

ПІДХОДИ ДО КОНСУЛЬТУВАННЯ ПОЖЕЖНИХ-РЯТУВАЛЬНИКІВ З МІЖОСОБИСТІСНИМИ ПРОБЛЕМАМИ

Н.Є. Афанасьєва. Підходи до консультування пожежних-рятувальників з міжособистісними проблемами. У статті проаналізовано підходи до психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, зокрема, пожежних-рятувальників, що мають утруднення у комунікативній сфері. З метою оптимізації процесу консультування даної категорії фахівців, був проведений моніторинг їх психологічних проблем. Були визначені основні з них та інтегровані у три категорії: інтимно-особистісні (до яких увійшли в тому числі й міжособистісні), екзистенціальні та проблеми професійного розвитку. Розроблені стратегія та психотехнологія консультування пожежних-рятувальників, що мають проблеми міжособистісного характеру. Більшість з цих проблем пов'язані з рівнем розвитку комунікативної сфери особистості, наявністю необхідних знань та умінь. Крім того, це утруднення, що виникають у особистому та діловому спілкуванні; пов'язані з віком або/і статтю партнера; проблеми керівництва та підпорядкування; вміння розв'язувати та попереджати конфлікти тощо. З метою оцінки ефективності запропонованої технології консультування, до та після консультативних сесій була проведена психодіагностика, яка довела, що у комунікативній сфері клієнтів відбулися суттєві позитивні зміни, які сприяють більш ефективній взаємодії, як з оточуючими, так і з самим собою. Зроблено висновок, що ці зміни обумовлені розвитком соціальної та особистісної комунікативної компетентності, який є безпосереднім результатом цілеспрямованого психологічного впливу психолога-консультанта та його співпраці з клієнтом.

Ключові слова: психологічне консультування, міжособистісні

проблеми, комунікативна сфера, пожежні-рятувальники, комунікативна компетентність.

Н.Е. Афанасьева. Подходы к консультированию пожарных-спасателей с межличностными проблемами. В статье проанализированы подходы к психологическому консультированию специалистов экстремального профиля деятельности, в частности, пожарных-спасателей, имеющих затруднения в коммуникативной сфере. С целью оптимизации процесса консультирования данной категории специалистов, был проведен мониторинг их психологических проблем. Были определены основные из них и интегрированы в три категории: интимно-личностные (в которые вошли в том числе и межличностные), экзистенциальные и проблемы профессионального развития. Разработаны стратегия и психотехнология консультирования пожарных-спасателей, имеющих проблемы межличностного характера. Большинство из этих проблем связаны с уровнем развития коммуникативной сферы личности, наличием необходимых знаний и умений. Кроме того, это затруднения, возникающие в личном и деловом общении; связанные с возрастом или/и полом партнера; проблемы руководства и подчинения; умение решать и предупреждать конфликты и тому подобное. С целью оценки эффективности предложенной технологии консультирования до и после консультативных сессий была проведена психодиагностика, которая доказала, что в коммуникативной сфере клиентов произошли существенные положительные изменения, которые способствуют более эффективному взаимодействию, как с окружающими, так и с самим собой. Сделан вывод, что эти изменения обусловлены развитием социальной и личностной коммуникативной компетентности, которое является непосредственным результатом целенаправленного психологического воздействия психолога-консультанта и его сотрудничества с клиентом.

Ключевые слова: психологическое консультирование, межличностные проблемы, коммуникативная сфера, пожарные-спасатели, коммуникативная компетентность.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Ситуація розвитку психологічного консультування як в Україні, так і в світі в цілому вельми неоднозначна: в ній є як негативні, так і позитивні моменти. Одним з найбільш важливих можна вважати становлення і розвиток вітчизняної школи психологічного консультування та психотерапії: діалогічного, високо інтегративного за своєю суттю підходу (Н.В. Александрова, Ю.Є. Альошина, О.Р. Бондаренко, О.Ф. Бондаренко, С.Л. Братченко, Ф.Ю. Василюк, С.В. Васьковська, П.П. Горностай, А.М. Єлізаров, А.Ф. Копьев, О.С. Кочарян, О.Б. Орлов, Т.О. Флоренська, А.У. Хараш, Е.Г. Ейдемільлер, В.В. Юстицькіс, Т.С. Яценко та ін.).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До теперішнього часу накопичені численні дані про зміни у протіканні психічних і психофізіологічних процесів під впливом екстремальних чинників (В.І. Медведєв, В.А. Бодров, Л.Г. Дика, В.Л. Маришук, Л.П. Гримак, Л.А. Китаєв-Смик, В.І. Мясніков, В.І. Лебедєв, В.В. Лапа та ін.), психології в особливих умовах (Г.І. Іванін, А.И. Китов, И.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.), дані про особливі психічні стани і реакції, які спостерігаються в ризиконебезпечних ситуаціях (Ю.О. Олександровський, Г.А. Бал, М.Д. Левітов, Ю.М. Швалб та ін.), у тому числі – спеціалістів екстремальних професій (С.П. Бочарова, М.С. Корольчук, І.О. Котєнев, В.С. Медведєв, А.М. Столяренко, О.В. Тімченко та ін.), роботи сучасних українських психологів по теорії та практиці надання психологічної допомоги (О.Ф. Бондаренко, В.П. Москалець, Н.В. Чепелева, С.І. Яковенко, Т.С. Яценко та ін.).

Ми визначаємо психологічне консультування як процес продуктивної взаємодії, спрямований на надання допомоги психічно здоровій особистості у дослідженні, проясненні та вирішенні актуальних труднощів в емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній сферах; метою якого є усвідомлення і зміна деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів,

станів, поведінки; формування нових підходів до переробки досвіду для профілактики рецидивів та підвищення якості життя [1].

Постановка завдання. Метою даної статті є аналіз проблеми психологічного консультування пожежних-рятувальників, що мають утруднення в сфері міжособистісних стосунків.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою оптимізації психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, ми здійснили моніторинг психологічних проблем працівників ДСНС України, в рішенні яких можливо і рекомендовано використання методів, технік і процедур психологічного консультування.

Відповідно до цілей і завдань нашого дослідження, ми вважаємо можливим інтегрувати всі запити в три великі категорії: інтимно-особистісні проблеми (сімейні, сексуальні, міжособистісні, самооцінні і т.п.); екзистенціальні проблеми (вина і сором, кризи професійного та особистісного розвитку, аутоагресія, депресія, страхи, тривога і т.п.); проблеми професійного розвитку (адаптація, професійні деформації і деструкції, адикції, психосоматичні порушення, obsesivність і т.п.). Особливо слід підкреслити, що жодне із утруднень не розглядається нами окремо від особистості в цілому, фактів її біографії, досвіду, психотипу, домінуючих емоційних станів і т.д. Тобто ми «лікуємо» не проблему, а особистість.

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 в першу чергу 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 і опрацювання їх з урахуванням новопридбаних структур. Знання і переживання, в свою чергу,

формується під впливом життєвого досвіду, що накопичується людиною, зокрема досвіду пізнання інших людей. У кожної конкретної людини цей досвід завжди обмежений, тому що будь-яка людина не в змозі повною мірою познати оточуючих її людей.

Навіть якщо клієнт мотивований на вирішення проблеми, і не потребує глибокої психотерапії, він може не усвідомлювати ряду помилок в пропонованій їм моделі проблемної ситуації.

Справедливо в більшості випадків і зворотнє: якщо клієнта турбує стан справ в області міжособистісних відносин, то майже завжди у нього ж можна виявити і проблеми особистісного плану, що стосуються його характеру, психотипу, способу життя. Крім того, методи практичного вирішення тих або 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 людьми, можуть бути різними за характером. Вони можуть виявитися пов'язаними з особистими і діловими взаємовідносинами людини, 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 монополових (однакових), так і в гетерополювих (різних за статевим складом) соціальних групах.

Даний тип проблем має безпосередній зв'язок з особистісними проблемами клієнта, тим не менш, специфіка його полягає в тому, що міжособистісні проблеми не можуть регулюватися чисто індивідуально, вимагають регулювання взаємовідносин з іншими людьми. Проблеми особистих взаємин з людьми, близькими за віком, найчастіше концентруються в наступних сферах: відсутність взаємних симпатій,

наявність антипатій в спілкуванні, нездатність клієнта бути самим собою, бути лідером або підкорятися іншим, невміння попереджати і вирішувати конфлікти, відсутність навичок ефективного ділового взаємодії тощо.

При відсутності взаємних симпатій доцільно окреслити «проблемне поле» особистості клієнта (непевненість в собі, хронічне невдоволення собою, негативні риси характеру – недовіра до людей, підозрілість, замкнутість, агресивність), визначити, чи не є причиною відносин, які викликають тривогу клієнта, мимовільне обмеження життєво важливих інтересів іншої людини (самолюбство, престиж, репутація). Діагностика проводиться на основі опитування клієнта про те, з ким конкретно виникли такі відносини, в яких ситуаціях проявляється відсутність взаємних симпатій, чим вона викликана, чи є деякі зовнішні обставини, які ускладнюють ситуацію, що було зроблено клієнтом для зміни ситуації. На основі попереднього діагнозу та гіпотез будується програма поліпшення ситуації, в загальних рисах вона заснована на рекомендаціях клієнту уважно аналізувати власну поведінку, виявляючи риси, що викликають антипатію, встановлювати ті форми поведінки, які викликають у оточуючих позитивну реакцію і частіше практикувати їх. Слід переконати клієнта, що в разі невдалого (незважаючи на всі зусилля) вирішення проблеми, йому слід змиритися з неминучістю 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 у антипатичної людини, чи не пов'язана антипатія з порушенням норм моралі, приниженням гідності клієнта, конкурентними відносинами, не базується чи антипатія на помилкових чутках. Стратегія консультування визначається конкретними результатами діагностики. Непевненість у відповідях клієнта свідчить про можливий суб'єктивний характер його оцінки іншої людини. Можливо також, що клієнт проектує на іншого свої психологічні проблеми.

Слід поставити питання, чи викликає антипатична людина подібне ставлення у інших людей, чим вони це аргументують; чи не є неприємна поведінка антипатичної людини вимушеною, обумовленою важкими обставинами її життя. Корекційне значення має питання, чи не вів би себе сам клієнт в подібних обставинах подібним чином.

Проблема нездатності клієнта бути самим собою передбачає з'ясування конкретних обставин прояву проблеми (в 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 спертися в роботі по самокорекції, намітити спільний план дій з вироблення і закріплення природних форм поведінки. У подальшому може знадобитися підтримка консультанта по втіленню цього плану.

Нездатність 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 і особисто контролювати всі аспекти спільної діяльності, коли проявляється недовіра іншим, надмірна схильність до сумнівів. Клієнту слід подумати, чи є розумним 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: взяти роль підлеглого і відчути її вигоди.

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 і 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 і 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. Слід 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 і прийомів психологічного консультування. Але найбільш ефективними є такі процедури як: активне емпатичне слухання, перефразування, відображення почуттів, приєднання почуттів до змісту, прояснення, відображення власних почуттів, прояснення проблемної ситуації (техніка питань) і ін.

Використовуючи перефразування, консультант дає зрозуміти клієнтові, що чує і розуміє його слова, у клієнта є можливість поправити психолога. Крім того, історія, переказана іншою людиною, допомагає клієнтові 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 і проблеми потрібно перш за все звернути увагу.

Використовуючи відображення почуттів консультант може допомогти клієнтові 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 психолог розуміє і приймає його почуття, це дозволить зробити контакт більш ефективним. Цей процес допомагає прояснити почуття клієнта і зв'язати їх з тими подіями, що викликали їх, за рахунок чого зменшується відчуття невизначеності, сплутаність, і прояснюються об'єкти роботи.

Прояснення допомагає отримати додаткову інформацію від клієнта про його проблеми або почуття, пов'язані з нею. Даний прийом використовується з метою прояву емпатії, створення атмосфери довіри, поліпшення якості контакту. Говорячи про свої почуття з приводу ситуації клієнта, консультант полегшує доступ до його власних переживань, які з різних причин важко визнати. Почуття консультанта є додатковим джерелом інформації про стан клієнта, його стосунки з собою і з іншими людьми. Повідомлення про почуття консультанта може допомогти клієнту глибше зрозуміти природу його ускладнень.

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) Міхельсона Л. в адаптації Гільбуха Ю.З. Отримані результати представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники факторів комунікативної соціальної компетентності пожежних-рятувальників до і після психологічного консультування (бали)

| Фактори | До (n=37) | Після (n=37) | t | p |
|---------|--------------|-----------------|------|------|
| А | 8,4±2,2 | 13,6±3,1 | 2,73 | 0,05 |
| В | 12,8±2,5 | 13,1±2,7 | 0,16 | - |
| С | 9,7±2,4 | 14,3±3,8 | 2,42 | 0,05 |
| Д | 7,5±1,9 | 8,2±2,1 | 0,37 | - |
| К | 5,6±1,4 | 6,7±1,7 | 0,58 | - |
| М | 6,2±1,7 | 11,5±2,6 | 2,78 | 0,05 |
| Н | 15,9±3,8 | 13,4±2,5 | 1,31 | - |
| П | 5,1±1,3 | 5,2±1,3 | 0,05 | - |

Дані показують, що після проведених консультативних сесій у досліджуваних значущо підвищилися показники за факторами: А ($p \leq 0,05$ за критерієм Стьюдента), 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, зрілими, впевненими в собі, у них підвищилася толерантність щодо складних, стресових ситуацій, як професійного, так і особистого характеру. Вони стали більш незалежні в своїх рішеннях, готові приймати відповідальність за них і за власну поведінку.

Показники по іншим факторам істотно не змінилися.

Ми вважаємо, що такий результат був досягнутий завдяки тому, що консультативні сесії для вирішення різноманітних міжособистісних проблем пожежних-рятувальників 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 і інтерпретацію ситуацій. Вільно володіти вербальними і невербальними

засобами спілкування. Стати більш розкутими та впевненими у собі за рахунок оптимізації самооцінних процесів особистості.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Позитивні зміни, що відбулися у комунікативній сфері пожежних-рятувальників після проведеної психоконсультативної роботи є безпосереднім результатом цілеспрямованого впливу психолога-консультанта на клієнтів, їх взаємодії та співпраці. У подальшому ми плануємо розробити психотехнології консультування для даної категорії фахівців, які мають утруднення екзистенціального характеру та у сфері професійного розвитку.

Список використаних джерел

1. Афанасьєва Н. Є. Організація психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності / Н. Є. Афанасьєва // Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Державного вищого навчального закладу «Запорізький національний університет» та Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Н. Ф. Шевченко, М. Г. Ткалич. – Запоріжжя : ЗНУ, 2014. – №1(5). – 134 с. – С. 24–30.

Транслітераційний переклад списку використаних джерел

1. Afanas'eva N. Є. Organizacija psihologichnogo konsul'tuvannja fahivciv ekstremal'nogo profilju dijaj'nosti / N. Є. Afanas'eva // Problemi suchasnoj psihologii : zbirnik naukovih prac' Derzhavnogo vishhogo navchal'nogo zakladu «Zaporiz'kij nacional'nij universitet» ta Institut psihologii im. G.S. Kostjuka NAPN Ukraïni / za red. S. D. Maksimenka, N. F. Shevchenko, M. G. Tkalich. – Zaporizhzhja : ZNU, 2014. – №1(5). – 134 s. – S. 24–30.

Natalia E. Afanasyeva. Approaches to counseling of fire rescuers with interpersonal problems. Approaches to psychological counseling of extreme activity profile have been analyzed in the article, in particular of fire rescuers who have difficulties in communication field. In order to optimize the consultation process of the Professionals the monitoring of their psychological problems was conducted. The main ones have been identified and integrated into three

categories: intimate and personal (which also included interpersonal), existential and problems of professional development. Strategy and psychotechnology of fire rescuers counseling who have interpersonal problems have been worked out. The most of these problems are connected with the level of the development of communication field of personality and the availability of the necessary knowledge and skills. Besides these difficulties arise in personal and business communication which are connected with age or/and gender of the partner; management and submission problems; ability to resolve or prevent conflicts etc. To evaluate the effectiveness of the proposed technology consultation before and after counseling session psychological testing was conducted which has proven that there have been significant positive change that contribute to a more affective interaction with others and with themselves in the field of customer communication. It concluded that these changes are due to the development of social and personal communicative competence which is the direct result of deliberate psychological impact of psychologist-adviser and his cooperation with the client.

Keywords: psychological counseling, interpersonal problems, communicative field, fire rescuers, communicative competence.

Відомості про автора

Афанасьєва Наталя Євгенівна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології діяльності в особливих умовах Національного університету цивільного захисту України, м. Харків, Україна.

Information about the author

Afanasyeva Natalia Yevgenivna (Natalia E. Afanasyeva), Psychology Doctor (Ph. D.), docent (assistant professor), assistant professor of psychology activity in special conditions of Ukraine National University of Civil Protection, Kharkiv, Ukraine.

050 91 31 264, Afanaseva_Natali@ukr.net, 61033, м. Харків, вул. Шевченка, буд. 337, кв. 52. Нова пошта: відділення № 33, м. Харків, вул. Сумська, 124.

Author abstracts article

Natalia E. Afanasyeva. Approaches to counseling of fire rescuers with interpersonal problems. Approaches to psychological counseling of extreme activity profile have been analyzed in the article, in particular of fire rescuers who have difficulties in communication field. In order to optimize the consultation process of the Professionals the monitoring of their psychological problems was conducted. The main ones have been identified and integrated into three categories: intimate and personal (which also included interpersonal), existential and problems of professional development. Strategy and psychotechnology of fire rescuers counseling who have interpersonal problems have been worked out. The most of these problems are connected with the level of the development of communication field of personality and the availability of the necessary knowledge and skills. Besides these difficulties arise in personal and business communication which are connected with age or/and gender of the partner; management and submission problems; ability to resolve or prevent conflicts etc. To evaluate the effectiveness of the proposed technology consultation before and after counseling session psychological testing was conducted which has proven that there have been significant positive change that contribute to a more affective interaction with others and with themselves in the field of customer communication. It concluded that these changes are due to the development of social and personal communicative competence which is the direct result of deliberate psychological impact of psychologist-adviser and his cooperation with the client. In the future we plan to develop psychotechnology consulting for this category of professionals who have difficulty existential nature and in professional development.