001. 494 с.
239. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Москва: «Апрель-пресс», «ЭКСМО-ПРЕСС», 2002. 256 с.
240. Мясичев В. Н. Психические состояния и отношения человека. Психические состояния. Сост. и общ. ред. Л. В. Куликова. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. С. 52–59.
241. Навайтис Г. Семья в психологической консультации. Москва: «Московский психолого-социальный институт»; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1999. 224 с.

242. Наумова Е. Л. Психологическая компетентность профконсультанта: методическое пособие. Саратов: «ПМУЦ», 2002. 15 с.
243. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. 464 с.
244. Немов Р. С. Основы психологического консультирования: учеб. для студ. педвузов. Москва: «ВЛАДОС», 1999. 394 с.
245. Новикова-Грунд М. В. Текстовые методики в группе. Исследования обучения и развития в контексте культурно-исторического подхода. Москва: «Наука», 2002. 279 с.
246. Новое в лингвистике. «Гипотеза Сепира—Уорфа». Под редакцией В. А. Звегинцева. Москва, 1960. Вып. 1. С. 111–215.
247. Нуркова В. В., Митина О. В., Янченко Е. В. Автобиографическая память: «сгущения» в субъективной картине прошлого. Психологический журнал. 2005. №2. С. 22–32.
248. Нуркова В. В. Свершенное продолжается. Психология автобиографической памяти личности. Москва: «УРАО», 2000. 320 с.
249. Обозов Н. Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Ассоциация лекторов. Центр прикладной психологии, 1993. 49 с.
250. Овчарова Р. В. Технологии практического психолога образования: уч. пособ. для студентов вузов и практич. работников. Москва: ТЦ «Сфера», 2000. 448 с.
251. Огинская М. М., Розин М. В. Мифы психотерапии и их функции. Вопросы психологии. 1991. №4. С. 10–18.
252. Олифирович Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика. Минск: «Тесей», 2005. 264 с.
253. Оніщенко Н. В. Екстрена психологічна допомога постраждалим в умовах надзвичайної ситуації: теоретичні та прикладні аспекти: монографія. Харків: «Право», 2014. 584 с.
254. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 15–25.
255. Орлов А. Б. Психологическое консультирование и психотерапия: триалогический подход. Вопросы психологии. 2002, май-июнь. С. 3–19.
256. Осадько О. Технології психологічного консультування. Київ: «Редакція загальнопедагогічних газет», 2005. 128 с.
257. Осипова А. А. Общая психокоррекция: учебное пособие для студентов вузов. Москва: ТЦ «Сфера», 2000. 512 с.
258. Осипова А. А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. – Ростов на Дону: «Феникс», 2005. 315 с.
259. Основные направления современной психотерапии. Ред. А. М. Боровиков. Москва: «Когито-Центр», 2000. 379 с.

260. Основы психологической помощи в экстремальных ситуациях: учебное пособие для специальности «Психология» заочной формы обучения. Сост. Т. П. Линчук, И. М. Михалева. Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2010. 160 с.

261. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. Москва: «Академия», 2005. 288 с.

262. Охременко О. Р. Діяльність у складних, напружених та екстремальних. Київ: Національна академія оборони України, 2004. 210 с.

263. Пантилеев С. Р. Самоотношение. Психология самосознания. Хрестоматия по социальной психологии личности. Под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2000. С. 208–229.

264. Паспорт спеціальності 19.00.09 – психологія діяльності в особливих умовах. Сайт Національного університету цивільного захисту України. URL: <http://nuczu.edu.ua/ukr/>

265. Пахальян В. Э., Забродин Ю. М. Психологическое консультирование. Москва: «Эксмо», 2010. 384 с. (Новейший справочник психолога).

266. Пергаменщик Л. А. Кризисная психология: учебное пособие. Минск: «Вышэйшая школа», 2004. 288 с.

267. Перлз Ф. Гештальт-семинары: гештальт-терапия дословно. Москва: «Институт общегуманитарных исследований», 1998. 325 с.

268. Петренко В. Ф. Основы психосемантики. Изд. 2-е, доп. Санкт-Петербург: «Питер», 2005. 480 с.

269. Петровский В. А. Психология неадаптивной активности. Москва: ТОО «Горбунок», 1992. 224 с.

270. Петрушин С. В. Мастерская психологического консультирования. Санкт-Петербург: «Речь», 2006. 184 с.

271. Пинкер Стивен. Язык как инстинкт. Пер. с англ. Общ. ред. В. Д. Мазо. Москва: «Едиториал УРСС», 2004. 456 с.

272. Платонов К. К. Структура и развитие личности. Москва: «Наука», 1986. 254 с.

273. Платонов К. К. О системе психологии. Москва: «Мысль», 1972. 216 с.

274. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: монографія. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. 295 с.

275. Поляков Е. А. Социальные особенности психологического консультирования на современном этапе. Психологическое сопровождение социальных институтов: теоретическая модель и технологии реализации. Материалы научно-практической конференции. Одинцово: АНОО ВПО «ОГИ», 2012. 255 с.

276. Пономарева И. М. Работа психолога в кризисных службах: учебное пособие. Санкт-Петербург: СПбГИПСР, 2014. 197 с.

277. Потапчук Н. Д. Особливості надання психологічної допомоги проблемним сім'ям прикордонників: автореф. канд. психол. наук:



19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2006. 22 с.

278. Практическая психология. Под ред. М. К. Тутушкиной. 4-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: «Дидактика Плюс», 2001. 368 с.

279. Преображенская А. О. Взаимосвязь позиции субъекта жизненного пути и структуры автобиографического нарратива в психологическом консультировании. Сибирский психологический журнал. 2007. №25. С. 47–54.

280. Преображенская А. О. Динамика субъектной позиции личности в процессе психологического консультирования: дис. канд. психол. наук: 19.00.01. Московский городской психолого-педагогический университет. Москва, 2007. 200 с.

281. Приходько Ю. О. Психологічні чинники успішності професійної діяльності пожежних-рятувальників МНС України: автореф. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 24 с.

282. Профессиональная деформация личности: учебное пособие. Составители А. В. Коваленко, Л. А. Шиканов. Томск: ТПУ, 2009. 90 с.

283. Прохазка Дж., Норкросс Дж. Системы психотерапии: пособие для специалистов в области психотерапии и психологи. Санкт-Петербург: Прайм-Еврознак, 2005. 384 с.

284. Пряжников Н. С., Пряжникова Е. Ю. Психология труда и человеческого достоинства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. Москва: «Академия», 2001. 480 с.

285. Психологическая служба: учебно-методическое пособие. Авт.-сост. Е. В. Матвеева. Киров: ВятГГУ, 2007. 63 с.

286. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. Е. И. Артамонова, Е. В. Екжанова, Е. В. Зырянова и др. под ред. Е. Г. Силяевой. 6-е изд. стер. Москва: «Академия», 2011. 192 с.

287. Психология экстремальных ситуаций. Под ред. В. В. Рубцова, С. Б. Малых. 2-е изд. Москва: Психологический ин-т РАО, 2008. 304 с.

288. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных. Под общей ред. Ю. С. Шойгу. Москва: «Смысл», 2007. 319 с.

289. Психология экстремальных ситуаций: хрестоматия. Сост. А. Е. Тарас, К. В. Сельченко. Москва: АСТ, Минск: «Харвест», 2002. 480 с.

290. Психология воздействия (проблемы теории и практики). Сб. науч. тр. АПН СССР. НИИ общей и пед. психол. Ред. Бодалев А. А. 1989. 153 с.

291. Психология. Словарь. Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е издание, исправленное и дополненное. Москва: «Политиздат», 1990. 494 с.

292. Психотерапевтическая энциклопедия. Под общей редакцией Б. Д. Карвасарского. Санкт-Петербург: «Питер Ком», 1999. 752 с.

293. Психотерапия как невербальная практика: коллективная монография. А. С. Кочарян, И. А. Кочарян, М. Е. Жидко, Н. Н. Терещенко, А. М. Лисеная, Л. П. Рогулева, С. А. Кочарян; под ред. д. психол. н., проф. А. С. Кочаряна. Харьков: : ХНУ имени В.Н. Каразина, 2014. 260 с.
294. Психотерапия. Психологические модели: учебник для вузов. Кочарян О.С., Бурлачук Л.Ф., Жидко М.Е. 3-е изд. доп., стереотип. Санкт-Петербург: «Питер», 2012. 496 с.
295. Пузырей А. А. Культурно-историческая теория Л. С. Выготского и современная психология. Москва: МГУ, 1986. 117 с.
296. Пузырей АА. Психология, психотехника, психагогика. Москва: «Смысл», 2005. 488 с.
297. Пэпп П. Семейная терапия и ее парадоксы. Пер. с англ. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 228 с.
298. Решетина С. Ю., Смолян Г. Л. Информационно-психологическая безопасность личности (Контуры проблемы). Проблемы информационно-психологической безопасности. Москва, 1996. С. 24.
299. Решетников М. М. Психическая травма. Санкт-Петербург: Восточно-Европейский институт психоанализа, 2006. 336 с.
300. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии. Пер. с англ. О. Кондрашовой, Р. Кучкаровой, Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной, М. Злотник. Москва: «Апрель Пресс», «Эксмо», 2002. 976 с. (Серия «Библиотека всемирной психологии»).
301. Роджерс К. Человекоцентрированный / клиентоцентрированный подход в психотерапии. Вопросы психологии. 2001. №2. С. 48–58.
302. Роджерс К. Клиент-центрированная психотерапия. Пер с англ. Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной. Москва: «Апрель-пресс», «Эксмо-пресс», 2002. 512 с.
303. Россохин А. В. Личность в измененных состояниях сознания (на материале психоанализа). Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. Выпуск 1. Москва: Смысл, 2002. С. 279–307.
304. Роцин С. К. Психология и журналистика. Москва: Наука, 1989. 192 с.
305. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. Человек и мир. Санкт-Петербург: «Питер», 2003. 512 с.
306. Румянцева Т. В. Психологическое консультирование: диагностика отношений в паре. Санкт-Петербург: «Речь», 2006. 176 с.
307. Рыбников В. Ю. Психологическое прогнозирование надежности деятельности и коррекция дезадаптивных нервно-психических состояний специалистов экстремального профиля. Санкт-Петербург: Изд-во СПб. ун-та, 2000. 205 с.
308. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. Москва: «Интерэксперт: Инфра – М», 1996. 277 с.

309. Садковий В. П. Особливості прояву посттравматичних стресових розладів у працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.09. Університет цивільного захисту України. Харків, 2005. 224 с.

310. Сальникова Л. С. Телефон доверия. Москва: «Знание», 1990. 192 с.

311. Самонов А. П. *Психологическая подготовка пожарных*. Москва: Стройиздат, 1982. 79 с.

312. Самоукина Н. В. Экстремальная психология. Москва: «Тендем», 2000. 288 с.

313. Самсонов А. П. Психология для пожарных: психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях. Пермь: «Пермское книжное издательство», 1999. С. 38–54.

314. Сапогова Е. Е. «Легенды о себе»: к проблеме интерпретации личностных мифологем взрослых в психологическом консультировании. Психологическая служба (Минск). 2003. №2. С. 88–102.

315. Сапогова Е. Е. Автобиографический нарратив в контексте культурно-исторической психологии. Культурно-историческая психология. 2005. №2. С. 67.

316. Сапогова Е. Е. Жизнь и судьба: построение индивидуальной мифологии, самопроектирование и субкультура личности. Известия ТулГУ. Серия «Психология». Под ред. Е. Е. Сапоговой. Вып. 3. Тула: ТулГУ, 2003. С. 195–214.

317. Сапогова Е. Е. Игры с самим собой: Я-метафоры в содержании индивидуальных нарративов субъекта//Вторая Всероссийская научно-практическая конференция по экзистенциальной психологии (Звенигород, 2-5 мая 2004 г.). Материалы сообщений. Под ред. Д. А. Леонтьева. Москва: «Смысл», 2004. С. 104–107.

318. Сапогова Е. Е. Человек как знак для самого себя: о концептах самоинтерпретации и самопостроения субъекта//Развивающийся человек в пространстве культуры: Психология гуманитарного знания. Тезисы Всероссийской научно-практической конференции (Тула, 26-27 октября 2004 г.). Под ред. Е. Е. Сапоговой. Тула: ТулГУ, 2004. С. 191–197.

319. Сарбин Т. Р. Нарратив как базовая метафора для психологии. Постнеклассическая психология. 2004. №1. С. 6–28.

320. Сатикова С. В. Опыт индивидуального консультирования по вопросам карьеры. Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 2000. №4. С. 25–32.

321. Сатир В. Семейная терапия и NLP. Москва: Институт общегуманитарных исследований, 1999. 180 с.

322. Сахакиан У. С. Техники консультирования и психотерапии. Пер. с англ. Москва: «Апрель Пресс», «ЭКМО-Пресс», 2000. 624 с.

323. Свентицкая Г. Движение помощи по телефону. Вестник РА-ТЭПП. 1992. № 1. С. 15–17.

324. Семейная психотерапия. Хрестоматия. Составители Эйдемиллер Э.Г., Александрова Н.В., Юстицкис В. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. 512 с.

325. Семкина К. Стратегии совладания и проблемы профессионального выгорания (на примере телефонной службы доверия): дипломная работа. Санкт-Петербург, 2003. 98 с.

326. Сергиенко Е. А. Развитие идей психологии субъекта А.В. Брушлинского. Системно-субъектный подход. Личность и бытие: субъектный подход. Материалы научной конференции, посвященной 75-летию со дня рождения А.В. Брушлинского. Москва: «Институт психологии РАН», 2008. С. 54–58.

327. Серегина И. А. Психологическая структура субъектности как личностного свойства педагога: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07. Психологический институт им. Л.Г. Щукиной. Москва, 1999. 47 с.

328. Середа Ю. І. Професіографічний аналіз діяльності працівників служби психологічного забезпечення Державної служби України з надзвичайних ситуацій: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2015. 24 с.

329. Сидоренко Е. В. Комплекс «неполноценности» и анализ ранних воспоминаний в концепции Альфреда Адлера. Санкт-Петербург: СПбГУ, 1993. 152 с.

330. Скиннер Б. Ф. По ту сторону свободы и достоинства. Москва: «Ozon.ru», 2015. 192 с.

331. Склярів С. О. Мотиваційно-особистісні детермінанти успішності професійної діяльності рятувальників: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2010. 20 с.

332. Слабинский В. Ю. Психологическое консультирование. Владивосток: ДВГУ, 2003. 187 с.

333. Смирнов А. В. Последствия перенесенного стресса у лиц, потерявших близких. Актуальные вопросы клинической и социальной психиатрии. Под ред. О.В. Лиманкина и В.И. Крылова. Санкт-Петербург, 1999. С. 161–169.

334. Смирнов Б. А., Долгополова Е. В. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. Харьков: «Гуманитарный Центр», 2007. 276 с.

335. Снісаренко А. Г. Професіографічний аналіз діяльності начальників караулів оперативно-рятувальної служби цивільного захисту МНС України. автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.09. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2011. 29 с.

336. Современная психология: справочное руководство. Москва: «ИНФРА- М», 2009. 294 с.

337. Соловейчик М. Я. Супервизия. Мастерство психологического консультирования. Под ред. Бадхен А. А. и Родиной А. М. Санкт-Петербург: «Речь», 2007. 240 с.

338. **Соловьева С. Л.** Психологическое консультирование. Справочник практического психолога. Москва: «АСТ», 2010. 640 с.

339. Солошенко Д. В. Экстренная психологическая помощь. Консультирование. Харьков: «Торсинг», 2001. 192 с.

340. Спиркина Е. А. Подготовка психотерапевтов и психологов-консультантов (проблемы адаптации западного опыта). Психологический журнал. 1994. №6. Т.15. С. 121–127.

341. Столин В. В. Некоторые принципы психологического консультирования. Семья и личность: Психол.-пед. социол. и мед.-психол. пробл. Тезисы докл. Всесоюзн. конф. в г. Гродно, 28-30 сент. 1981 г. / под ред. А. А. Бодалева (отв. ред.) и др. Москва: Отд-ние психологии и возрастной физиологии АПН СССР, 1981. С. 58–65.

342. Стрелков Ю.К. Экзистенциально-психологическая реконструкция переживания события: значение временной координаты//Материалы конференции к 125-летию Московского психологического общества. Москва: 2005. С. 74–77.

343. Стюарт В. Работа с образами и символами в психологическом консультировании. Москва: «Класс», 1998. 306 с.

344. Сыров В. Н., Суровцев В. А. Метафора, нарратив и языковая игра. Еще раз о роли метафоры в научном познании. Методология науки. Становление современной научной рациональности. Вып. 3. Томск. 1998. С. 186–197.

345. Сыромятников И. В. Курс: Основы психологического консультирования: учебное пособие. Москва: МГУ, 2000. 76 с.

346. Сырцова А.И., Соколова Е.Т., Митина О.В. Методика Зимбардо по временной перспективе. Психологическая диагностика. 2007б. № 1. С. 85–106.

347. Тарабрина Н. В. Практикум по психологии посттравматического стресса. Санкт-Петербург: «Питер», 2001. 272 с.

348. Тарабрина Н. В. Психология травматического стресса: Теория и практика. Москва: Институт психологии РАН, 2009. 304 с.

349. Ташлыков В. А. Психология лечебного процесса. Ленинград: «Медицина», 1984. 191 с.

350. Теоретическая поэтика: понятия и определения: хрестоматия для студентов филологических факультетов. Автор-составитель Н. Д. Тамарченко. Москва: «Просвещение», 1999. 286 с.

351. Теория и практика глубинной психокоррекции. Сост.: С. М. Аврамченко, Н. В. Дметерко, М. П. Зажирко, И. В. Евтушенко, А. Е. Мелоян, С. Ш. Раджабова. Под редакцией академика Т. С. Яценко. Донецк: «ДипиП», 2008. 268 с.

352. Технологии психологической помощи в кризисных и чрезвычайных ситуациях: учебно- методический комплекс. Санкт-Петербург: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2008. 287 с.
353. Тимофеев С. В. Применение психологического механизма косвенного внушения в деятельности учителя: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.03. Твер. гос. ун-т. Тверь, 1995, 23 с.
354. Тимченко А. В. Психологические аспекты состояния, поведения и деятельности людей в экстремальных условиях и методы их коррекции: учебное пособие. Харьков: ХВУ, 1997. 184 с.
355. Ткач Р. М. Использование метафоры в терапии скорби. Київ: Університет «Україна», 2010. 130 с.
356. Томэ Х., Кэхеле Х. Современный психоанализ. Т. 2. Практика. Москва, 1996. В 2 т. Т. 2. Москва: «Прогресс», 1996. 776 с.
357. Троцук И. В. Нарратив как междисциплинарный методологический конструкт в современных социальных науках. Вестник РУДН. Серия Социология. 2004. №6-7. С. 56–74.
358. Трубина Е. Г. Нарратология: основы, проблемы, перспективы. Материалы к специальному курсу. Екатеринбург: УрГУ, 2004. 152 с.
359. Трубина Е. Г. Жизнестойкость и ее обсуждение в российском и зарубежном социально-гуманитарном знании. Известия Уральского федерального университета. Сер. 3, Общественные науки. 2016. Т. 11, № 3 (155). С. 65–77.
360. Трунов Д. Г. Индивидуальное психологическое консультирование. Москва: «Этерна», 2013. 384 с.
361. Тутушкина М. К. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. Санкт-Петербург: «Дидактика Плюс», 2001. 368 с.
362. Тучина О. Р. Нарративный подход к исследованию самопонимания. Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). №9(17). 2012. Режим доступа: [www.sisp.nkras.ru](http://www.sisp.nkras.ru)
363. Тюпа В. И. Нарратология как аналитика повествовательного дискурса. Тверь: Тверской гос. ун-т, 2001. 58 с.
364. Уайт М. Карты нарративной практики: Введение в нарративную терапию. Пер. с англ. Москва: «Генезис», 2010. 326 с.
365. Уильямс Э. Вы – супервизор... Шестифокусная модель, роли и техники в супервизии. Москва: Независимая фирма «Класс», 2001. 288 с.
366. Уолен С., Дигуссеп Р., Весслер Р. Рационально-эмотивная психотерапия. Москва: Ин-т Гуманитарных знаний, 1997. 257 с.
367. Усатенко О. М. Особенности становления супервизорства в психологической практике. Научный журнал Национального педагогического университета имени М. П. Драгоманова. Серия 12: Психологические науки: сб. науч. работ. Киев: НПУ имени М. П. Драгоманова, 2007. № 14 (38). С. 164–167.

368. Усатенко О. М. Перенос и контрперенос в контексте исследования феномена супервизионных практики. Гуманитарные науки: сб. науч. работ. Ялта: РИО КГУ, 2006. № 2 (12). С. 40–45.

369. Усатенко О. М. Специфика супервизионных практики в контексте подготовки психологов-практиков. Актуальные проблемы психологии: сб. науч. трудов Института психологии им. Г. С. Костюка АПН Украины. За ред. С. Д. Максименко. Киев, 2007. Т. X. Ч. 1. С. 285–289.

370. Усатенко О. М. Супервизия как метод повышения квалификации профессионализма психолога-практика. Психология и общество. 2008. № 2 (32). С. 168–172.

371. Усатенко О. М. Супервизорство как средство повышения профессионализма психолога-практика. Научный журнал Национального педагогического университета имени М. П. Драгоманова. Серия 12: Психологические науки: сб. научн. работ. Киев: НПУ им. М. П. Драгоманова, 2007. № 19 (43). С. 196–203.

372. Усатенко О. М. Супервизорство как средство профессиональной адаптации психолога-практика. Научный журнал Национального педагогического университета имени М. П. Драгоманова. Серия 12: Психологические науки: сб. научн. работ. Киев: НПУ имени М. П. Драгоманова, 2009. № 24 (48). С. 163–168.

373. Усатенко О. М. Формы супервизионных практики. Научный журнал Национального педагогического университета имени М. П. Драгоманова. Серия 12: Психологические науки: сб. научн. работ. Киев: НПУ имени М. П. Драгоманова, 2005. № 8 (32). С. 107–111.

374. Файн С., Глассер П. Первичная консультация: Установление контакта и завоевание доверия Москва: «Когито-Центр», 2003. 238 с.

375. Федоренко Р. П., Шкарлатюк К. І. Психологічний практикум з консультування: зміст, прийоми, технології; навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. III - IV рівнів акредитації. Луцьк: Східноєвроп. Нац. Ун-т ім. Лесі Українки, 2012. 237 с.

376. Фейдимен Д., Фрейгер Р. Карл Роджерс и клиент-центрированная терапия. Хрестоматия по гуманистической психотерапии. Составитель М. Папуш. Москва: Институт общегуманитарных исследований, 1995. С. 16–85.

377. Флоренская Т. А. Диалог в работе христианского психолога. Начала христианской психологии. Москва: «Наука», 1995. С. 194–204.

378. Франкл В. Человек в поисках смысла. Пер. с англ. и нем.; общ. ред. Л. Я. Гозман, Д. А. Леонтьев. Москва: «Прогресс», 1990. 368 с.

379. Фрейд З. Введение в психоанализ: лекции. Москва: «Наука», 1991. 456 с.

380. Фрейд З. Печаль и меланхолия. Основные психологические теории в психоанализе. Очерк истории психоанализа. Санкт-Петербург: «Алетейя», 1998. С. 211–231.

381. Фридман Дж., Комбс Дж. Конструирование иных реальностей: Истории и рассказы как терапия. Москва: «Класс», 2001. 368 с.
382. Фролова С. В. Консультативная психология: теория и практика: учеб.-метод. пособие для студентов, обучающихся по специальности «Психология». Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2010. 154 с.
383. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. Луганск: «Биг-Пресс», 2012. 488 с.
384. Фурман Б., Ахола Т. Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. Санкт-Петербург: «Речь», 2001. 160 с.
385. Хачатурян С. Д. Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах: учеб.-метод. пособие. Владимир: «ВЮИ Минюста России», 2000. 116 с.
386. Хейли Д. Терапия испытанием. Необычные способы менять поведение. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 208 с.
387. Хейли Д., Эриксон М. Стратегии семейной терапии. Перевод с англ. Москва: Институт общегуманитарных исследований, 2001. 448 с.
388. Хеллингер Б. Порядки любви: Разрушение семейно-системных конфликтов и противоречий. Москва: Издательство Института Психотерапии, 2001. 400 с.
389. Хиллман Дж. Исцеляющий вымысел. Санкт-Петербург: «Б.С.К.», 1997. 181 с.
390. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. Санкт-Петербург: «Речь», 2002. 352 с.
391. Холмогорова А. Б., Гаранян Н. Г. Психологическая помощь людям, пережившим травматический стресс. Москва: МГППУ, 2006. 112 с.
392. Холодная М. А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. 512 с.
393. Хомич Г. О., Ткач Р. М. Основи психологічного консультування: навч. посіб. Київ: МАУП, 2004. 152 с.
394. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Теории личности в западноевропейской и американской психологии. Хрестоматия по психологии личности. Самара: Изд. дом «Бахрах», 1996. С. 244–260.
395. Хрестоматия по гуманистической психотерапии. Составитель М. Папуш. Пер. с англ. Москва: Ин-т общегуманитарных исследований, 1995. 302 с.
396. Хухлаев О. Е. Обычная работа в необычных условиях: психологическое консультирование, осложненное травматическим стрессом. Москва: МГППУ, 2006. 128 с.
397. Хухлаева О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции: учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений. Москва: «Академия», 2001. 208 с.
398. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (основные положения, исследования и применение). Санкт-Петербург: «Питер Ком», 1998. 608 с.



399. Чалдини Р. Психология влияния. Санкт-Петербург: «Питер Ком», 1999. 272 с.

400. Черепанова Е. М. Саморегуляция и самопомощь при работе в экстремальных условиях: руководство для спасателей и другого персонала служб быстрого реагирования. Москва: «МЧС РФ», 1995. 33 с.

401. Чирков В. И., Дисси Э. Л. Связи между здоровьем студентов и их жизненными стремлениями, восприятием родителей и учителей. Вопросы психологии. 1999. №3. С. 48–56.

402. Шалак В. И. Современный контент-анализ: Приложения в области: политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы. Москва: «Омега», 2004. 272 с.

403. Шапкин С. А., Дикая Л. Г. Деятельность в особых условиях: компонентный анализ структуры и стратегий адаптации. Психологический журнал. 1996. Т. 17. № 1. С. 19–35.

404. Шаров А. С. Психология культуры, образования и развития человека: учебное пособие. Омск: Издательство ОмГПУ, 2013. 300 с.

405. Шекеди И., Кехеле Х., Дрейер К. Супервизия – сложный инструмент психоаналитической подготовки. Московский психотерапевтический журнал. 1994. №4. С.117–147.

406. Шерковин Ю. А. Психологические проблемы массовых информационных процессов. Москва: «Мысль», 1973. 215 с.

407. Шерман Р., Фредман Н. Структурированные техники семейной и супружеской терапии: руководство. Москва: Независимая фирма «Класс», 1997. 336 с.

408. Шерягина Е. В. Страхи и тревоги начинающих психологов-консультантов, психотерапевтов. Психология и психотерапия. Тревога и страх: единство и многообразие взглядов: V Ежегодн. Всерос. научн-практ. конф., 8-9 февр. 2003 г.: тезисы докл. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петерб.ун-та, 2003. С. 144–145.

409. Шиллер Г. Манипуляторы сознанием. Москва: Мысль, 1980. 325 с.

410. Шлиппе А., Швайтцер Й. Учебник по системной терапии и консультированию. Москва: Институт консультирования и системных решений, 2007. 363 с.

411. Шмид В. Нарратология. Москва: Три квадрата, 2003. 312 с.

412. Шнейдер Л. Б. Пособие по психологическому консультированию: учебное пособие. Москва: «Ось-89», 2003. 272 с.

413. Шнейдер Л. Б., Вольнова Г. В., Зыкова М. Н. Психологическое консультирование: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Серия «Серебряная сова». Москва: «Ижица», 2002. 224 с.

414. Шойгу Ю. С. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных: учебное пособие. Москва: «Смысл», 2007. 319 с.

415. Шостром Э., Браммер Л. Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии. Пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова.

Санкт-Петербург: «Сова»; Москва: «Эксмо», 2002. 624 с. (Серия «Психологическая коллекция»).

416. Щукина Ю.В. Роль супервизии в работе со страхами и тревогой психотерапевтов (тезисы). Материалы 5 Всероссийской конференции «Тревога и страх: единство, и многообразие взглядов». Изд-во С.-Петербургского Университета, 2003. С. 145–147.

417. Щукина Ю.В. Супервизия в психологической практике: метод оценки и развития профессионала (тезисы). Бюллетень Международной научно-практической конференции «Европейское качество профессионального высшего образования: критерии оценки и динамика развития». Рига, 2004. С. 87–89.

418. Щукина Ю.В. Функции супервизии в обучении методу понимающей психотерапии (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://pk.mgppu.ru/index.php>

419. Юнг К. Г. Психология переноса. Статьи. Сборник. Пер. с англ. Москва: «Рефл-бук», Киев: «Ваклер», 1997. 304 с.

420. Юнг К. Г., фон Франц М.-Л., Хендерсон Дж. Л., Якоби И., Яффе А. Человек и его символы. Под общ. редакцией С. Н. Сиренко. Москва: «Серебряные нити», 2002. 304 с.

421. Юпитов А. В. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе. Вопросы психологии. 1995. №4 С. 49–55.

422. Юрьева Л. Н. Кризисные состояния. Днепропетровск: «Арт-пресс», 1998. – 156 с.

423. Якобс Д., Дэвис П., Мейер Д. Супервизорство. Техника и методы корректирующего консультирования. Санкт-Петербург: «Б.С.К.», 1997. 240 с.

424. Ялом И. Психотерапевтические истории. Москва: «ЭКСМО», 2002. 960 с.

425. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия. Москва: Независимая фирма «Класс», 1999. 576 с.

426. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання. Київ: «Вища школа», 2004. 679 с.

427. Affleck G., Tennen H., & Gershman K. (1985) Cognitive adaptation to high-risk infants: The search for mastery, meaning, and protection from future harm // American Journal of Mental Deficiency. V.89. Pp. 653–656.

428. Anderson W., Swenson D., Clay D. Stress management for law enforcement officers. Englewood Cliffs, New Jersey 07632. 1995. Pp. 133–151.

429. Arlin M. (1989) The effects of physical work, mental work, and quantity on children's time perception. Perception Psychophysics, 45. Pp.209–214.

430. Atkinson J.W. (1981) Personality and motivation. Amer. Psychologist. Vol. 36. N 2. Pp. 117–128.

431. Atkinson R. Life stories and personal mythmaking. *The humanistic psychologist*. 1997. Vol. 18. N 2. Pp. 199–207.
432. Auvenshine D., Notsinger A. L. *Counseling: An introduction for the health and human services*. Baltimore: University Park Press, 1984. 542 p.
433. Baumeister R. F. (1991). *Meaning of life*. NY: Guilford. 426 p.
434. Bower J. E., Kemeny M. E., Taylor S. E., & Fahey J. L. Cognitive processing, discovery of meaning, CD 4 decline, and AIDS-related mortality among bereaved HIV-seropositive men. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1998. V.66. Pp. 979–986.
435. Brammer L. M., Abrego E. & Shostrom E. *Therapeutic counseling and psychotherapy* (6th ed.). Upper Saddle River NJ: Prentice Hall, 1993. Pp. 154–165.
- Brewin, C.R. & Holmes, E.A. (2003). Psychological theories of posttraumatic stress disorder. *Clinical Psychological Review*, 23. Pp. 1041–1065.
436. Brooks P. *Reading for the Plot. Design and Intention in Narrative*. Cambridge: Harvard, 1984. 432 p.
437. Bruner J. *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge: Harvard University Press, 1986. P. 222.
438. Bruner J. *Actual minds, possible worlds*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1986. 304 p.
439. Bruner J. Life as narrative. *Social Research*. 1987. 54. Pp. 11–32.
440. Bruner J. Self-making and world-making. *Journal of Aesthetic Education*. 1991. 25(1). Pp. 67–78.
441. Bruner J. S. Child's talk. *Acts of Meaning*. Cambridge: Harvard University Press, 1990. P. 256.
442. Bruner J. S. Life as narrative. *Social research*. № 54. Pp. 1–17.
443. Bruner J. S. *Making Stories: Law, Literature, Life*. New York: Farrar Straus & Giroux, 2002. P. 144.
444. Carkhuff R. R. *Helping and human relations* (Vols. 1 & 2). New York: Holt Rinehart & Winston, 1969. 387 p.
445. Carr D. *Time, Narrative and History*. Bloomington: Indiana University Press. 1991. P. 189.
446. Cavanagh M. E. *The counseling experience*. Prospect Heights IL: Waveland, 1990. 321 p.
447. Dalglais T. (2004). Cognitive Approaches to Posttraumatic Stress Disorder. *The Evolution of Multirepresentational Theoretizing*. *Psychological Bull.* Vol.130. N.2. Pp. 228–260.
448. Dalglais T. (1999). Cognitive Theories of PTSD. In W.Yule (Ed.) *Post-traumatic Stress Disorder: Concept and therapy*. Chichester, England: Wiley. Pp. 193–220.

449. Ellis M., Ladany N., Krenzel M., Schult D. Clinical supervision research from 1981 to 1993: A methodological critique. *Journal of Counseling Psychology*. Vol 43(1). Jan 1996. Pp. 35–50.
450. Feinshtein D. How mythology got personal. *The humanistic pshycologist*. 1990. Vol. 18. №2. Pp. 162–175.
451. Feinshtein D., Krippner St. *Personal mythology*. Los Angeles: St. Martin's press, 1988. P. 260.
452. Foa E. B., Rothbaum B. O. (1989) Behavioral psychotherapy for post-traumatic stress disorder. *International Rev.of Psychiatry*. – V.1. Pp. 219–226.
453. Ford D. Y., Harris J. J., Schuerger J. M. Racialidentity development among gifted black students. *Journal of Counseling & Development*. 71. 1993. Pp. 409–417.
454. Foster S. Characteristics of an effective counselor. *Counseling Today*. 1996 December. 21. Pp. 54–62.
455. Gelso C. J., Carter J. A. The relationship in counseling and psychotherapy: components, consequences and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*. 1985. Vol. 13. Pp. 155–243.
456. George R. L., Cristiani T. S. *Counseling: Theory and Practice*, 3 rd Ed., Enqle- wood Cliffs. N.J.: Prentice-Hall, 1990. 325 p.
457. Gergen K. The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist*. 1985. Vol. 40. N. 3. Pp. 266–275.
458. Gilliland B. E., James R. K., Bowman J. T. *Theories and Strategies in Counseling and Psychotherapy*. 2 nd Ed. Enqlewood Cliffs. N.J.: Prentice-Hall, 1989. 287 p.
459. Gladding S. T. *Counseling as an art: The creative aits in counseling* (2nd ed.). Alexandria VA. American Counseling Association, 1998. 507 p.
460. Gladstein G. A. Understanding empathy: integrating counseling, developmental and social psychology perspectives. *Journal of Counseling Psychology*. 1983. Vol 30. Pp. 467–482.
461. Goodyear Rodney K. Clinical supervision: lessons from the literature. *Counselor Education & Supervision*. Sep. 1998. Vol. 38. Issue 1. Pp. 6–22.
462. Grawe K. *Neuropsychoterapie*. Praha: Portál, s.r.o., 2007. 488 s.
463. Grawe K., Donati R., Bernauer F. *Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession*. Gottingen: Hogrefe, Verlag fur Psychologie, 1994. 476 p.
464. Guy J. D. *The personal life of the psychotherapist*. New York: Wiley, 1987. 342 p.
465. Hansen J. T. Do mental health counselors require training in the treatment of mentally disordered clients? A challenge to the conclusions of Vacc, Loesch and Guilbert. *Jowmu of Mental Health Counseling*. 1998. 20. Pp. 183–188.

466. Herman J. L. (1997) Trauma and recovery. N.Y.: Basic books. 290 p.
467. Hermans P. The expression of guilt by Moroccan adolescents: ethnocentric interpretations by Western teachers and social workers. *International Journal of Educational Research*. 1999. Vol. 31. Pp. 303–316.
468. Holland J. L. Making vocational choices (3rd ed.). Odessa FL: Psychological Assessment Resources, 1997. 362 p.
469. Holland J. L. The self-directed search. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press, 1977. 265 p.
470. Horowitz M. J. (1986) Stress response syndromes. (2nd.ed.) New York: Jason Aronson. 358 p.
471. Joseph S., Linley P.A., Harris G.J. Understanding positive change following trauma and adversity: Structural clarification. *Journal of loss and trauma*. 2005. 10. Pp. 83–96.
472. Kastenbaum R. (1986) Death, society and human experience. St Luis: Mosby Co. 113 p.
473. Kelly K. R. Defending eclecticism: The utility of informed choice. *Journal of Mental Health Counseling*. 1988. 10. Pp. 210–213.
474. Kelly G. A. (2001) The psychology of personal constructs. *Clinical diagnosis and psychotherapy*. Routledge. P. 46–95.
475. Kobasa S., Maddi S., Kahn S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*. V.42. Pp. 164–170.
476. Kottler J. A. On being a therapist. San Francisco: Jossey-Bass, 1993. 406 p.
477. Krippner St. Personal mythology: an introduction to concept. *The humanistic psychologist*. 1990. Vol. 18. №2. Pp.137–142.
478. Kvassova Olga. Time Perspective in Psychic Trauma. 22–27 July 2012 International Congress of Psychology. Capetown //Abstracts, published under the auspices of the International Union of Psychological Science (IUPsyS), Psychology Press. P.773.
479. Labov W., Waletzky J. Narrative analysis: oral versions of personal experience. In: J. Helm (Ed.), *Essays on the verbal and visual arts*. Seattle, WA: University of Washington Press, 1967. Pp. 12–44.
480. Lazarus R.S. Stress and emotion: A new synthesis – Free Associated books, 1999. 320 p.
481. Lee C. C., Sirch M. L. Counseling in an enlightened society: Values for a new millennium. *Counseling and Values*. 1994. 38. Pp. 90–97.
482. Lewin K. (1935). A dynamic theory of the feeble-minded. In K. Lewin (Ed.), *Dynamic theory of personality* New York & London: McGraw-Hill Book Company. P. 194–238.
483. Lichtenberg J. W. Psychology and research in education. *Supervision in counseling*. 2005. 13. Pp. 198–205.

484. Lukoff D. The Psychologist as Mythologist. *Journal of Humanistic Psychology*. 1997. Vol. 37. N 3. P. 34–58.
485. Maddi S. R. The story of hardiness: twenty years of theorizing, research and practice. *Consulting psychology journal*. 2002. № 54. Pp.173–185.
486. MakAdams D.P. The psychology of Life Stories. *Review of general psychology*. 2001. Vol. 5. N2. P. 100–122.
487. May R. *The courage to create*. New York: Norton, 1975. 276 p.
488. May R., Remen N., Young D. & Berland W. The wounded healer. *Saybrook Review*. 1985. 5. Pp. 84–93.
489. McBride M. C., Martin G. E. A framework for eclecticism: The importance of theory to mental health counseling. *Journal of Mental Health Counseling*. 1990. 12. Pp. 495–505.
490. McCarthy P., DeBell C., Kanuha V., McLeod J. Myths of supervision: Identifying the gaps between theory and practice. *Counselor Education and Supervision*. 1988. 28. P. 22–28.
491. *Narrative and Consciousness. Literature, Psychology and the Brain* / Ed. by Gary D. Fireman, Ted E. McVay, Jr., Owen J. Flanagan. Oxford: University Press, 2003. 252 p.
492. Neisser U. Self-narratives: True and false. *Remembering self. Construction and accuracy in the self narrative*. Edited by U. Neisser and R. Fivush. Cambridge university press, 1994. Pp. 1–18.
493. Patterson L. E., Welfel E. R. *Counseling process* (4th ed.). Pacific Grove CA: Brooks/Cole, 1994. 325 p.
494. Potter J. Discourse analysis and constructionist approaches: theoretical background. *Handbook of qualitative research methods for psychology and the social sciences*. Edited by J.T.E. Richardson. Leicester: British Psychological Society, 1996. Pp. 125–140.
495. Power M. & Dalgleish T. (2007) *Cognition and emotion: from order to disorder*. Hove. UK: Psychology press. 456 p.
496. Rogers C. R. *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin, 1961. 365 p.
497. Ryan R. M., Deci E. L. On Happiness and Human Potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. In S. Fiske (Ed.), *Annual Review of Psychology*. Palo Alto, CA: Annual Reviews, 2001. Inc. Vol. 52. Pp. 141–166.
498. Schneider K. Therapist's personal maturity and therapeutic success: how strong is the link? *The Psychotherapy Patient*. 1992. Vol. 8. N 3-4. Pp. 71–91.
499. Selye H. A. *The stress of life*. N.Y., 1956. 516 p.
500. Shotter Jh. Vygotsky and consciousness as con-sciantia, as witnessable knowing along with others. *Theory and Psychology*. 2006. Vol. 16. N 1. Pp. 13–36.

501. Watkins Jr., Edward C. Psychotherapy supervision in the 1990s: some observations and reflections. *American Journal of Psychotherapy*. 00029564, Fall95. Vol 49. Issue 4. Pp. 312–325.
502. White M. *Reflections on Narrative Practice: Essays and interviews*. Adelaide: Dulwich centre publications, 2000. P. 223.
503. Wiggins J., Weslander D. Personality characteristics of counselors rated as effective or ineffective. *Journal of Vocational Behavior*. 1979. 15. Pp. 175–185.
304. Wilcox-Matthew L., Ottens A., Minor C. W. An analysis of significant events in counseling. *Journal of Counseling & Development*. 1997. 75. Pp. 282–291.
505. Wilson J.P., Krauss G. (1985) Predicting PTSD among Vietnam veterans. *Post-traumatic stress disorder and the war veteran patient*. Ed, by W.E. Kelly. N.Y. Pp. 102–147.
506. Witmer J. M., Young M, E. Preventing counselor impairment: A wellness model. *Journal of Humanistic Education and Development*. 1996. 34. Pp. 141–155.
507. Young R. A. Ordinary explanations and career theories. *Journal of Counseling and Development*. 1988. 66. Pp. 336–339.
508. Zielke B., Straub J. (2008) Culture, psychotherapy, and the diasporic self as transitoric Identity: A reply to social constructionist and postmodern concepts of narrative psychotherapy. *Meaning in action: constructions, narratives and representations*. Springer. Pp. 49–73.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Анкета 1

##### Виявлення актуальних психологічних проблем клієнта

Ми пропонуємо вам *перелік деяких ситуацій*, в яких виникає необхідність психологічної допомоги, і просимо оцінити їх актуальність для вас, використовуючи наступну *шкалу оцінок*:

0 – проблема ніколи не була для вас актуальною;

1 – ви самостійно вирішили цю проблему;

2 – вам допомогли вирішити цю проблему;

3 – проблема актуальна, але ви не збираєтеся найближчим часом над нею працювати;

4 – ви хотіли б вирішити цю проблему якомога швидше;

5 – ви намагалися вирішити цю проблему, але поки безрезультатно.

##### Перелік ситуацій

1. Брак впевненості в собі.
2. Недостатнє саморозуміння.
3. Низький рівень схвалення та прийняття себе.
4. Невпевненість у своїй цікавості для інших.
5. Нездатність докладати значні зусилля і досягати успіхів в тих випадках, коли необхідно долати виникаючі перешкоди, прийняти і цілеспрямовано реалізувати усвідомлене рішення.
6. Невміння попереджати та вирішувати міжособистісні конфлікти.
7. Невміння привертати до себе увагу, справляти позитивне враження на людей.
8. Невміння звертатися до людей з проханнями і правильно реагувати на прохання з їх боку.
9. Невміння переконувати людей, залучати їх на свій бік.
10. Невміння виступати публічно.
11. Невміння тримати оптимальну психологічну дистанцію між собою та іншою людиною.
12. Невміння слухати співрозмовника.
13. Відсутність або недостатній розвиток інтересу до людей.
14. Відсутня здатність до співпереживання, співчуття.
15. Недовіра до людей.
16. Невміння проявляти терпіння в спілкуванні з людиною.
17. Низький рівень саморозкриття.
18. Неправильне розуміння цілей, намірів, мотивів поведінки людей.
19. Недостатньо розвинена здатність розуміти почуття іншої людини.



20. Труднощі, пов'язані з виконанням професійних завдань.
21. Страх, невпевненість у своїх силах у процесі виконання роботи.
22. Втрата сенсу життя.
23. Зловживання алкоголем, комп'ютерними іграми, психотропними речовинами.
24. Проблеми в партнерських відносинах любові і дружби.
25. Страх каліцтва, смерті.
26. Які ще проблеми є для вас актуальними на даний час?
27. З приводу яких проблем ви звернулися б по допомогу до психолога-консультанта?

Анкета

Оцінка клієнтом результатів ПК

Оцініть, будь ласка, результати психологічного консультування за 10-бальною шкалою: 1 – вкрай низькі; 10 – максимально високі.

1. Якість отриманих знань і набутих навичок.
2. Чи порекомендували б ви участь у психологічному консультуванні колегам?
3. Чи є у вас необхідність в подальшому особистому консультуванні з питань застосування отриманих знань і технологій?
4. Чи зросли після консультування ваші практичні вміння, пов'язані з тією роботою, яку виконуєте?
5. Чи могли б ви прямо сьогодні застосувати в роботі щось з отриманих інформації, результатів?
6. Консультування для вас проходило за часом швидко?
7. Чи комфортно ви себе почували під час консультування?
8. Наскільки ви отримали відповіді на важливі для вас запитання?
9. Наскільки ви тепер здатні самостійно вирішувати психологічні проблеми?
10. Наскільки підвищилася увага до власних потреб, переживань і думок?
11. Оцініть роботу консультанта.
12. Якщо це необхідно, то в якому вигляді вас зручніше консультувати з особистих питань в подальшому?
  - a) По електронній пошті
  - b) По ICQ (якщо ICQ, то напишіть ваш номер: \_\_\_\_\_)
  - c) По Skype (якщо Skype, то напишіть ваш номер: \_\_\_\_\_)
  - d) Особистий дзвінок
  - e) Особиста зустріч
  - f) Я не маю потреби в консультуванні
13. Які теми в консультуванні були найбільш цікавими і корисними для вас?

---

14. Які теми (питання, труднощі) залишилися не опрацьованими?

---



















Обозреватель / ЕРА

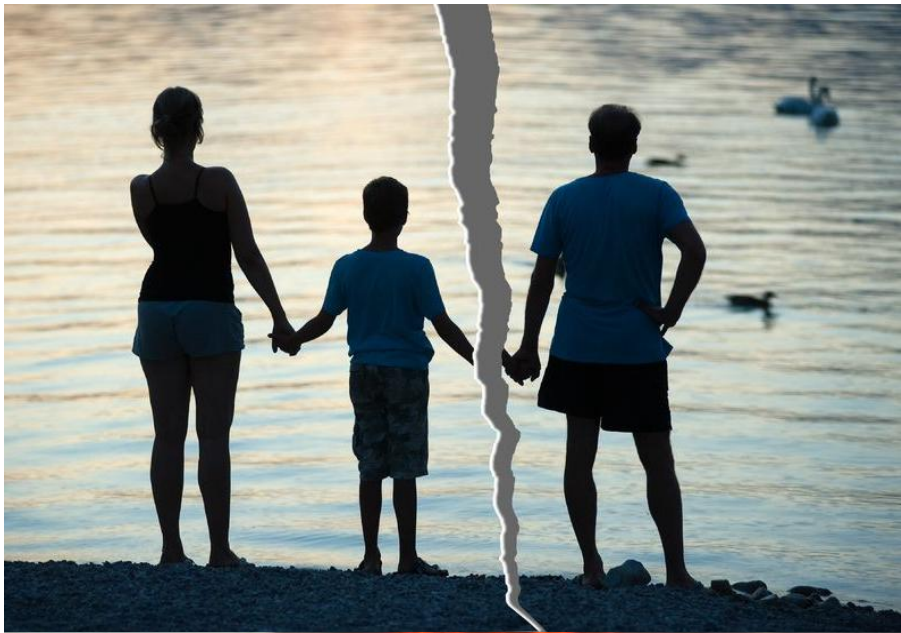












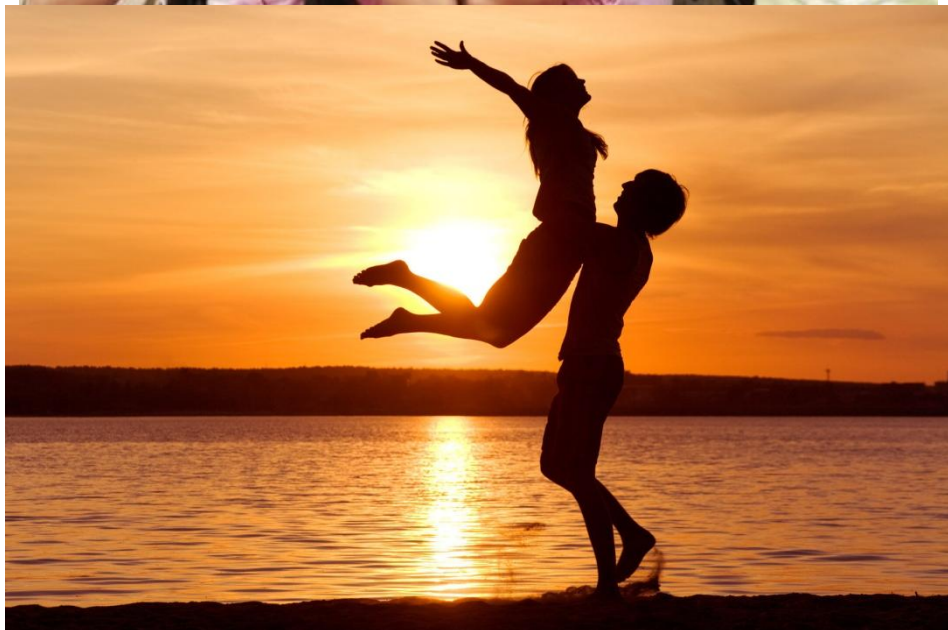




















Иллюстративное фото













Ліцензія АЕ № 636847 від 19.06.2015

Рік застосування 1928

# НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

**Запрошує на навчання  
за спеціальностями:**

- ☀ *Пожежна безпека*
- ☀ *Управління пожежною безпекою*
- ☀ *Цивільний захист*
- ☀ *Управління у сфері цивільного захисту*
- ☀ *Державне управління*
- ☀ *Охорона праці*
- ☀ *Хімічна технологія*
- ☀ *Екологія, охорона навколишнього середовища та збалансоване природокористування*
- ☀ *Психологія*



*Навчальний заклад готує фахівців для підрозділів  
ДСНС України та підприємств усіх форм власності.*

*Студенти мають можливість навчатись  
на військовій кафедрі підготовки офіцерів запасу*

*Телефони:*

*Поштова адреса:  
61023. м. Харків,  
вул. Чернишевська, 94*

*(057) 707-34-06 — центральна приймальна комісія  
(057) 370-06-85 — приймальна комісія (бюджетна форма навчання)  
(057) 704-14-31 — приймальна комісія (заочна форма навчання)  
(057) 707-34-37 — приймальна комісія (контрактна форма навчання)  
(057) 707-34-69 — ад'юнктура та докторантура*

[www.nuczu.edu.ua](http://www.nuczu.edu.ua)

*Наукове видання*

**Афанасьєва** Наталія Євгенівна

**ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ  
ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ: ТЕОРІЯ, МЕТОДОЛОГІЯ, ПРАКТИКА**

*Монографія*

Підписано до друку 06.06.17. Формат 60x84/16.  
Папір 80 г/м<sup>2</sup>. Ум.друк. арк. 19,8.  
Тираж прим. Вид. № 15/17. Обл.вид арк. 18,2.  
Сектор редакційно-видавничої діяльності  
Національного університету цивільного захисту України  
61023, м. Харків, вул. Чернишевська, 94

[www.nuczu.edu.ua](http://www.nuczu.edu.ua)