

## Розділ II

# СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ЗДІЙСНЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

УДК 159.955.4:316.6

О.І. Галян

### ПСИХОЛОГ І КЛІЄНТ: СОЦІАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНІ ПРОЦЕСИ ВЗАЄМОДІЇ

*У статті аналізуються особливості соціально-перцептивних процесів у взаємодії психолога і клієнта. Обґрунтовується необхідність врахування механізмів міжособистісного пізнання у процесі надання психологічної допомоги. Вказується на відмінності у сприйманні й оцінці ситуації взаємодії психолога і клієнта.*

**Ключові слова:** міжособистісне пізнання, міжособистісне сприймання, соціальна перцепція, соціально-психологічні властивості, соціально-перцептивні механізми.

Суперечливість сучасного світу, впливаючи на особистісне становлення людей, спричиняє виникнення неадекватностей в їх поведінці, діяльності та самосприйнятті. У таких ситуаціях психологічна допомога є вирішальним чинником супроводу особистісних змін, що характеризують потребу зрозуміти себе, знайти своє місце в світі (суспільстві, колективі, групі тощо), навчитись долати труднощі. Робота практичного психолога є специфічною за своїм предметом – це індивідуальність людини у всій складності і проблемності тих процесів, які супроводжують її розвиток. Своєрідність взаємодії також породжується тим, що в процесі життєдіяльності кожна людина виробляє власну унікальну модель світу, а це виявляється у комбінації

її суспільного й особистого досвіду. Сформований особистісний конструкт визначає особливості ставлень та оцінок конкретної особистості, а відповідно впливає на продуктивність професійного спілкування. У зв'язку з цим важливого значення набуває аналіз питань, пов'язаних із соціально-перцептивними процесами у взаємодії психолога і клієнта.

У дослідженні сприймання і розуміння людьми один одного простежуються дві взаємопов'язані лінії: з одного боку, розкриті загальні закономірності та механізми міжособистісного сприймання (О. Бодальов, В. Куніцина, В. Панфьоров), з іншого – детально вивчено прикладний аспект соціально-перцептивного знання (С. Кондратьєва). Науковцями акцентується увага на тому, що адекватність особливостей міжособистісного сприймання пов'язана з інтерпретацією суб'єктом поведінки і діяльності іншого, пізнанням і виокремленням суттєвого в об'єкті пізнання і сприймання, розкриттям його у зв'язках і ставленнях (Б. Ананьєв, О. Бодальов, М. Роговін, С. Рубінштейн).

Кожна психологічна школа в межах своєї концепції намагалась розв'язати низку прикладних завдань, що спричинило формування своїх традицій надання психологічної допомоги, однак не менш важливими виявились питання міжособистісного сприймання у взаємодії психолога і клієнта. Диференціація в процесі професійної взаємодії двох типів взаємин – «робочого альянсу» та «реальних відносин» – породжує потребу вивчення особливостей міжособистісного пізнання у системі «психолог-клієнт», що, на наш погляд, може впливати на продуктивність співпраці (терапевтичний альянс).

**Метою** цієї наукової розвідки є розширення уявлення про наслідки соціально-перцептивних аспектів взаємодії психолога і клієнта.

Найбільш вдало сутність взаємодії у системі «психолог-клієнт» висловив К. Роджерс: Якщо я можу створити відносини, які характеризуються з мого боку відвертістю й прозорістю моїх дійсний почуттів, теплим прийняттям й високою оцінкою

іншого як окремого індивіда, здатністю бачити світ і його самого, як він сам їх бачить, тоді індивід у своїх взаєминах буде відкривати і розуміти свої якості, які попередньо були ним пригнічені, відчує, що стає цілісною особистістю, здатною жити з користю, стане схожим на людину, якою він хотів би бути, буде більш впевненим у собі, стане людиною з більш вираженою індивідуальністю, здатною до самовираження, буде краще розуміти інших людей, буде здатний успішно долати життєві проблеми» [4, с. 43].

Дослідниками (О. Бодальов) підкреслюється реципрокність (взаємність) процесів міжособистісного пізнання: сприймання людини уявляється як подвійна взаємодія; сприймаючий своєю присутністю і поведінкою в ситуації сприймання іншого може фактично змінити характеристики людини, яку він сприймає і оцінює. Доведено, що уявлення про інших людей є результатом міжособистісного пізнання, що перетворюються на командну інформацію, яка регулює вироблення у сприймаючого певних форм поведінки стосовно навколишніх [8].

Як стверджує В. Циба, ставлення є наслідком, конкретизацією соціального наставлення в певній ситуації. Соціальне наставлення – це латентне утворення у сфері свідомості особистості, яке є результатом інтеріоризації зовнішнього соціального наставлення (норми) і проявляється явно як прихильне або неприхильне ставлення до певної цінності (в тому числі до людей, до себе і до об'єктів оточення) у формі вербальних або конативних актів при виникненні домінантної потреби і наявності відповідної матеріальної чи духовної цінності для її задоволення. Зумовлене латентним соціальним (морально-правовим) наставленням конкретне ставлення до певної особи продиктоване або власним досвідом у стосунках з нею в процесі задоволення потреб, або запозиченим досвідом сторонніх осіб у стосунках в подібних ситуаціях. Тому таке ставлення до неї є очікуваним і сприймається як схильність, готовність сприйняти її відповідно [10].

Розв'язання проблем, що виникають у клієнта, зазвичай тісно пов'язані з необхідністю актуалізації його особистісного потенціалу. Але це можливо лише на основі розуміння тих ціннісно-смыслових аспектів розвитку, які характеризують його систему «Я». Як зазначає А. Адлер, люди живуть у світі, ними ж створеному, і мотивовані насамперед особистими переконаннями й уявленнями про теперішні, минулі та майбутні події, що і є регулятором їх поведінки. У зв'язку з цим вони взаємодіють з суб'єктивною моделлю дійсності, а не з нею самою. Відповідно, рішення, які суб'єкт приймає на основі власних апріорних уявлень про ситуацію у поєднанні з недостатнім досвідом та рівнем розвитку рефлексивних процесів, як правило, виявляються неадекватними ситуації, призводять до неузгодженості між очікуваними та реальними результатами дій [1].

Це визначає підвищені вимоги до професійної компетентності психолога (Н. Чепелева), його соціально-психологічних властивостей (відповідно до професіограми та психограми) [11].

М. Бобнева до соціально-психологічних властивостей особистості відносить «вторинні» (у порівнянні з «базовими» – загальнопсихологічними) властивості і якості особистості. Дослідниця відзначає, що ця група властивостей є неоднорідною, у ній можна виділити ряд підгруп [2].

У першу підгрупу включені такі властивості особистості, які забезпечують розвиток і використання соціальних здібностей: соціальної перцепції, уяви, інтелекту. Другу групу складають властивості, що формуються в процесі взаємодії та у результаті соціального впливу (конформність, довіра й інші властивості, що забезпечують прийняття особистістю ціннісних орієнтації та наставлень тощо). У третю підгрупу ввійшли загальні властивості, пов'язані із соціальною поведінкою і позицією особистості (соціальна активність, відповідальність, готовність допомогти іншому, схильність до співпраці). Четверта підгрупа – це соціальні властивості особистості, пов'язані з загальнопсихологічними і соціально-психологічними властивостями (схиль-

ність до «монологічного» чи «діалогічного» способу дії і мислення, до «догматичного» чи «відкритого» ставлення до проблем тощо) [ 3 ].

Отже, підходи до дослідження соціально-психологічних властивостей особистості як суб'єкта спілкування дають змогу визначити в її структурі такі здатності:

- розуміти внутрішній світ іншої людини – рефлексію;
- ототожнювати себе з іншою людиною – ідентифікацію;
- співпереживати іншій людині – емпатію;
- до ініціативного і гнучкого впливу на партнера у спілкуванні – динамізм;
- володіти собою – емоційну стійкість.

Основою професійного спілкування психолога є соціально-перцептивні уміння, які сприяють адекватній оцінці особистісних особливостей клієнта і виявляються в умінні: керувати своїм сприйняттям та організувати його; вірно оцінювати соціально-психологічне налаштування на спілкування; «зчитувати» зміни в обличчі, голосі, жестах; «розкривати підтекст» мімічних рухів, посмішки, погляду, жести; визначати тон спілкування; встановлювати необхідний контакт; за першим враженням прогнозувати «хід» спілкування. Усі вони спрямовані на адекватний аналіз іншого.

Якщо психолог за своєю фаховою підготовкою усім цим повинен володіти, то клієнт, не будучи обізнаним у сфері психології, сприймає і розуміє з позиції власного досвіду і знань.

У результаті соціального пізнання виникає уявлення, яке представлено об'єктними (фізичні дані) та суб'єктними (особистісні характеристики) якостями. Варто відзначити, що це уявлення містить не тільки зовнішні характеристики, але й ті, що є результатом атрибуції особливостей іншого.

Аналіз очікувань клієнта стосовно оцінок, дій, позиції психолога – у контексті проблематики (предмета) взаємодії – пов'язаний з потребою у змінах. Факт зміни явища або об'єкта завжди визначається людиною шляхом порівняння, зіставлення

її нового стану з тим, що існував раніше. У зв'язку з цим виникає новий, раніше не відомий, нечіткий, невизначений, можливо, неоднозначний образ ситуації, що детермінує виникнення нових відчуттів, ідей, спогадів, емоцій, інтересів, бажань, потреб, а можливо і застережень щодо результатів спілкування. Це приводить до формування нового образу експектацій та оцінок, які визначають спрямованість активності і поведінки людини.

Оцінюючи об'єкт взаємодії (у цьому контексті – клієнта) у ситуації психологічної допомоги, ми вказуємо на його готовність до перцептивного засвоєння. Подібна готовність веде клієнта до безперервного пошуку чуттєвих доказів надійності своїх життєвих зв'язків зі світом, відкритості цього світу до потреб індивіда або потреби для їх корекції. Перцептивне наставлення діє найчастіше несвідомо, однак його ефективність, силові й якісні параметри можуть стати метою спеціальних свідомих зусиль особистості (за умов адекватного психологічного впливу у ситуації взаємодії психолога з клієнтом). Перетворення його на свідоме наставлення у сприйманні, оцінці подій, психічних станів (своїх та оточуючих людей) може суттєво змінити і вдосконалити соціальну активність клієнта, його адаптованість до умов життєдіяльності, можливість самозміни та саморозвитку.

Теоретичний аналіз проблеми, яка вивчається, і практика роботи показує, що дослідження дії соціально-перцептивних механізмів у ситуації психологічної допомоги повинно йти у двох напрямках: перший пов'язаний із особливостями самої ситуації взаємодії психолога і клієнта, а другий – з усвідомленням клієнтом необхідності звернення за допомогою, що нами визначається як дія механізмів усвідомлення або афективного переживання власної проблеми. Виходячи зі ставлення до власної проблеми, клієнт визначає запит на психологічну допомогу, а психолог вибудовує стратегію і тактику поведінки, враховуючи дію цих механізмів.

Отже, ситуація взаємодії у системі „психолог-клієнт» постає як багатоаспектне явище, яке детермінується загально-

відомими соціально-перцептивними механізмами (ідентифікація, емпатія, рефлексія тощо), але їх дія і зміст переломлюються через площини взаємодії, когнітивні структури та особистісні конструкти учасників процесу.

Складність роботи практикуючого психолога полягає у необхідності постійної професійної рефлексії при взаємодії з клієнтом і, відповідно, постійного напруження, яке вимагає точності професійного впливу для надання ефективної психологічної допомоги, пріоритетом якої є індивідуальність особистості.

Інтерактивне спілкування психолога і клієнта – це складний процес встановлення взаємин, їх розгортання у процесі роботи над проблемою та завершення. У ньому виокремлюють два аспекти ставлень: ті, що демонструються, і приховані.

Згідно з Дж. Холландом, реально представлені взаємини – це взаємини рівності між консультантом і клієнтом, за яких обидва учасники діалогу оберігають адекватну Я-концепцію клієнта.

Така рівність передбачає, що психолог і клієнт є рівними як людські істоти; консультант не має переваг над клієнтом, оскільки клієнт нарівні з ним працює над проблемою. Консультант може володіти інформацією або навичками, які допоможуть клієнту розв'язати проблему, але це в жодному разі не означає, що він – надлюдина. Прихований аспект ставлень полягає в тому, що у клієнта є проблема, і він відчувається вразливим через те, що йому потрібна стороння допомога, він перебуває у залежній позиції [12].

У межах психології соціального пізнання особливого значення набуває факт не тільки сприймання поведінки людини, але й розуміння тих знаково-символічних значень, які транслюються учасниками взаємодії і потребують осмислення. Йдеться про концептуальний підхід до розуміння людиною себе у світі і світу в цілому, пов'язаний з герменевтикою.

Сама поведінка, осмислена дія і соціальний вчинок повинні інтерпретуватися і спостерігачем, і самим суб'єктом дії,

який зацікавлений у можливості пояснення того, що ця дія є осмисленою і доцільною. У зв'язку з цим розуміння «Іншого» передбачає наявність різних способів «прочитання» знаково-сміслової інформації (аналіз потоку різнорідної інформації, її відпрацювання та використання у процесі спілкування у вигляді зворотного зв'язку, доповнення «лакун» тощо), яка свідомо або несвідомо транслюється партнерові по взаємодії. Каузальна атрибуція розглядається як один з механізмів і способів інтерпретації «поведінки-тексту».

Виникає проблема правильності прочитання запропонованого «тексту». У цій ситуації психолог озброєний знанням про прийоми активного слухання, що можуть стати основою для спільного коригування переданого значення у повідомленні. Клієнт, навпаки, може недооцінити або переоцінити отримані повідомлення і, відповідно, отримати спотворений образ і ситуації взаємодії, і очікуваних результатів. Отже, оцінка уявлень, які сформувалися у процесі соціального пізнання, є важливою складовою консультативного процесу.

На думку В. Циби, результатом зіставлення образів і суджень внутрішніх світів двох осіб у результаті взаємних рефлексій є їх розбіжності, що призводить до психічної напруги – когнітивного дисонансу та почуття психічного дискомфорту. Прагнення до уникнення дискомфорту, тобто усунення різниці між образами і судженнями щодо цінностей задоволення споживацьких і творчих потреб у кожному з двох внутрішніх світів, є детермінуючим чинником активності кожної особистості в напрямі реалізації їх потреб і, зрештою, можливої самореалізації [10].

Спроба розробити модель взаємодії психолога і клієнта належить І. Вачкову. Ним виокремлені параметри суб'єктної активності партнерів, зокрема центрація суб'єкта, фіксація його проявів; здатність до розгляду себе і спільності як цілісності; здатність до усвідомлення системи взаємин між суб'єктами; на-



дання суб'єктної цінності; прийняття іншого; прояв самостійності; спрямованість діяльності та розвиток себе й іншого [3].

На думку автора, задані параметри дають підставу розглядати взаємодію психолога і клієнта залежно від міри їх включення у процес спілкування як суб'єкт-суб'єктну (рівноактивні учасники інтеракції – взаємини симетричні), суб'єкт-об'єктну (інший виступає як об'єкт, що володіє специфічними особливостями. При цьому кожен з учасників взаємодії себе розглядає як суб'єкта, привласнюючи цінність собі, відкидаючи її у партнера. Прояви суб'єктності пов'язані з центрацією на собі і спрямовані на використання інших у власних цілях) та передсуб'єктну (суб'єктно-відчужену, яка у практиці роботи психолога не зустрічається, але гіпотетично може існувати).

На наш погляд, професійність психолога визначається умінням поєднувати у взаємодії з клієнтом (залежно від фази розгортання) такі її типи, як суб'єкт-суб'єктну та суб'єкт-об'єктну.

Клієнт повинен відчувати свою відповідальність за власні дії і життя в цілому, а отже, бути суб'єктом. Однак ситуація звернення за допомогою до спеціаліста детермінує появу у нього позиції об'єкта, який приймає ззовні задані параметри та патерни поведінки, ставлень тощо, але не може апіорі бути тільки об'єктом впливу.

У зв'язку з цим психолог повинен сам керуватися у своїй діяльності основними постулатами гуманістичної психології і навчити їм клієнта:

1. Людина – цілісна істота (вивчення часткових проявів не дає змоги зрозуміти її в цілісності).

2. Людське буття розгортається у контексті людських взаємин (людина та її прояви не можуть бути пояснені теорією, що не враховує міжособистісний досвід).

3. Людина усвідомлює себе, тому психологічна практика повинна враховувати її безперервне, багаторівневе самоусвідомлення.

4. Людина має вибір і не є пасивним спостерігачем процесу свого існування: вона сама творить свій власний досвід.

5. Людина інтенціональна: вона повернута в майбутнє, в її житті є мета, цінності і значення [7].

З цих положень випливає, що особистість повинна бути цінністю як для суспільства, так і для самої себе.

Отже, міжособистісне пізнання супроводжує взаємодію психолога і клієнта. У процесі спілкування відбувається двобічний аналіз змін у власному внутрішньому світі, когнітивних та емоційних оцінок проблеми, причин її виникнення, включеності клієнта у процес її розв'язання тощо. За таких умов у центрі аналізу перебуває особистість зі своїми цінностями, намірами, емоціями і потенціалом дії. Зміни, що відбуваються в процесі взаємодії психолога і клієнта, зумовлюються вибірковістю їх реакції на дії один одного на основі дії соціально-перцептивних механізмів у міжособистісному пізнанні.

На основі визначених соціально-перцептивних особливостей взаємодії у системі «психолог-клієнт» важливим, на наш погляд, є вивчення готовності майбутніх психологів до побудови конструктивних взаємин з особами, які потребують психологічної допомоги чи підтримки, на основі спеціальних знань у сфері міжособистісного пізнання.

---

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии: пер. с нем. / А. Адлер. – М.: Фонд «За экономическую грамотность», 1995. – 296 с.

2. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения / М.И. Бобнева. – М.: Наука, 1978. – 310 с.

3. Вачков И. Типы взаимодействия психолога с Климентом / И. Вачков. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: //http:psy.1september.ru/2003/08/7.htm#01

4. Гуманістична психологія : Антологія: у 3 т. / [упоряд. й наук. ред. Р. Трач і Г. Балл]. – Т. 1. Гуманістичні підходи в західній психології ХХ ст. – К.: Пульсари, 2001. – С. 38–59.

5. Кондратьева С.В. Межличностное понимание и его роль в общении: (на материале средней общеобразовательной школы) / С.В. Кондратьева. – Дрогобич, 1977. – 434 с.
6. Куницина В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницина. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
7. Ліщинська О.А. Психологічна допомога з позиції екзистенціально-гуманістичного підходу / О.А.Ліщинська // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 12. – С. 1–6.
8. Психология межличностного понимания: [сб. научн. трудов / под ред. А.А. Бодалева]. – М.: Педагогика, 1981. – 224 с.
9. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 1999. – 720 с.
10. Циба В. Системна теорія особистості: регулятивно-детерміністська парадигма / В. Циба // Соціальна психологія. – 2005. – № 6 (14). – С. 18–30.
11. Чепелева Н.В. Процессы понимания и интерпретации в деятельности практического психолога / Н.В. Чепелева // Практична психологія: теорія, методи, технології. – К.: ШКА-ЦЕНТР, 1997. – С. 102–108.
12. Holand G. Fundamentals of psychology / G. Holand. – New York: Holt, Rinehart and Winston, 1965. – 173 p.

•

**Галян Е.И. Психолог и клиент: социально-перцептивный аспект взаимодействия.**

*В статье анализируются особенности социально-перцептивных процессов во взаимодействии психолога и клиента. Обосновывается необходимость учета механизмов межличностного познания в процессе оказания психологической помощи. Указываются отличия в восприятии и оценке ситуации взаимодействия психолога и клиента. Акцентируется внимание на важности актуализации личностного, рефлексивного потенциала участников общения.*

**Ключевые слова:** *межличностное познание, межличностное восприятие, социальная перцепция, социально-психологические свойства, социально-перцептивные механизмы.*

**Galyan E.I. Psychologist and a Client: Social-perceptive Processes of Co-operation.**

*The peculiarities of social- perceptive processes in co-operation of a psychologist and a client are analysed in the article. The necessity of taking into the account the mechanisms of interpersonal cognition in the process of providing the psychological help is grounded. The differences in perception and estimation of co-operation between a psychologist and a client are shown in the article. Attention is made on importance of actualization of personality.*

**Key words:** *interpersonal cognition, interpersonal perception, social perception, social-psychological properties, social-perceptive mechanisms.*

~ ~ ~

УДК 159.98

**В.В. Карпенко**

**СЕТІНГ ЯК СПОСІБ ПСИХОКОРЕКЦІЇ  
ТА ПСИХОТЕРАПІЇ ІГРОВОЇ ЗАЛЕЖНОСТІ**

*У статті уточнюється поняття ігрової залежності, визначаються її соціально-психологічні прояви, детермінанти виникнення та розвитку. Окреслюються шляхи її профілактики. Виокремлюється новий спосіб психокорекції та психотерапії, розроблений та апробований автором, – сетінг. Розкривається його сутність та вплив на ігроманів.*

**Ключові слова:** *ігрова залежність, адикція, ігроманія, лудоманія, установка, психокорекція, сетінг.*

~

Азартні ігри як форма дозвілля або розваг існують скрізь, і переважна більшість людей деколи грає у казино, на ігрових автоматах, на перегонах, б'ються об заклад, купують лотерейні білети тощо.

Країни Заходу (Європа, США) вже давно зіткнулися з проблемою ігрової залежності (лудоманії), яка прирівняна Всесвітньою організацією охорони здоров'я до алкоголізму та наркоманії. У десятому перегляді Міжнародної класифікації