

УДК 378:159.9-051+316.454.52

АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ В МАЙБУТНІХ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ ЗДАТНОСТІ ДО ВСТАНОВЛЕННЯ ДОВІРЛИВИХ СТОСУНКІВ ІЗ КЛІЄНТОМ

Якимчук І.П., к. психол. н.,
доцент кафедри психології

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

У статті проаналізовано шляхи успішної діяльності психолога, його професійність і майстерність, вміння володіти психологічними засобами праці (діями та операціями), певними прийомами, вміннями та навичками, техніками (сукупністю прийомів, умінь і навичок, які застосовуються у професійному спілкуванні).

Ключові слова: клієнт, емпатійний компонент, успішна професійна взаємодія психолога із клієнтом, професійно важливі якості психолога.

В статье проанализированы пути успешной деятельности психолога, его профессионализм и мастерство, умение владеть психологическими средствами труда (действиями и операциями), определенными приемами, умениями и навыками, техниками (совокупностью приемов, умений и навыков, которые применяются в профессиональном общении).

Ключевые слова: клиент, эмпатийный компонент, успешное профессиональное взаимодействие психолога с клиентом, профессионально важные качества психолога.

Yakimchuk I.P. ANALYSIS OF PROBLEMS IN FUTURE PSYCHOLOGIST ABILITY TO ESTABLISH TRUSTING RELATIONSHIPS WITH CUSTOMERS

The article analyzes the ways of successful performance psychologist, his professionalism and skill, ability to use psychological means of labor (actions and operations), certain techniques, abilities and skills, techniques (a set of techniques and skills used in professional communication).

Key words: customer, empathy component, successful professional psychologist interaction with the client, professionally important qualities of a psychologist.

Постановка проблеми. Політичні та соціально-економічні кризи, а також ціннісна дезорієнтація в сучасному українському суспільстві призводять до того, що значна частина населення все частіше звертається за допомогою до фахівців у галузі практичної психології. Така ситуація зумовлює підвищення рівня вимог до надання кваліфікованої психологічної допомоги клієнту, актуалізує необхідність вдосконалення змісту, структури, форм і методів професійної підготовки майбутніх практичних психологів.

Успішна професійна взаємодія психолога із клієнтом неможлива без погодження спільного бачення проблеми, узгодження мети та встановлення довірливих стосунків у процесі консультативної взаємодії.

Базисна довіра до світу є наслідком любові та турботи батьків, сформованості емпатії та здатності стати на позицію партнера у спілкуванні. Довіра до себе та світу розглядається як одна із провідних ознак самоактуалізованої особистості.

Постановка завдання. Мета статті – проаналізувати проблеми розвитку в майбутніх практичних психологів здатності до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Виклад основного матеріалу дослідження. Професія психолога набуває все більшої популярності в українському суспільстві. Економічний і соціальний розвиток висуває перед людиною нові вимоги та завдання, а відтак особистість все частіше відчуває тиск соціально-психологічних, комунікативних, інформаційних та інших чинників. Конфлікти на роботі, у подружньому житті, відчуття самотності та власної недосконалості є лише малою часткою із широкого кола особистісних та міжособистісних проблем, якими живе сучасне суспільство. Люди починають звертатись до психологів не лише у разі виникнення важких життєвих ситуацій, а й за наявності бентежних повсякденних питань.

В останні два десятиріччя в Україні з'явилась нова галузь професійної діяльності – практична психологія.

Успішність діяльності психолога, його професійність і майстерність визначають володіння ним психологічними засобами праці (діями та операціями), певними прийомами, вміннями та навичками, техніками (сукупністю прийомів, умінь і навичок, які застосовуються у професійному спілкуванні).

На думку Н.І. Пов'якель, останніми роками досить ефективно розробляється та



впроваджується система різних, насамперед психологічних, показників, ознак, критеріїв професіоналізму. Серед них найпоширенішими дослідниця вважає такі: високий рівень кваліфікації та професійної компетентності; високий рівень розвитку особистісних професійно важливих якостей; високий рівень мотивації досягнення; низький рівень залежності від зовнішніх факторів; високий рівень організованості, працездатності, мобілізованості; можливість розвитку суб'єкта праці як особистості; спрямованість на утворення та реалізацію позитивних професійно значущих цілей; володіння змістом та сучасними технологіями рішення професійних завдань; продуктивність та ефективність діяльності [8].

Безумовно, високий рівень кваліфікації та професійної компетентності має сприяти виникненню довіри клієнта до психолога. Разом із цим у межах нашої роботи особливу увагу необхідно приділити такій характеристиці, як високий рівень розвитку особистісних професійно важливих якостей, які б забезпечували ефективність міжособистісної взаємодії. Ця думка стверджується, зокрема, у працях Н.Ф. Шевченко: «Для практичної психології на перший план виступають процеси безпосередньої взаємодії клієнта і психолога, успішність яких багато в чому визначається загальним культурно-світоглядним рівнем фахівця, який реалізує таку взаємодію, та характеристики його особистості» [9, с. 23].

Проблема вивчення психологічних якостей психолога порушується у працях багатьох вчених (Г.С. Абрамова, О.О. Бодальов, О.Ф. Бондаренко, І.В. Вачков, Л.М. Карамушка, С.Д. Максименко, А.К. Маркова, М.В. Молоканов, П.О. М'ясоїд, Н.В. Наумчик, Н.В. Павлик, В.Г. Панок, Н.А. Побірченко, Н.І. Пов'якель, Е.О. Помиткін, Н.В. Пророк, В.В. Рибалка, В.А. Семиченко, В.В. Синявський, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелева та ін.).

Однак, незважаючи на значну кількість розвідок, присвячених цій проблематиці, одностайної думки про найважливіші у професійному плані властивості особистості психолога досі не існує. Як зазначає І.В. Вачков: «Сама ідея «моделі спеціаліста», тим більше відповідно до такої творчої і складної професії, як психолог, викликає іноді сумнів» [6, с. 225]. Дослідник пояснює це тим, що неможливо абсолютно точно в балах виміряти здатність людини до творчості, любов до людей, порядність, професійну та людську совість, які в сукупності є більш важливими складниками професійного успіху психолога, ніж його знання та володіння методиками.

Дослідник, ідучи від протилежного, наводить протипоказання, які унеможливають роботу психологом, зокрема:

- 1) ненависть до людей, прагнення помсти;
- 2) наявність психічних захворювань;
- 3) нездатність спілкуватися, вибудовувати стосунки з людьми на основі взаємоповаги;
- 4) лінощі, безініціативність [5, с. 227].

У довіднику професій наводяться вимоги до індивідуально-психологічних особливостей професійного психолога, серед яких доброзичливість, комунікабельність і ввічливість [7]. Ці риси багато в чому сприяють встановленню довірливих стосунків. Так, відсутність доброзичливості та комунікабельності з боку практичного психолога може сприйматися клієнтом як байдужість, а відсутність ввічливості – як грубість, яка дискредитує психологічну практику взагалі. Однак наведені характеристики не є єдиними умовами довірливого спілкування, оскільки вони не є умовою професійної компетентності практичного психолога.

Загальний огляд особистісних та професійних якостей практичних психологів показує, що основний їх блок, який виділено науковцями (Г.С. Абрамова, Е.О. Климов, В.Г. Панок, В.О. Холодна, Н.В. Чепелева), становить сукупність загальнолюдських, моральних властивостей. Разом із тим більш глибокий аналіз показує, що професійно диференційовані якості є необхідними для практичного психолога.

Спробу на основі теоретичного аналізу наукових праць виділити основні професійні та особистісні якості практичного психолога зробила Н.Ф. Шевченко. Так, серед головних професійно важливих якостей дослідниця виділяє:

1. Психологічну грамотність, що являє собою оволодіння психологічними знаннями, уміннями, символами, правилами і нормативами у сфері спілкування, поведінки, психічної діяльності і т. д.

2. Психологічну компетентність, яку дослідники визначають як особливий тип організації предметно-специфічних знань, що дозволяє приймати ефективні рішення у відповідній галузі діяльності.

3. Комунікативна компетентність як розвинуті комунікативні навички (вербальні та невербальні), чутливість до групових процесів та уміння їх інтерпретувати.

4. Ціннісно-змістовний компонент особистості, як «сукупність особистісно вагомих прагнень, ідеалів, переконань, поглядів, позицій, відносин в області психіки людини, її діяльності, взаємин із навколишнім середовищем» [9].

5. Рефлексія як усвідомлення психологом власних внутрішніх змін, що відбуваються, та відстеження процесу і результатів своєї діяльності щодо формування професійної психологічної свідомості. Н.Ф. Шевченко зазначає, що «здатний до рефлексії психолог розуміє межі своєї компетенції, тому відкритий для засвоєння нового досвіду» [9].

6. Здатність до професійної адаптації.

7. Системне бачення галузі професійної діяльності виділяється як показник розвитку особистості психолога. Таке «бачення» дає психологу можливість використовувати у своїй роботі різноманітні концепції, схеми та стратегії консультативної, корекційної, реабілітаційної та психотерапевтичної допомоги.

8. Креативна складова частина особистості психолога як оволодіння методами творчого розв'язання професійних завдань.

9. Здібність до комунікації.

10. Дивергентність (гнучкість) та інтуїтивність.

11. Здатність до емпатії – співпереживання, збагнення емоційного стану людини.

12. Іntenціональність як спрямованість чуттєвої свідомості психолога на особистість клієнта, його проблеми, на процес і результат психологічної діяльності [9, с. 50–52].

Свою модель професійної діяльності практичного психолога пропонують Е. Аллен та Г.С. Абрамова [1]. У рамках моделі науковці наводять сукупність характеристик кваліфікованого практичного психолога у порівнянні з некваліфікованим, виділяючи при цьому 10 основних ознак професійної діяльності психолога:

1. Цілі психологічної допомоги. Психолог орієнтує клієнта в його цілях, а свою задачу вбачає у розширенні можливостей клієнта.

2. Відгуки і реакції у ситуації професійної діяльності. Психолог дає відгуки вербальні та невербальні; уникає оцінних суджень та надає конструктивний зворотній зв'язок.

3. Світогляд (концепція) практичного психолога. Психолог розуміє всю складність дослідження людської індивідуальності і неможливість її опису в межах однієї із психологічних концепцій.

4. Культурна продуктивність практичного психолога. Психолог здатний до розроблення великої кількості ідей та моделей поведінки особистості у своїй та інших культурах, що дозволяє йому долучитись до світу клієнта.

5. Конфіденційність. Психолог рефлексує зміст отриманої психологічної інформації та вміє зберігати професійні таємниці.

6. Обмеження в діяльності практичного психолога. Професійний психолог реально оцінює можливості та межі своєї компетенції.

7. Міжособистісний вплив у роботі практичного психолога. Психолог усвідомлює і фіксує взаємовплив між ним і клієнтом, рефлексує свої відчуття думки та бажання.

8. Людська гідність. Повага до гідності клієнта – це аксіома.

9. Узагальнена теорія. Психолог постійно засвоює нові теорії та підходи; іноді здатний до формування власної концепції психологічної допомоги.

10. Ставлення до узагальненої теорії. Вбачає в теорії відображення реальності.

Наведені ознаки професійної діяльності свідчать про надзвичайну складність і багатовимірність процесу успішної психологічної взаємодії психолога із клієнтом. Узагальнення наведених ознак дає можливість зробити висновок, що успішність професійної діяльності практичного психолога безпосередньо залежить від успішності його взаємодії із клієнтом.

Порівнюючи кваліфікованого психолога з некваліфікованим, І.В. Вачков зазначає, що кваліфікований психолог вважає метою своєї діяльності орієнтацію клієнта в його цілях, надання вербальних і невербальних відгуків, конструктивного зворотного зв'язку, розуміння складності дослідження людської індивідуальності та впливу на неї, усвідомлення складності особистості та необхідності використання багатьох концепцій.

Серед якостей некваліфікованого психолога І.В. Вачков, зокрема, наводить такі, як шаблонний стиль спілкування, порушення правил конфіденційності, неврахування міжособистісного впливу у взаєминах із клієнтом, демонстрація неповажного ставлення, використання жаргону або ж переважану термінологією лексику [4, с. 228–230].

Серед численних наведених ознак лише вміння зберігати професійні таємниці як принцип конфіденційності та поважне ставлення до клієнта за своїм змістом є наближеними до довіри та встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Загалом аналіз наукових праць, присвячених дослідженню професійно необхідних якостей практичного психолога, свідчить, що лише в деяких із них здатність до встановлення довірливих стосунків наводиться як професійно необхідна особистісна якість.

Зокрема, у дослідженні В.В. Шульги, присвяченому вивченню професійно важливих якостей у практичних психологів залежно від досвіду їх роботи, до інтегрального переліку професійно важливих якостей віднесено такі характеристики особистості практичного психолога: здатність співпе-



реживати і розуміти позицію іншого, соціальний інтелект, толерантність, емоційна стійкість, здатність викликати довіру інших людей, несуперечлива система ціннісних орієнтацій.

Отже, здатність до встановлення довіри із клієнтом є важливою умовою професійної успішності практичного психолога. Питання довіри у стосунках психолога із клієнтом не є однобічним, однак саме практичний психолог повинен докласти спеціальні зусилля, щоб цю довіру сформувати. Сформованість довіри з боку клієнта означає його впевненість у незмінній доброзичливості та емоційній підтримці з боку психотерапевта, можливість безбоязного вираження перед ним емоцій і думок, а також готовність клієнта вислухати його заперечення. Наявність довіри клієнта забезпечується також його переконаністю у збереженні конфіденційності наданих психологу відомостей. Сформованість довіри з боку психолога означає його віру відомостям та інформації, які надає про себе клієнт, а також тим намірам і цілям, які клієнт декларує бажаними для себе у процесі взаємодії із психологом.

Спираючись на дані емпіричного вивчення питання довіри іншій людині, Т.П. Скрипкіна зазначає, що довірливе ставлення до «іншого» базується на поєднанні певних ціннісних позицій суб'єктів взаємодії стосовно себе та партнера по взаємодії. При цьому в основі дружніх стосунків лежить рівноцінне ставлення як до себе, так і до іншого. А у разі взаємодії з авторитетним суб'єктом проявляється ставлення до нього як до цінності за певними параметрами більш значущої, ніж сам суб'єкт, довіри. Т.П. Скрипкіна наголошує на тому, що єдність або різниця у психологічних позиціях суб'єктів стосовно один до одного зумовлює конгруентність чи неконгруентність довірливих стосунків, що може усвідомлюватись чи не усвідомлюватись самими суб'єктами взаємодії.

З перших хвилин знайомства клієнт оцінює, чи може він довіряти психологу як професіоналу, чи буде взаємодія з ним приємною, чи здатний психолог допомогти в розв'язанні проблеми.

Прояв недовіри виражається у прямому лінійному збільшенні міжперсональної відстані між суб'єктами спілкування більш ніж удвічі порівняно із ситуацією довіри. У ситуації довіри використовується положення «обличчям до обличчя» й «обличчям до обличчя навскоси», а невербальна поведінка в ситуації недовіри характеризується, крім збільшення міжперсональної відстані суб'єктів, положенням «обличчям до обличчя».

Критерії довіри та недовіри іншим людям мають як подібні, так і різні риси. Для довіри найбільш важливими є такі характеристики людини: активність, оптимізм, сміливість, моральність, надійність, відкритість, розум, винахідливість, незалежність, організованість, освіченість, спільність світогляду, інтересів та цілей. Найбільш важливими критеріями недовіри є: ненадійність, агресивність, балакучість, аморальність, належність до ворожої соціальної групи, конфліктність, конкурентність, неввічливість, замкненість, обмеженість у знаннях. У разі прояву довіри людина розраховує на отримання певного блага (отримання цінної інформації чи налагодження співпраці), а у разі недовіри вона оцінює негативні наслідки та використовує недовіру як захист від цих наслідків.

Висвітлюючи специфіку встановлення довірливих стосунків між психологом і клієнтом, не можна оминати гендерний аспект міжособистісної взаємодії. Природно, що для значної частини жінок-клієнтів набагато легше розповісти про особливості інтимного життя, потаємні мрії тощо саме жінці-психологу. Так само і для чоловіка, який не хоче розкривати перед жінкою свої слабкі сторони та деякі риси характеру, набагато простіше обговорювати подібні теми із психологом-чоловіком.

У процесі встановлення довірливих стосунків між психологом і клієнтом доцільно враховувати гендерний, віковий аспекти міжособистісної взаємодії та аспект можливої залежності здатності до встановлення довіри від стажу професійної діяльності практичного психолога.

Під довірливими стосунками доцільно розуміти взаємозв'язки між суб'єктами взаємодії, що характеризуються готовністю до прояву довіри, переживаються і проявляються в поведінці у процесі спільної діяльності та спілкування. Доречно зазначити, що формування довірливих стосунків вимагає певних сприятливих зовнішніх та внутрішніх психологічних умов.

У довірливих стосунках соціальних суб'єктів взаємне оцінювання, готовність та очікування набувають вирішального значення. На думку багатьох дослідників, саме підхід до довіри як до психологічного ставлення зумовлює виділення в його структурі когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів.

Когнітивний компонент включає уявлення про себе, другого учасника довірливих стосунків і умови взаємодії, а також очікування, пов'язані з поведінкою партнера.

Емоційний компонент характеризується емоційними оцінками взаємодіючих сторін і самого процесу взаємодії.

Поведінковий компонент включає готовність до певних дій стосовно іншого учасника, щодо самого себе та наявних умов. Наприклад, готовність дотримуватися моральних норм або ж готовність пожертвувати власними інтересами заради підтримки певного рівня довіри.

Зважаючи на наше робоче визначення довіри як базової психологічної установки особистості, яка визначає саморозкриття внутрішнього духовного «Я» людини, має оцінний характер, опосередковує ставлення до себе, до інших і світу загалом, є якісною характеристикою спілкування та вихідною умовою сприятливих міжособистісних стосунків, зазначимо, що довірливі стосунки не можна зводити до певного виду діяльності. Вони характеризуються готовністю до прояву довіри, переживаються і проявляються в поведінці, а отже, наведені компоненти (потребово-мотиваційний, інформаційно-пізнавальний, цілеутворювальний, результативний та емоційно-почуттєвий) не можуть повною мірою відображати довірливі стосунки психолога із клієнтом.

Висновки із проведеного дослідження. Узагальнюючи вказані особистісні ознаки з урахуванням наведених вище компонентів, зазначимо, що кваліфікаційні та професійно-компетентнісні характеристики майбутніх психологів можемо об'єднати у когнітивному компоненті структури здатності майбутніх психологів до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Ввічливість, тактовність і комунікабельність доцільно внести до змісту комунікативного компонента структури.

Що стосується емпатії як особистісної якості практичного психолога, то до її складу, як правило, відносять: раціональний канал; емоційний (афективний) канал; інтуїтивний (предикативний) канал; установки, стереотипи, упередження, що сприяють або перешкоджають емпатії; здатність до проникнення в емпатію (дійова емпатія); ідентифікацію в емпатії. Зважаючи на це, вводимо окремий емоційний компонент у структуру, що розробляється, не є доцільним.

Особливої уваги потребує така якість, як доброзичливість, яка наводиться в багатьох професіограмах і багато в чому визна-

чає довіру або ж недовіру клієнта до психолога. Доброзичливість є наслідком доброго ставлення до оточення та очікування відповідного ставлення людини до себе. Добро є однією з духовних категорій і поряд із категоріями краси та істини становить основу духовних цінностей.

До того ж здатність до встановлення довірливих стосунків не може бути сумісною з недовірою людини до себе, до оточення, до світу. Отже, доброзичливість і довіра до себе, оточення і світу загалом можуть бути складовими частинами єдиного світоглядного компонента.

Як зазначалося раніше, довіра та довірливі стосунки мають прояв не тільки у вербальному, але й у невербальному спілкуванні, що актуалізує потребу приділення особливої уваги проявам довіри у процесі комунікації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург : Деловая книга ; М. : ИЦ «ACADEMIA», 1995. – 224 с.
2. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта : [навчальний посібник] / А. Айві. – К. : Сфера, 1998. – 342 с.
3. Балл Г.О. Духовність професіонала і педагогічне сприяння її становленню: орієнтири психологічного аналізу / Г.О. Балл // Професійна освіта: педагогіка і психологія: Польсько-Український щорічник. – 2000. – С. 217–231.
4. Берн Э. Транзакційний аналіз і психотерапія / Э. Берн. – пер. с англ. – СПб. : Братство, 1992. – 224 с.
5. Бех І.Д. Особистісно-зорієнтоване виховання / І.Д. Бех. – К. : ІЗМН, 1998. – 204 с.
6. Долинська Л.В. Підготовка молоді до сімейного життя: соціально-психологічний тренінг : [навч.-метод. посібник] / Л.В. Долинська, Т.А. Демидова. – К. : НПУ імені М.П. Драгоманова, 2002. – 73 с.
7. Журавльова Л.О. Емпатійні ставлення та їх класифікація / Л.О. Журавльова // Соціальна психологія. – 2008. – № 5. – С. 39–46.
8. Пов'якель Н.І. Професіогенез мислення психолога-практика в системі вищої школи : [монографія] / Н.І. Пов'якель. – 2-е вид. виправ. і допов. – К. : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2008. – 298 с.
9. Шевченко Н.Ф. Професійна свідомість практичного психолога: структура та специфіка функціонування / Н.Ф. Шевченко // Український теоретико-методологічний соціогуманітарний часопис «Психологія і суспільство». – 2009. – № 4. – С. 167–180.