

УДК 159.923

ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ У МАЙБУТНІХ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ ЗДАТНОСТІ ДО ВСТАНОВЛЕННЯ ДОВІРЛИВИХ СТОСУНКІВ ІЗ КЛІЄНТОМ

Фалько Н.М., к. психол. н.,
доцент кафедри психології

*Мелітопольський державний педагогічний
університет імені Богдана Хмельницького*

Пижик Д.І., студентка IV курсу

*Мелітопольський державний педагогічний
університет імені Богдана Хмельницького*

У статті проаналізовано наукові підходи до дослідження здатності щодо встановлення довірливих стосунків психолога з клієнтом. Розглянуто значення професійної взаємодії психолога з клієнтом.

Ключові слова: довіра, довірливі стосунки, професійна взаємодія, консультативна взаємодія, міжособистісне спілкування.

В статье проанализированы научные подходы к исследованию способности к установлению доверительных отношений психолога с клиентом. Рассмотрено значение профессионального взаимодействия психолога с клиентом.

Ключевые слова: доверие, доверительные отношения, профессиональное взаимодействие, консультативное взаимодействие, межличностное общение.

Falko N.M., Pyzhyk D.I. PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF DEVELOPMENT IN FUTURE PSYCHOLOGIST TO ESTABLISH ABILITIES TRUSTING RELATIONSHIPS WITH CLIENTS

The article analyses scientific approaches of research ability to establish trusting relationships psychologist with clients. The role of psychologist professional interaction with client.

Key words: trust, trusting relationships, professional interaction, advisory interaction, interpersonal communication.

Постановка проблеми. Конфлікти на роботі, в подружньому житті, відчуття самотності та власної недосконалості є лише малою часткою з широкого кола особистісних та міжособистісних проблем, якими живе сучасне суспільство.

Така ситуація обумовлює підвищення рівня вимог до надання кваліфікованої психологічної допомоги населенню, актуалізує необхідність вдосконалення змісту, структури, форм й методів професійної підготовки майбутніх практичних психологів. Завдання професійної підготовки висококваліфікованих практичних психологів перетворюється на одну з найбільш актуальних психологічних і соціальних проблем.

Ступінь розробленості проблеми. Проблеми підготовки практичного психолога приділяється значна увага з боку вітчизняних дослідників (І.С. Булах, Н.В. Волошко, Л.М. Карамушка, В.Г. Панок, Н.В. Павлик, Н.А. Побірченко, Е.О. Помиткін, В.В. Рибалка, В.А. Семиченко, В.В. Синявський, Т.М. Титаренко та ін.). Усферу активного вивчення входить розробка освітньо-кваліфікаційної характеристики сучасного психолога (С.Д. Максименко); формування професійної компетентності

в процесі підготовки психолога-практика (Н.В. Чепелева); виокремлення вимог до особистості психолога (О.Ф. Бондаренко, Л.В. Долинська), використання методів навчання, різноманітних тренінгів (С.В. Васківська, П.П. Горностай, З.С. Становських, Т.С. Яценко та ін.).

Вчені відзначають, що професійна підготовка студентів вищих навчальних закладів до практичної психологічної діяльності не повинна обмежуватися наданням теоретичних знань, а включає також формування професійно необхідних якостей особистості, набуття професійних умінь і навичок. Успішна професійна взаємодія психолога з клієнтом неможлива без погодження спільного бачення проблеми, узгодження мети та встановлення довірливих стосунків у процесі консультативної взаємодії [1, с. 228–230].

Окремі аспекти встановлення довірливих стосунків у психологічній практиці висвітлюють у працях Г.О. Балл, М.В. Бастун, В.В. Козлов, А.Н. Моховікова, Г.Н. Раковська, Н.Г. Устінова, С.Д. Хачатурян та ін.

У контексті підготовки майбутніх практичних психологів у ВНЗ проблема розвитку здатності до встановлення довірливих



стосунків із клієнтом залишається недостатньо дослідженою. Подальшого поглиблення набули погляди на психологічні умови розвитку у майбутніх практичних психологів здатності до встановлення довіри у міжособистісній взаємодії.

Мета статті – теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити зміст, структуру, критерії діагностування та психологічні умови розвитку здатності майбутніх практичних психологів здатності до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Виклад основного матеріалу дослідження. Загальний огляд особистісних та професійних якостей практичних психологів показує, що основний їх блок, який виділено науковцями (Г.С. Абрамова, Є.О. Климов, В.Г. Панок, В.О. Холодна, Н.В. Чепелева), складає сукупність загальнолюдських, моральних властивостей.

В.Г. Панок пропонує розглядати вимоги до професійних та особистісних якостей практичного психолога крізь призму «психотерапевтичної ситуації». Під цим поняттям він розуміє взаємодію в системі «практикуючий психолог – клієнт» (або група клієнтів) [2, с. 124].

Оскільки процес встановлення довірливих стосунків можна розглядати як певну психологічну діяльність особистості, у нашому дослідженні слід приділити увагу діяльнісним характеристикам поведінкової активності практичного психолога. Вагомий внесок в узагальнення існуючих підходів та розробку структури особистості і, зокрема, компонентів її діяльнісного виміру, здійснив В.В. Рибалка. На думку дослідника, у

діяльнісному вимірі психологічної структури особистості доцільно розглядати такі основні компоненти, як: потребнісно-мотиваційний, інформаційно-пізнавальний, цілеутворюючий (прийняття рішення щодо мети діяльності і, зокрема, оцінювання її результативності та відповідності задуму, ідеї, плану діяльності), результативний (виконання рішення, досягнення результату діяльності) та емоційно-чуттєвий [3, с. 28].

Таким чином, до психологічної структури здатності майбутнього психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом слід включити світоглядний, когнітивний, комунікативний та емпатійний компоненти (рис. 1).

У відповідності до розробленої структури довірливі стосунки між психологом і клієнтом формуються через фази взаємного оцінювання, готовності до проявів довіри та очікування відповідних проявів із боку партнера по спілкуванню [6, с. 455].

Здійснення констатувального експерименту дозволило нам отримати емпіричні дані щодо рівня та особливостей розвитку здатності студентів першого курсу МДПУ імені Б. Хмельницького – майбутніх практичних психологів, до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Насамперед проаналізуємо біографічні дані досліджуваних та особливості проявів довіри в їх батьківських сім'ях, оскільки ця інформація може бути фундаментальною по відношенню до інших показників. Спочатку наведемо дані, що стосуються студентів перших курсів, тобто молоді, яка в більшості окреслюється віковою межею 18–19 років.

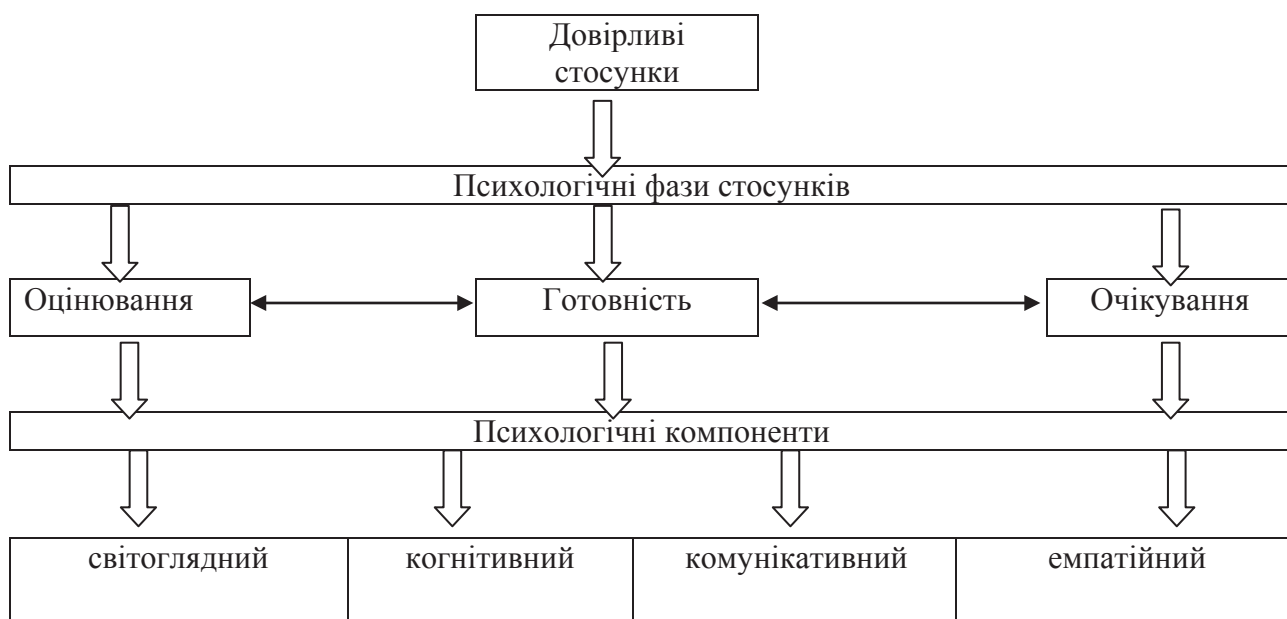


Рис. 1. Психологічна структура здатності майбутніх психологів до встановлення довірливих стосунків із клієнтом

Аналіз гендерних ознак показав, що в нашому дослідженні вибірка складається з 89% дівчат і 11% юнаків. Зазначимо, що таке співвідношення є характерним для багатьох психолого-педагогічних факультетів.

Характер стосунків між батьками, за нашими припущеннями, може бути важливим елементом сімейної психологічної атмосфери та чинником подальшого розвитку здатності до встановлення довірливих стосунків студентської молоді з оточуючими. За отриманими даними 69% опитаних зазначили позитивний характер міжбатьківських взаємин і 31% студентів так чи інакше негативно оцінили існуючі між батьками стосунки (при цьому у 10,9% батьки є офіційно розлученими).

Кількісний аналіз отриманих експериментальних даних показав, що позитивні стосунки з батьками мають 78,2% опитаних; нейтральні – 16,4%, а негативні – 5,4%. Таку тенденцію в цілому слід вважати позитивною, оскільки чим більше конструктивних стосунків з оточуючими підтримує та примножує людина, тим більшою є вірогідність формування в неї здатності до встановлення довірливих взаємин у подальшій професійній діяльності. Натомість, нездатність молодшої людини адекватно спілкуватися з батьками можна розцінювати як один із вагомих чинників, що впливає на таку ж нездатність професійного психолога створювати довірливі стосунки зі своїми майбутніми клієнтами.

Також слід зазначити, що стосунки в батьківській родині є тривалими, а отже, можуть мати суттєвий вплив на особистість і поведінку молодшої людини. Отже те, що в більшості студентів-майбутніх психологів сформовані теплі, дружні, довірливі та «ідеальні» стосунки з батьками певною мірою свідчить про наявність психологічного фундаменту для процесу подальшого розвитку здатності будувати довірливі стосунки на професійному рівні.

Важливим моментом у нашому дослідженні є розподіл авторитету батьків, адже з перших років життя маленька дитина наслідує способи спілкування та поведінку дорослих, а отже, прагне чи не прагне до оволодіння вмінням створювати довірливі стосунки з оточуючими [5, с. 18]. Зважаючи на це, особливо цікавим для нас є аналіз авторитетності батьків для сучасної студентської молоді, беручи до уваги характер взаємин батьків із сьогоднішніми студентами.

Отже, за отриманими кількісними даними мати та батько (разом) є авторитетом лише для 32,7% студентів. При цьому 29,1% оцінили стосунки з батьками як по-

зитивні і 3,6% – як негативні. Зазначимо, що саме позитивні стосунки передбачають довіру та порозуміння.

Мати окремо є авторитетом для 34,6% опитуваних. При цьому з них лише 16,4% відзначили стосунки з нею як позитивні і 18,2% – як негативні. Тобто, незважаючи на авторитетність матері, за умов відсутності авторитетності батька, стосунки дитини з нею у більшості носять негативний характер.

Батько окремо є авторитетом для 16,4% студентів-першокурсників. При цьому 7,3% оцінюють стосунки з ним як позитивні, а 9,1% – як негативні. Тобто, так само, як у випадку з домінантністю авторитету матері, ми можемо констатувати переважання негативних стосунків батька з дитиною. Звичайно, негативні стосунки не можуть бути довірливими, а отже, сприяти здатності до встановлення довіри з іншими.

Таким чином, авторитетність лише одного з батьків (як матері, так і батька) негативно впливає на психологічну атмосферу сім'ї в цілому. Натомість наявність довірливих стосунків є характерною для тих сімей, де авторитетними є і батько, і мати. Цілком очевидно, що в студентів, які виховувались у таких сім'ях, вищою буде й здатність до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Серед опитуваних були виявлені також студенти, для яких ані батько, ані мати не є авторитетними – 16,3%. Ці молоді люди зазначали, що більш авторитетними для них є дідусі, бабусі, прадідусі, старші сестри та брати. У цих студентів були конфліктні стосунки з батьками, що й зумовлювало зростання авторитету інших рідних.

Характер стосунків у сім'ях батьків дівчат і хлопців не має відмінностей, однак відмінним є співвідношення між характером стосунків молоді з батьками. Зокрема, з 11% юнаків лише половина оцінюють ці стосунки як позитивні, тоді як з 89% дівчат ця цифра сягає двох третин. Майже всі опитані юнаки (91% із загальної кількості) визначили авторитетом одного з батьків, при цьому 51% – батька та дідуся, а 40% – матір. Старші брати та сестри не мали визначального авторитету для жодного з юнаків. Лише один зі студентів вказав на відсутність авторитету взагалі.

Таким чином, можемо констатувати, що за отриманими даними характер стосунків юнаків із батьками є більш конфліктним; вони меншою мірою, ніж дівчата, схильні до визнання авторитету обох батьків. Цю тенденцію можна пояснити природними відмінностями чоловіків і жінок, які починають проявлятися вже у студентському віці. Юнаки більше прагнуть до самостійності,



незалежності, дорослості і відокремлення від батьківської сім'ї.

Надалі розглянемо розвиток окремих компонентів здатності першокурсників – майбутніх практичних психологів, до встановлення довірливих стосунків із клієнтом. Дослідження особливостей розвитку світоглядного компоненту здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом було спрямоване на виявлення рівня розвиненості свідомості, володіння студентами духовними цінностями (краси, добра та істини), усвідомлення власних життєвих смислів і світоглядних позицій, формування довіри до себе та до інших [4, с. 138].

Аналіз отриманих діагностичних даних дозволив встановити, що для 12,7% студентів притаманний 5-й рівень свідомості, який характеризується орієнтацією на буттєві та духовні цінності (краси, добра та істини), усвідомленням цінності вірності, довіри в стосунках, доброзичливості.

3–4-й рівні свідомості, яким притаманна соціальна ціннісна орієнтація, є характерними для 21,8% студентів. Для цих студентів пріоритетними цінностями є соціальна справедливість, порозуміння між громадянами, добробут країни тощо.

Для 38,2% студентів притаманний 2-й рівень свідомості, що характеризується орієнтацією на такі цінності, як сімейний добробут, вигідний шлюб, спокійна старість та слухняні діти.

Ціннісна спрямованість на егоцентризм (1-й рівень свідомості) виявилася характерною для 27,3% студентської молоді першого курсу. Для них пріоритетними цінностями є різноманітні задоволення, популярність та визнання іншими, влада та впливовість, особиста безпека.

Таким чином, для більшості студентів пріоритетними є сімейні та егоцентричні цінності (рис. 2), що слід розцінювати як негативну тенденцію, оскільки психологу – носію сімейно-егоцентричних цінностей, важко здійснювати клієнтцентровану терапію, орієнтуватися на запити та потреби клієнта.

Аналіз рейтингу довіри дозволив встановити, що середнє значення по вибірці дорівнює 5,8 балів, що відповідає середньому рівню розвитку цього компонента. При цьому з усієї вибірки першокурсників високий рейтинг довіри виявлено лише у 9,1% студентів; середній – у 56,4% і низький – у 34,5% майбутніх практичних психологів.

Надалі проаналізуємо розвиток когнітивного компоненту здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом. Рівень

розвитку цього компоненту оцінювався як високий (36–50 балів); середній (20–35 балів) та низький (0–20 балів).

Кількісні дані засвідчили, що високий рівень притаманний 18,1% майбутніх психологів. Аналіз гендерного розподілу показав, що серед цієї групи студентів не було жодного юнака. Середній рівень розвитку когнітивного компоненту виявлено у 60,1% респондентів. Аналіз гендерного розподілу засвідчив, що з цієї групи 89,1% були дівчата, а 10,9% – юнаки. Низький рівень притаманний 21,8% студентів. Серед них – 1,8% юнаків і 98,2% дівчат.

Аналізуючи отримані діагностичні дані в цілому, мусимо відзначити недостатній рівень розвитку когнітивного компоненту здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом як у юнаків, так і у дівчат.

Порівняння здатності студентів продемонструвати на практиці різні психологічні підходи до встановлення довірливих стосунків з їх біографічними даними і, зокрема, характером взаємин у батьківській сім'ї дозволило виявити, що в усіх студентів, які високо оцінили відповідну здатність, авторитетом у сім'ї були як батько, так і мати. Звідси можемо припустити, що авторитетність обох батьків є важливим психологічним фактором встановлення та підтримки довірливих стосунків у сім'ї, які передбачають розвиток цієї здатності в усіх членів родини, в тому числі й у дітей.

Найменшою мірою оцінили свою здатність продемонструвати на практиці різні психологічні підходи до встановлення довірливих стосунків студенти, батьки яких є розлученими. Скоріше за все, це можна пояснити тим, що в розлучених сім'ях діти не мали можливості спостерігати та засвоювати елементи прояву довіри та підтримки довірливих стосунків. Нерідко чоловіки і жінки після розлучення тривалий час тримають образи на свою половину та не можуть як раніше довіряти майбутнім потенційним партнерам. Ця засвоєна схильність до недовіри могла стати причиною низької здатності студентів, які виховувалися в цих сім'ях, встановлювати довірливі стосунки з іншими.

Дослідження комунікативного компоненту здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом дозволило встановити, що рівень комунікативних здібностей студентів (середнє значення) дорівнює 11 балам.

Цей результат свідчить про те, що досліджувані прагнуть до контактів із людьми, відстоюють свою думку, однак потенціал їхніх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Аналізуючи детальніше розподіл

студентів за рівнями розвитку комунікативних здібностей, ми встановили, що високий рівень комунікативних здібностей притаманний 18,3% майбутніх психологів; середній рівень – 61,5%; низький рівень – 20,2%.

У ході нашого подальшого дослідження проаналізуємо розвиток емпатійного компоненту здатності першокурсників – майбутніх психологів, до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Аналіз результатів контрольного зрізу з використанням методики діагностики рівня емпатійних здібностей В.В. Бойко дозволив виявити, що усереднений показник дорівнює 17 балам (низький рівень). Високого рівня емпатійних здібностей досягли лише 13,4% студентів 1 курсу. Середній рівень емпатійних здібностей виявлено у 29,9% першокурсників. Рівень емпатії 56,7% майбутніх психологів виявився нижче середнього (менше 20 балів).

Отримані діагностичні дані дозволили нам виявити особливості розвитку окремих каналів емпатії студентів-першокурсників,

зокрема, раціонального (когнітивного) каналу; емоційного (афективного) каналу емпатії; інтуїтивного (предиктивного) каналу; установок, що сприяють або перешкоджають емпатії; здатності до проникнення в емпатії та ідентифікації в емпатії (рис. 3).

За допомогою рис. 3 можемо побачити, що жоден із каналів емпатії не досягнув вищого рівня розвитку в даній вибірці. Найбільш розвиненими виявилися установки, що сприяють емпатії (4 бали з 6 можливих). Це свідчить про те, що студенти в більшості не намагаються уникати особистих контактів, не вважають недоречним виявляти цікавість до іншої особистості, не переконують себе спокійно відноситися до переживань і проблем оточуючих. Подібні особистісні установки розширюють діапазон емоційної чуйності і емпатійного сприйняття, а отже, позитивно впливають на здатність до встановлення довірливих стосунків з іншими.

Трохи менш розвиненими (по 3 бали) виявилися показники розвитку раціонального,

емоційного каналів та проникаючої здатності. Отримані показники свідчать про те, що студенти лише частково спрямовують увагу, сприйняття і мислення на розуміння сутності будь-якої іншої людини, на її стан, проблеми та поведінку. Вони ще недостатньо мірою здатні входити в емоційний резонанс із оточуючими – співпереживати, співчувати, розуміти внутрішній світ іншої людини, прогнозувати її поведінку й ефективно впливати на інших.

Аналізуючи отримані діагностичні дані в цілому, мусимо відзначити недостатній рівень розвитку емпатійного компоненту здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клі-

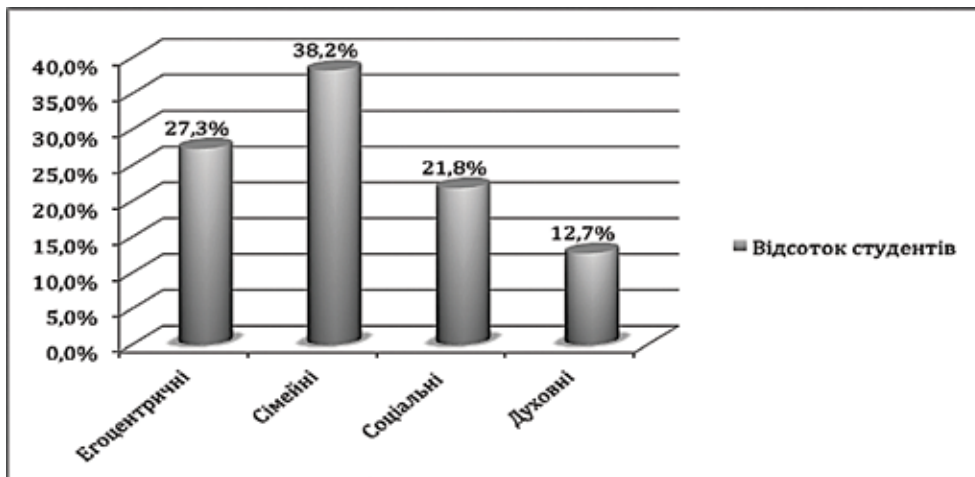


Рис. 2. Показники розвитку ціннісної орієнтації студентів 1-х курсів

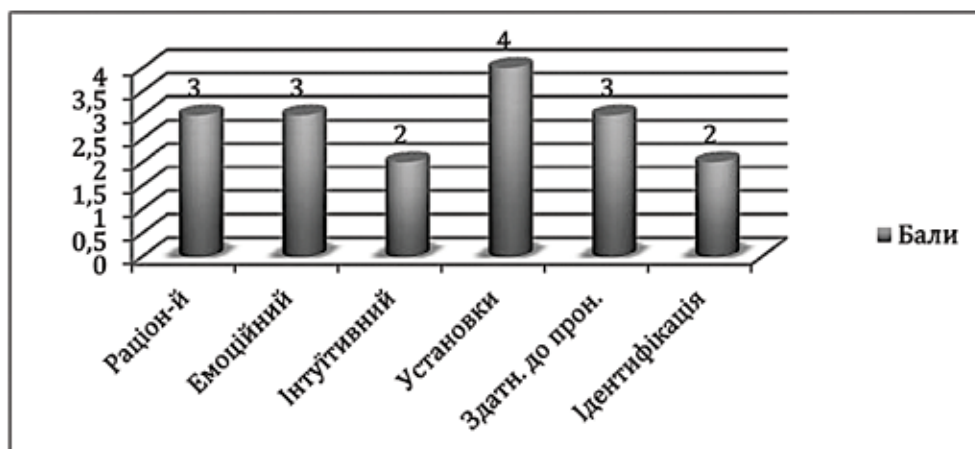


Рис. 3. Показники розвитку емпатійних здібностей студентів 1 курсу (раціонального, емоційного, інтуїтивного каналів емпатії, установок, що сприяють емпатії, проникаючої здатності та ідентифікації в емпатії)



ентом. Недостатній рівень емпатії не тільки ускладнює професійну роботу психолога, але й може бути основою негативного прогнозу його професійного зростання. Зважаючи на це, надзвичайно актуальним є виявлення емпатійних здібностей студентів ще на етапі їх вступу до ВНЗ.

Таким чином, узагальнення отриманих діагностичних даних щодо розвитку здатності до встановлення довірливих стосунків із клієнтом у студентів перших курсів свідчить про нагальну потребу розвитку цієї здатності.

Висновки. Визначені критерії світоглядного, когнітивного, комунікативного та емпатійного компонентів були покладені в основу психодіагностичного інструментарію, за допомогою якого здійснювалося дослідження здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

Аналіз біографічних даних досліджуваних та особливостей проявів довіри в їх батьківських сім'ях дозволив встановити, що серед першокурсників позитивні стосунки з батьками мають 78,2% опитаних; нейтральні – 16,4%, а негативні – 5,4%. Таку тенденцію в цілому слід вважати позитивною, оскільки чим більше людина підтримує та примножує конструктивних стосунків з оточуючими, тим більшою є вірогідність формування в неї здатності до встановлення довірливих взаємин у подальшій професійній діяльності.

Характер стосунків між батьками є важливим елементом сімейної психологічної атмосфери та чинником подальшого розвитку здатності до встановлення довірливих стосунків студентської молоді з оточуючими. Експериментально встановлено, що наявність довірливих стосунків є характерною для тих сімей, де авторитетними є і батько, і мати. У студентів, які виховувались у таких сім'ях, вищою є й здатність до встановлення довірливих стосунків із клієнтом. Авторитетність лише одного з батьків (як матері, так і батька) негативно впливає на психологічну атмосферу сім'ї в цілому. У студентів, які з дитинства мали розлуче-

них батьків, виявлено найбільші ускладнення щодо здатності продемонструвати різні психологічні підходи до встановлення довірливих стосунків.

Аналіз розвитку компонентів здатності майбутнього практичного психолога до встановлення довірливих стосунків із клієнтом дозволив встановити, що у студентів перших курсів ця здатність розвинена недостатньою мірою. Найменш розвиненими у студентів 1 курсу виявилися світоглядний та емпатійний компоненти. Отримані дані пояснюються не тільки особистісними характеристиками, але й віковими особливостями студентської молоді, якій ще не притаманна розвинена свідомість і самосвідомість, володіння духовними цінностями, чітке усвідомлення власних життєвих смислів і світоглядних позицій, формування довіри до себе та до інших. Для більшості студентів першого курсу пріоритетними є егоцентричні та сімейні цінності.

Перспективи подальших розвідок – розробити та апробувати психологічну програму розвитку у майбутніх практичних психологів здатності до встановлення довірливих стосунків із клієнтом.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Вачков И.В. Введение в профессию «психолог»: учеб. пособие / И.В. Вачков, И.Б. Гриншпун, Н.С. Пряжников; Под ред. И.Б. Гриншпуна. – 2-е изд., стер. – М.: Издательство НПО «МОДЕК», 2003. – С. 228–230.
2. Панок В.Г., Титаренко Т.М., Чепелева Н.В., Рибалка В.В., Маценко В.Ф. Основи практичної психології: підручник для студ. вищих навч. закладів. – 2-е вид., стер. – К.: Либідь, 2001. – 536 с.
3. Рибалка В.В. Теорії особистості у вітчизняній психології: навч. посіб. / В.В. Рибалка. – К.: ІПППО АПН України, 2006. – 530 с.
4. Шевченко Н.Ф. Становлення професійної свідомості практичних психологів у процесі фахової підготовки: монографія / Н.Ф. Шевченко. – К.: Міленіум, 2005. – 298 с.
5. Barber B. The Logic and Limits of Trust. New Brunswick, NJ: Rutgers Univ. Press, 1983. – 310 p.
6. Levis D., Weigert A.J. Social atomism, holism, and trust // The sociological quarterly, 1985. – V. 26. Is. 4. – P. 455–471.