

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему «ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ В ДІАДІ «КЛІЄНТ-  
КОНСУЛЬТАНТ» В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО  
ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ»**

Виконала: студентка II курсу, групи  
8.0539

спеціальності 053 Психологія

Виличко Еліна Едуардівна

Керівник: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Спіцина Л.В.

Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Грандт В.В.

Запоріжжя  
2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра психології

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

\_\_\_\_\_  
Виличко Еліна Едуардівна

1. Тема роботи Особливості взаємодії в діаді «клієнт-консультант» в умовах дистанційного психологічного консультування

керівник роботи Спіцина Л.В. к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 4032-с

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) дослідити психологічні особливості міжособистісної взаємодії; проаналізувати психологічні особливості дистанційного консультування; розібрати модель та засоби дистанційного психологічного консультування; емпірично дослідити взаємодію в діаді «клієнт-консультант» в умовах дистанційного психологічного консультування.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
1 таблиця

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 1	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 2	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 3	Спіцина Л.В., доцент		
Висновки	Спіцина Л.В., доцент		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2020 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2020 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2020 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	вересень-жовтень 2020 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	жовтень 2020 р.	Виконано
6	Написання висновків	листопад 2020 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	Виконано

Студент \_\_\_\_\_ Е.Е. Виличко

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Л.В. Спіцина

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ О.М. Грединарова

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 81 сторінка, 1 таблиця, 59 джерел.

Об'єкт дослідження: взаємодія в діаді «клієнт-консультант».

Предмет дослідження: модель ефективної взаємодії в діаді «клієнт-консультант» в умовах дистанційного психологічного консультування.

Мета дослідження: побудувати психологічну модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» і дослідити умови оптимізації цього процесу.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні про те, що ефективність взаємодії в діаді «клієнт-консультант» залежить від особистісних якостей консультанта, включаючи комунікативність, доброзичливість, рефлексію, емпатію, гнучкість поведінки, адекватність сприйняття іншого за умови реалізації «надособистісного стилю спілкування», тобто безумовним прийняттям особистості клієнта, як партнера у професійній діяльності.

Методи та організація дослідження: у роботі застосовувались теоретичні методи: аналіз наукової літератури, узагальнення одержаної інформації, системний аналіз та інтерпретація отриманих даних та емпіричні (психологічне тестування, анкетування).

Наукова новизна полягає в тому, що була побудована психологічна модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» і досліджено умови оптимізації цього процесу.

Галузь використання: матеріали роботи можуть бути використані в роботі психолога консультанта при взаємодії з клієнтом в умовах дистанційного психологічного консультування.

ДІАДА, «КЛІЄНТ-КОНСУЛЬТАНТ», ОСОБИСТІСНІ ЯКОСТІ, КОНСУЛЬТАНТ, КОМУНІКАТИВНІСТЬ, ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ, РЕФЛЕКСІЯ, ЕМПАТІЯ, ГНУЧКІСТЬ ПОВЕДІНКИ, АДЕКВАТНІСТЬ СПРИЙНЯТТЯ ІНШОГО, «НАДОСОБИСТІСНИЙ СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ».

## SUMMERY

Velichko E.E. Interaction aspects in the "client-consultant" dyad in the context of remote psychological counseling.

The qualifying work of the master:

Object of research: interaction in the dyad "client-consultant".

Subject of research: a model of effective interaction in the dyad "client-consultant" in terms of remote psychological counseling.

The purpose of the study: to build a psychological model of interaction in the dyad "client-consultant" and to explore the conditions for optimizing this process.

The hypothesis of the study is that the effectiveness of interaction in the dyad "client-consultant" depends on the personal qualities of the consultant, including communication, friendliness, reflection, empathy, flexibility of behavior, adequacy of perception of others in the implementation of "superpersonal communication style", ie unconditional acceptance of the client's personality as a partner in professional activities.

Methods and organization of research: theoretical methods were used in the work: analysis of scientific literature, generalization of the received information, system analysis and interpretation of the received data and empirical (psychological testing, questionnaires).

The scientific novelty is that a psychological model of interaction in the dyad "client-consultant" was built and the conditions for optimizing this process were studied.

Field of use: the materials of the work can be used in the work of a counseling psychologist in interaction with the client in the context of remote psychological counseling.

Keywords: dyad "client-consultant" personal qualities, consultants, communicative, goodwill, reflection, empathy, flexibility behavior adequacy other perception "transpersonal communication style."

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.....	9
1.1. Наукові підходи до вивчення міжособистісної взаємодії.....	9
1.2. Сутність інтеракції як діадічна система.....	14
1.3. Психологічні особливості діаді «клієнт-психолог».....	20
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	34
2.1. Поняття дистанційного психологічного консультування.....	34
2.2. Модель та засоби дистанційного психологічного консультування.....	47
2.3. Психологічні прийоми дистанційного психологічного консультування.....	54
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ В ДІАДІ «КЛІЄНТ- КОНСУЛЬТАНТ» В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	65
3.1. Організація і методи дослідження.....	65
3.2. Аналіз та інтерпретація дослідження.....	67
ВИСНОВОКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77

## ВСТУП

В наш час у зв'язку з пандемією, економічними і культурними подіями в нашій країні особливого значення набуває знання психологічних умов, що забезпечують ефективність взаємодії між людьми. Взаємодія пронизує всі сфери життя людей, виступаючи необхідною умовою зміни як самої людини, так і суспільства в цілому (Г. М. Андрєєва, А. А. Бодальов, А. А. Брудний, Л. П. Буева, Ю. Н. Ємельянов, А. Г. Ковальов, А. А. Леонт'єв, Б. Ф. Ломов, Г. Марсель, Л. Б. Філонов, Р. Шовен, Л. Л. Якубинский і ін.).

Специфіка взаємодії в діаді «клієнт-консультант» полягає в тому, що одна сторона (консультант) змушена вступати у взаємодію незалежно від свого психологічного стану і дотримуватись певних правил поведінки, а інша сторона (клієнт) вільна в своєму виборі. У сучасній психологічній науці досліджені окремі сторони ефективної взаємодії в діаді «клієнт-консультант». У роботах багатьох психологів відзначено, що консультанту необхідно кваліфікаційно надавати допомогу клієнту (Я. М. Бельчиков, Н. І. Лі, Л. Ф. Лисенкова, А. Ю. Панасюк і ін.), допомогти клієнту прийняти рішення (Т. Левіт, В. М. Цехновічер і ін.), побудувати інтеракцію так, щоб взаємодія задовольняла мету двох суб'єктів (А. А. Бодальов, М. Бубер, М. С. Каган та ін.).

Разом з тим, психологічна специфіка взаємодії консультанта з клієнтом поки ще не повністю вивчена. Негативним наслідком цього є низька ефективність інтеракції, недостатній рівень професіоналізму консультанта, незадоволеність клієнтів якістю обслуговування і, як результат, зниження показників в сфері психологічних консультацій. Все це визначає актуальність обраної теми для дослідження.

Об'єкт дослідження: взаємодія в діаді «клієнт-консультант».

Предмет дослідження: модель ефективної взаємодії в діаді «клієнт-консультант» в умовах дистанційного психологічного консультування.

Мета дослідження: побудувати психологічну модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» і дослідити умови оптимізації цього процесу.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні про те, що ефективність взаємодії в діаді «клієнт-консультант» залежить від особистісних якостей консультанта, включаючи комунікативність, доброзичливість, рефлексію, емпатію, гнучкість поведінки, адекватність сприйняття іншого за умови реалізації «надособистісного стилю спілкування», тобто безумовним прийняттям особистості клієнта, як партнера у професійній діяльності.

Для підтвердження або спростування даної гіпотези були поставлені наступні завдання дослідження:

1. Дослідити психологічні особливості міжособистісної взаємодії
2. Проаналізувати психологічні особливості дистанційного консультування
3. Розібрати модель та засоби дистанційного психологічного консультування
4. Емпірично дослідити взаємодію в діаді «клієнт-консультант» в умовах дистанційного психологічного консультування.

Методи та організація дослідження: у роботі застосовувались теоретичні методи: аналіз наукової літератури, узагальнення одержаної інформації, системний аналіз та інтерпретація отриманих даних та емпіричні (психологічне тестування, анкетування).

Наукова новизна полягає в тому, що була побудована психологічна модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» і досліджено умови оптимізації цього процесу.

Практичне значення полягають в тому, що матеріали роботи можуть бути використані в роботі психолога консультанта при взаємодії з клієнтом в умовах дистанційного психологічного консультування.

Надійність і вірогідність результатів забезпечувались: теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних теоретичних положень, використанням комплексу надійних і валідних психодіагностичних



процедур, адекватних умов діагностування, поєднанням кількісного і якісного аналізу емпіричних даних, застосуванням сучасних методів математичної статистики на базі пакету новітніх статистичних програм.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел 59 найменувань. Загальний обсяг основного тексту 82 сторінки. Робота 1 таблицю.

## РОЗДІЛ 1

# ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

### 1.1. Наукові підходи до вивчення міжособистісної взаємодії

В даний час дослідники в галузі соціальної психології, психології управління приділяють особливу увагу вивченню проблеми міжособистісних взаємин у діловій сфері. Актуальність подібних досліджень зумовлена високою динамікою змін в суспільстві, економіці, на ринку праці, конкуренцією в різних виробничих сферах.. Безконфліктно, продуктивні ділові відносини є важливою передумовою довгострокового функціонування організації в умовах жорсткої конкуренції і нестабільної економічної ситуації в країні [1,2,3,6]. Мистецтво спілкування, здатність вибудовувати відносини з людьми, знаходити правильний підхід до них необхідні будь-якій людині. Дана здатність знаходиться на базовому етапі життєвого і професійного успіху. Однією з найбільш значущих труднощів загальної та соціальної психології і в практичному і в теоретичному аспекті вважається питання міжособистісних взаємин людей. Відносини завжди виражаються в контактних групах. Вони виражаються за сприйняття і пізнання людей один одного, з появи першого враження про людину, де значне місце займає зовнішня експресія і т.і. [6]. Відносини формуються під впливом різних умов і факторів. Соціальні норми, давно вкорінені в суспільстві, конвенційні загальновизнані норми в групі вважаються впливаючими умовами у взаєминах. Величезну роль відіграє взаємодія людей під час виконання функціональних обов'язків при внутрішньогруповому спілкуванні, даною проблемою займалися Б.Г. Анан'їв, Е.С. Кузьмін та ін. Але так чи інакше, характер відносин між людьми, залежить від індивідуальних якостей кожної людини, від свідомостей внутрішніх і зовнішніх умов функціонування групи. Концепцію

А.Ф. Лазурского розвивали такі дослідники як А.Г. Ковальов і В.Н. Мясищев, вони вважають відносинами цілісну систему індивідуальних, виборчих зв'язків особистості з різними сторонами об'єктивної дійсності [1].

Взаємовідносини людей припускають дійсність особливого характеру, яка ніяк не зводиться ні до колективної роботи, ні до взаємодії. Суб'єктивна значущість відносин людей один з одним викликала інтерес до цієї реальності у багатьох психологів і у психотерапевтів самих різних напрямків. Дані взаємини описувалися і вивчалися в біхевіоризмі, психоаналізі, гуманістичної і когнітивної психології. У дослідженнях психологів прийнято розрізняти ряд феноменів міжособистісного взаємодії: взаємне розуміння між людьми, обопільні впливу, взаємні дії, взаємні відносини один з одним, міжособистісне спілкування та такі інтегративні феномени, як сумісність і спрацьовування. Взаємне розуміння між людьми вважається одним з ключових феноменів взаємодії між людьми. Взаємне розуміння характеризується схожістю індивідуальних думок партнерів один про одного і співвідношенням цих понять об'єктивним рисам цих осіб. Перш ніж починати спілкування, слід сформулювати ставлення до партнера, так як людина на усвідомленому або підсвідомому рівні намагається пізнати іншу людину, часто порівнювання певних осіб один з одним, з власною особистістю, тому, що на чолі взаємного розуміння знаходиться система зіставлення та ідентифікації. Наступним основним феноменом взаємодії людей один з одним є міжособистісне вплив. Взаємовплив - це спрямований вплив на іншу людину, яка передбачає зміну емоцій, поведінки і думок. В основі взаємовпливів лежить механізм наслідування, навіювання, комфортності. Ступінь взаємовпливів залежить від характеру міжособистісних відносин: особи з усталеними позитивними взаємовідносинами частіше і швидше, більш піддаються взаємному впливу, завдяки цьому вони частіше помічають схожість суджень, оцінок і їм простіше погодитися зі спірними питаннями. На думку Н. Н. Обозова, третій найважливіший феномен міжособистісного взаємодії - взаємні дії.

Взаємодії виражаються в сприянні, бездіяльності та протидію вчинків і діяльності партнера [2]. Протягом всієї історії розвитку психології як науки існувало кілька спроб дати опис структурі даних взаємодій. Таким чином, наприклад, на Заході величезне поширення набула «теорія дії», або «теорія соціальної дії» в якій в різних варіантах велося опис індивідуального акту дії. До цієї ідеї зверталися: М. Вебер, П. Сорокін, Т. Парсонс, К. Янг, А. Фрімен. Мета формулювалася як відбір переважаючих умов мотивації дій у взаємодії. У концепції Т. Парсон була зроблена спроба позначити єдиний категоріальний апарат з метою відображення структури соціальної дії. У главу діяльності Т. Парсон ставив міжособистісні взаємодії, а А.Г. Ковальов і В.Н. Мясищев вважали, що на них будується людська діяльність в її широкому прояві, вона буде результатом поодиноких дій. Починається ж все з одиничного дії, як якогось «елементарного акту»; з них згодом складаються системи дій [44].

Ще одна спроба створити структуру взаємодії пов'язана з описом ступенів її формування. При цьому взаємодія поділяється не на елементарні акти, а на стадії, які воно проходить. Даний підхід запропонував польський соціолог Я. Щепанський. Основним поняттям для автора при описі соціальної поведінки є поняття соціального зв'язку. Його можна представити як послідовне здійснення: - просторового контакту; - психічного контакту (взаємна зацікавленість по Щепанському); - соціального контакту (в даному контексті - спільна діяльність); - взаємодії (що обумовлюється як регулярна, безперервна реалізація операцій, що мають на меті спровокувати відповідну реакцію з боку партнера); - соціального відносини (взаємно сполучених систем дій). Р. Бейлс розробив одну з найвідоміших методик реєстрації міжособистісних відносин, він розробив схему, яка дозволяє за єдиним планом фіксувати різні види інтеракції в групі. Відповідно до такої схеми підготовлений спостерігач здатний шифрувати будь-яка взаємодія в кожній невеликій групі по дванадцяти показникам, які входять в чотири найбільш єдині категорії:

область позитивних емоцій, область вирішення проблем, область постановки проблем і область негативних емоцій. Внаслідок такого роду формалізованою процедурою дослідження можна встановити різні рівні колективної динаміки, положення і значимість учасників взаємодії і т.д. Наприклад: людина, яка змогла отримати високу оцінку в області вирішення проблем, розглядається як діловий лідер, а в області позитивних емоцій - як емоційний лідер [56]. Міжособистісні відносини мають три відмітних ознаки: 1 - відношення має точно визначений конкретний предмет; 2 - відносини можуть бути специфічними і загальними; 3 - відносини - це специфічна зв'язок, з ситуацією дійсності укладає або в акцентуванні, або в оцінюванні її важливості.

Взаємовідносини визначають внутрішньогрупову обстановку і тісним чином об'єднані з індивідуально - психологічними можливостями особистості, проте в структуру особистості не входять. Як правило, виділяють два типи взаємин: особисті і ділові. Виникають дробові типи взаємин різної орієнтованості і інтенсивності. Взаємовідносини можуть бути ситуативними, а так само мають властивість змінюватися в різних видах групової діяльності. Ступінь взаємин людини з навколишнім світом вкрай різноманітна: окремо взятий індивід вступає у взаємини, крім того вступають у взаємини і цілі групи, і, виходячи з цього, людина виявляється суб'єктом різноманітних і численних відносин. В даному різноманітті слід виділити два типи основних взаємин: суспільні взаємини і те, що В.М. Мясіщев називає «психологічні» відносини особистості [44]. У нашій країні вивчення проблеми психологічного впливу зазвичай представляється в теоретичному плані, як вивчення методів впливу, а в прикладному - в педагогічній та ідеологічній діяльності. Останнім часом характерні риси акмеологічного впливу у професійній діяльності були розглянуті А.В. Кириченко. За кордоном одними з головних виступають Єльські емпіричні дослідження К. Ховланд, метою яких є вивчення різноманітних умов, які впливають на прийняття індивідом впливає на нього інформації. Крім

цього, в зарубіжних психологічних дослідженнях особлива роль приділяється вивченню тактики впливу і маніпулювання їх ефективність в залежності від статусу і посади особи, психологічних особливостей взаємодіючих людей і т.д. Велика кількість досліджень даного феномену доводять, що природа міжособистісних взаємин може бути правильно розцінена, у разі якщо їх не ставити в «один ряд» з соціальними взаємовідносинами, а зуміти помітити в них особливий «ряд» відносин, який виникає всередині будь-якого виду суспільних відносин. Сутність міжособистісних взаємин має значні відмінності від природи соціальних взаємин: однією з важливих специфічних рис є емоційна основа. З цієї причини міжособистісні взаємини можна розглядати як фактор психологічного «клімату». Емоційна основа міжособистісних відносин означає, що вони виникають і складаються на основі певних почуттів, що народжуються у людей по відношенню один до одного.

Взаємовідносини накладають глибокий відбиток на поведінку окремих членів всередині групи і групи в цілому. Розкриваються взаємовідносини в процесі виконання різних ролей. Важливість категорії соціальної ролі для поведінки людини не раз обговорювалася у вітчизняній і зарубіжній літературі М. Вебер, П. Сорокін, Т. Парсонс, К. Янг, А. Фрімен і ін. Автори підкреслюють, що соціальне оточення, усталені традиції вимагають від людини виконання найрізноманітніших ролей [14, 37, 48]. При аналізі міжособистісних відносин дослідники Р. Бейлз, С. Мілгрем, В. А. Петровський, А. І. Папкин, М. А. Туревский, А. С. Горбатенко, В. В. Абраменкова, в першу чергу, виділяють такий складний освіту, як правило особистості в системі внутрішньогрупових відносин. Причому одним з основних чинників положення особистості в системі внутрішньогрупових координат є соціометричний статус, який, за визначенням Л.І. Шумської, являє собою «результат багатofакторного емоційно-згуртованого відносини членів групи до моральних, діловим, особистим і іншим якостям даного індивіда». Неблагополучне становище в системі міжособистісних відносин,

на думку А.В. Киричук, виступає серйозною перешкодою у формуванні позитивних характеристик якостей особистості, гальмом у її розвитку. Це положення обумовлює пізнавальну активність, впливає на ставлення особистості до колективу і його інтересам, є одним з факторів морального розвитку [43, 45, 56]. Міжособистісні відносини надзвичайно динамічні. Аналіз динаміки таких параметрів міжособистісних відносин, як ціннісно-орієнтаційна єдність, емоційна згуртованість і соціометрическая структура групи, дозволяє судити про розвиток групи в цілому. Таким чином, на сучасному етапі розвитку психології накопичено великий досвід в дослідженні питань, пов'язаних з характером ділових взаємовідносин в різних сферах життєдіяльності людини, в тому числі, в ділових взаєминах. Багато дослідників в області психології управління та соціальної психології відзначають важливість вивчення взаємозв'язку, взаємовпливу міжособистісних відносин і ефективності виробничої діяльності [37, 18].

## **1.2. Сутність інтеракції як діадічна система**

В соціальну психологію інтеракціонізм прийшов з соціології, а не з психології, як і багато інших концепціям. Під інтеракцією тут розуміється соціальна взаємодія, тобто взаємодія людей в спілкуванні, в групі, в суспільстві.

Понятійний апарат і проблематика інтеракціонізму взяті з концепцій Міда. За основу в аналізі береться не окремий індивід, а соціальний процес, який розуміється як процес інтеракції індивідів в групі, суспільстві. Поведінка групи розглядається не з точки зору складових її окремих індивідів, а з їхньою складною груповий активності, в рамках якої аналізується поведінка кожного окремого індивіда. «Поведінка індивіда визначається в основному трьома змінними: структурою особистості, роллю і референтною групою» [42]..

Представників інтеракціоністської орієнтації цікавить сам процес соціальної взаємодії, аналіз якого необхідний для розуміння соціальної поведінки окремої людини, якими засобами здійснюється і регулюється процес соціальної інтеракції. Інтерес до проблеми комунікації за допомогою символів, мови, до інтерпретації ситуації, до проблем структури особистості, рольової поведінки і референтної групи як джерела норм соціальної взаємодії і соціальних установок.

Основні напрямки інтеракціонізму:

Символічний інтеракціонізм (Мід, Блумер, Кун);

Рольові теорії;

Теорії референтної групи [55].

Інтеракціоністи ігнорують історичні умови і соціально-економічні закономірності, причину змін в суспільстві шукають в структурі особистості. Наявність в ній імпульсивного Я - передумова для появи варіацій і відхилень в шаблонах рольової поведінки. Ці випадкові варіації і відхилення шаблонів ролей згодом стають нормою нових шаблонів поведінки і відповідних змін в суспільстві. Зміни в суспільстві носять випадковий характер і не підкоряються будь-яким закономірностям, а їх причина полягає в особистості.

Структура особистості у інтеракціоністів схожа з фрейдівської:

Імпульсивна Я = Воно у Фрейда;

Рефлексивне Я (ті) = Над-Я у Фрейда,

Особистісний Я (self) = Я у Фрейда.

Відмінність від психоаналітичного погляду полягає в розумінні функції компонента, який здійснює внутрішній соціальний контроль: Супер-Его Фрейда пригнічує інстинктивне, підсвідоме початок, а у інтеракціоністів рефлексивне Я (ті) не пригнічує, а спрямовує дії, необхідні для досягнення успішної соціальної інтеракції. Особистість (Его) у Фрейда - поле вічного бою між Воно та Над-Я, то у интеракционистов особистість (self) - це поле їхньої співпраці [50].



Інтеракціоністи займаються насамперед дослідженням стану та поведінки особистості, необхідного для успішної співпраці з іншими людьми.

Інтеракціонізм породив на протипагу позитивізму нові напрямки соціально-психологічної теорії: конструкціонізм Гергієв і етогенічеській підхід Харрі [11] .

Інтеракція в психології - це концепція міжособистісної комунікації за допомогою вербальних і невербальних засобів.

Інтеракція спілкування являє собою умовний термін, який позначає характеристику компонентів спілкування, пов'язаних з взаємодією людей, з їх безпосередньою діяльністю. У соціальній психології проблема взаємодії має давню традицію і, на перший погляд, здається, що між спілкуванням і взаємодією існує явну схожість. Ряд авторів спілкування і взаємодія просто ототожнюють, інтерпретуючи їх як комунікацію. Інші автори розглядають обидва поняття як відношення форми якогось процесу і його змісту. Міжособистісні відносини, особливості суб'єктів та їх поведінку, що веде до згоди або до протиріч в спілкуванні, піддаються аналізу. Поняття інтеракція родом з соціології та його розгляд починати треба з мікрорівня, яким є сім'я. Сім'я - це базова модель взаємодії людей. Переходячи на інші соціальні рівні, людина переносить з собою відпрацьовані моделі взаємин, коригуючи їх під нові обставини. Інтеракція в психології має на увазі реалізацію спільних дій учасників спілкування або їх взаємний вплив [48].

Розглядаючи спілкування людей в інтерактивному ключі, можна виділити три процеси: виникнення інтеракції в загальній діяльності, об'єднаної спільними завданнями і цілями; вплив одного індивіда на іншого через навіювання і переконання; взаємовплив сторін. Таким чином, виходить, що інтеракція є сукупністю реакцій учасників спілкування один на одного. Іншими словами - це вміння приміряти чужу роль на себе. Суть класифікації інтеракції полягає в чіткому розмежуванні людей за принципом впливу і результативності. Соціальна спільна діяльність може

бути ефективною і неефективною. Якщо ефективна діяльність передбачає значимість партнера з продуктивним обміном інформацією і досвідом, то в другому випадку кожен індивід не бажає зрозуміти іншу і концентрується тільки на своїх бажаннях. Зрозуміло, що така взаємодія призводить до конфліктної ситуації. Щоб соціальна інтеракція була реалізована, необхідні сигнали, що встановлюють міжособистісний контакт - це вербальні та невербальні засоби. Вербальна - це мовна інтеракція, а невербальна передбачає систему сигналів і жестів [57].

Сутність інтеракції полягає в тому, що вона становить основу спілкування в реальному світі, і успіх такого спілкування неможливий без встановлення контакту з іншою людиною.

### ***Форми інтеракції і її вплив на людину.***

Інтеракція передбачає, що люди, в групі постійно взаємодіють між собою. Свої відносини вони можуть будувати з різних причин і принципам. Соціальна психологія робила неодноразові спроби створення дробової структури для опису взаємин, спроби виділення форм інтеракцій. Найбільш популярна схема створена Робертом Байлзом - американським психологом, який об'єднав спільні дії членів групи в 12 категорій, розподіливши їх по трьох осях: дружелюбність і вороже ставлення до інших учасників групи; домінування і підпорядкування; спільна робота і небажання брати на себе будь-які повноваження. Дану схему піддали критиці, аргументом для якої стало те, що увага акцентувалася тільки на формальних критеріях інтеракції, що не враховувало зміст групової діяльності. Серед інших класифікацій також була представлена класифікація за 4-м областям, де дві осі представляли емоційну сферу, а інші дві осі - постановку проблем і способи їх рішень. Спілкування між людьми - це завжди взаємовплив, що відбувається, не на рівних позиціях, як правило, в будь-якій групі є домінуючі особистості, що означає, в групу психологічного аналізу потрапляє інтеракція, що має елементи маніпуляції. Таке приховане управління йде проти волі людини - до таких маніпулятивним дій

відноситься сугестія або навіювання, а також введення в транс. Залучити партнера в гру можна на почутті провини або страху. Лестоці теж є маніпулятивною технікою. В середині ХХ століття в соціальній психології сформувався інтеракціоністського напрямку. На думку представників цього напрямку поведінку людини орієнтується на соціум і є результатом взаємодії людей. Дитина, взаємодіючи з дорослими людьми в процесі свого розвитку, набуває людські форми поведінки. Для малюка, котрий вміє ще говорити і ходити, складні види діяльності поки недоступні, тільки подорослішавши, він слідує нормам і стереотипам поведінки, які сформувалися в процесі інтеракції. Частиною поведінки людини стають прості і звичні дії, засвоєні з дитинства - ранковий підйом, санітарно-гігієнічні процедури, сніданок - так прийнято в соціумі, так людина і робить. Навіть якщо для людини характерно щось індивідуальне, тільки йому властиве, то і в цьому випадку джерелом будуть відомі і засвоєні їм норми поведінки. Виявляється сутність інтеракції в залежності індивіда від соціальних відносин. В основі формування і розвитку суспільства і соціальних груп лежить взаємодія людей. З найдавніших часів групи народжувалися з потреб у спільній діяльності для досягнення загальних цілей [37]. Група дає захист і впевненість, можливість вирішувати складні завдання. Навіть найменші групи будуть існувати до тих пір, поки існують інтерактивні процеси, тобто існує потреба у взаємодії, спільну справу. Як тільки інтерактивні процеси зникають, розпадаються шлюби, колишні однокласники відчують себе чужими, загасає міцна юнацька дружба.

Головним фактором, що впливає на успіх інтеракції, є психологічна сумісність.

### ***Психологічна сумісність як фактор інтеракції.***

Психологічна сумісність стає помітною лише тоді, коли її вже немає. Про психологічної сумісності ніхто не замислюється, поки вона в групі існує. Несумісність виникає тоді, коли позитивно взаємодіяти один з одним люди не в змозі, коли будь-який контакт - це привід для конфлікту.

Психологічна несумісність є справжньою бідою для будь-якого колективу, тому керівник повинен знати її основні параметри. Психологічна сумісність являє собою оптимальне поєднання індивідуальних особливостей людей. Ці особливості роблять інтеракцію ефективною. Зійтися можуть тільки ті люди, які мають багато спільного, мають це оптимальне поєднання особливостей. Залежить це від емоційного рівня і від характеру спільної діяльності. Люди, сумісні в області професійної діяльності, можуть бути абсолютно несумісні в сімейних відносинах. Абсолютною сумісністю та несумісністю не буває. У конфлікт найчастіше вступають холерики, вважаючи свого напарника флегматика ледачим, який буде чекати, коли його партнер заспокоїться - в такому випадку, завдання може бути не виконана. Якщо правильно розподілити ролі, то в іншій ситуації холерик і флегматик зможуть бути продуктивним тандемом. Рівні сумісності залежать від різних факторів, проявляються вони теж по-різному. У психології виділяють кілька їх видів: Фізіологічний рівень, пов'язаний з вродженими особливостями індивіда, такими, як стать, вік, конституція тіла, витривалість та ін.; Психологічний рівень - темперамент, характер, інтелект, здібності; Соціально-психологічний рівень, що включає інтереси, цінності, ідеали, вірування та ін. Дуже рідко, коли партнери поєднуються за всіма трьома рівнями, а це значить, що невід'ємною сферою інтеракції є конфлікти, до речі, вони несуть не тільки шкоду, але і користь [22].

Соціальна психологія виділяє п'ять стратегій інтеракції - співпраця, суперництво, компроміс, пристосування, уникнення. Три перші - сильні стратегії, дві останні - слабкі й неефективні, не здатні вирішити ту чи іншу проблему.

### 1.3. Психологічні особливості діаді «клієнт-психолог»

Індивідуально-психологічна корекція - це обгрунтоване вплив психолога на дискретні характеристики внутрішнього світу людини (Г. С. Абрамова). Ухвалення рішення про проведення індивідуальної психологічної корекції, шляхи її здійснення визначається поданням психолога про зміст своєї корекційної роботи.

Все багатство і різноманітність запитів клієнтів може бути зведене до чотирьох основних стратегій їхнього ставлення до ситуації.

Клієнти можуть хотіти: змінити ситуацію; змінити себе так, щоб адаптуватися до ситуації; вийти із ситуації; знайти нові способи жити в ситуації [32].

Кінцеві завдання психокорекційної роботи полягають у досягненні змін в трьох основних сферах: когнітивної, емоційної і поведінкової. Однак ступінь змін в цих трьох сферах різна при індивідуальній та груповій формах психокорекції. При індивідуальній психокорекції спілкування обмежується діадою «клієнт - психолог». Інструментом впливу в цьому випадку є психолог, що обмежує діапазон реального емоційного впливу і реальних варіантів поведінки як в кількісному плані, так і в якісному. При груповій формі корекції інструментом впливу виступає психокорекційна група. При цьому складається ситуація реального емоційного взаємодії, реальної поведінки, в яку включені клієнти з широким діапазоном різних відносин, установок, емоційних та поведінкових реакцій. Завдяки цим особливостям акцент в індивідуальній роботі переноситься на сферу інтелектуального усвідомлення, а безпосередня робота з емоційними і поведінковими стереотипами може обмежуватися взаємовідносинами «психолог - клієнт» [39].

Основні стадії індивідуальної психологічної корекції:

1. Укладення контракту між клієнтом і психологом, що дає згоду надавати корекційна вплив. Рішення клієнта укласти контракт має бути усвідомленим, тому психолог зобов'язаний під час першої зустрічі надати клієнтові максимум інформації про основні цілі психокорекції; про свою кваліфікацію; про оплату за психокорекційні заходи; про приблизну тривалість психокорекції; про доцільність проведення психокорекційних заходів; про ризик тимчасового погіршення стану в процесі психокорекції; про межі конфіденційності [50].

На даному етапі необхідно надати клієнту вичерпну інформацію про умови психокорекційної роботи. Необхідно узгодити з ним можливість аудіота відеозапису психокорекційної роботи. Неприпустимо використання таких процедур без згоди клієнта. Обговорення даного питання - одна з умов конфіденційності та встановлення довіри між психологом і клієнтом.

Виділяють два рівня конфіденційності. Перший рівень відноситься до межі професійного використання інформації, отриманої від клієнта. Кожен психолог може використовувати інформацію про клієнта тільки в професійних цілях, він не повинен поширювати відомості про клієнта з іншими намірами. Відомості про клієнтів (записи психолога, діагностичні дані, індивідуальні картки клієнтів і т.д.) повинні зберігатися таким чином, щоб бути недоступними для сторонніх осіб [18].

Другий рівень конфіденційності відноситься до умов, при яких отримана в процесі взаємодії інформація може бути використана виключно для блага клієнта. Іноді необхідно поділитися відомостями, отриманими від клієнта з його батьками, вчителями, дітьми, чоловіком. Про свої наміри психолог зобов'язаний поставити клієнта до відома, і якщо клієнт не заперечує, то питання конфіденційності з етичного стає суто професійним.

Конфіденційність не можна зводити в абсолютний принцип, найчастіше доводиться говорити про її кордонах.

Сформульовано основні правила щодо встановлення такого роду меж [25]:

- Зобов'язання дотримуватися конфіденційності не абсолютно, а відносно, оскільки існують певні умови, здатні змінити таке зобов'язання.
- Конфіденційність залежить від характеру представлених клієнтом відомостей, проте довірливість клієнта незрівнянно суворіше пов'язує консультанта, ніж «секретність» подій, про які повідомляє клієнт.
- Матеріали зустрічей, які не можуть завдати шкоди інтересам клієнта, не підпадають під правила конфіденційності.
- Матеріали зустрічей, необхідні для ефективної роботи психолога, також не підпадають під правила конфіденційності (наприклад, можливе надання експерту матеріалів психокорекційної роботи за домовленістю з клієнтом).

Конфіденційність завжди ґрунтується на праві клієнта на добре ім'я і збереження таємниці. Психолог зобов'язаний поважати права клієнтів і в певних випадках може навіть чинити протизаконно (наприклад, не надавати інформацію про клієнта правоохоронним органам, якщо при цьому не порушуються права третіх осіб) [10].

- Конфіденційність обмежена правом психолога на збереженні власної гідності і безпеки своєї особистості.

- Конфіденційність обмежена правами третіх осіб і громадськості. Психолог, забезпечуючи конфіденційність, повинен ознайомити клієнта з обставинами, при яких професійна таємниця не дотримується:

Підвищений ризик для життя клієнта або інших людей.

Злочинні дії (насильство, розбещення, інцест і ін.), Що здійснюються над неповнолітніми.

Необхідність госпіталізації клієнта.

Участь клієнта та інших осіб у поширенні наркотиків і інших тяжких злочинних діяннях.

Якщо під час індивідуальної роботи з'ясовується, що клієнт представляє для когось серйозну загрозу, то психолог зобов'язаний вжити заходів для захисту потенційної жертви, проінформувати про небезпеку її саму, її близьких, правоохоронні органи, а також необхідно повідомити клієнта про свої наміри.

2. Дослідження проблем клієнта. На цій стадії психолог встановлює контакт з клієнтом і досягає взаємної довіри. Проведення індивідуальної психологічної корекції вимагає певних особистісних якостей і установок від психолога, її проводить.

В цілому для ефективної корекційної роботи необхідна позитивна установка до особистості іншої людини (клієнта), орієнтованість на його проблеми, зацікавленість в їх вирішенні. Зайва критичність, упередженість, неуважність і неприродність психолога, безумовно, заважають його роботі. Згідно гуманістичних традицій позитивна установка до іншої людини може бути створена завдяки безоценочному відношенню і безумовному прийняттю особистості іншого, а також здатності бути самим собою в процесі міжособистісної взаємодії [24].

Безумовне прийняття особистості іншого означає прийняття клієнта таким, яким він є, без вихвалання і осуду. Доброзичливість в цьому випадку означає довіру до клієнта, визнання його права думати, відчувати, робити так, як він вважає для себе можливим, незалежно від видимої безглуздя. Безумовне прийняття означає готовність психолога вислухати іншу людину і прийняти його право на власну думку, навіть якщо воно не збігається з загальноприйнятим або думкою психолога.

Здатність бути самим собою (автентичність) передбачає чесне ставлення до себе, відображення своєї суперечливості, складність і неоднозначність, вміння щиро і відкрито висловлювати свої почуття, думки і наміри. Сумніви в щирості і чесності психолога можуть викликати у клієнта недовіру до нього і відчуття його ненадійності.



Якщо у психолога немає внутрішньої готовності вирішувати проблему клієнта, то йому краще перенести зустріч або відмовитися від роботи взагалі. У будь-якому випадку відверте зізнання психологом в своїх сумнівах і труднощі зміцнює його контакт з клієнтами.

Одним з найважливіших умов ефективної роботи психолога є хороший контакт з клієнтом. Гарантія такого контакту - професійне володіння як вербальними технічними засобами, так і найважливішими невербальними параметрами: інтонація, контакт очей, паузи.

Вербальний контакт. Умовно засоби підтримки вербального контакту можна розділити на прямі і непрямі.

До першої групи належать форми звернення до людини, які спрямовані на встановлення з ним довірчих і відвертих відносин (підбадьорювання, вираз підтримки і т.д.). Необхідність використання таких форм поведіння виникає в самих різних випадках [23]:

- на початку контакту з клієнтом - для того, щоб зняти напругу;
- в ситуаціях, коли обговорюються занадто важливі, делікатні питання;
- коли клієнт засмучений або плаче.

Одним з найважливіших непрямих вербальних засобів, спрямованих на підтримання контакту, є звернення до клієнта по імені. Сама згадка імені людини зазвичай працює на контакт з ним. Найбільш традиційна форма підтримки вербального контакту - вираз згоди і підтримки, висловлені психологом в той час, коли він уважно слухає клієнта.

Варіювання гучності голосу і темпу мови можуть призвести до змін стану клієнта. Зазвичай гучність голосу і темп мови психолога і клієнта збігаються: якщо останній дуже збуджений, то це відразу відбивається на тому, як він каже.

Буває так, що в процесі взаємодії психолог відчуває розгубленість і не знає, що робити далі, що сказати. Часто це буває в ситуації, коли клієнт плаче, охоплений якоюсь сильною емоцією або агресивно сперечається з психологом. Незалежно від ситуації, вираз обличчя і голос психолога не повинні видавати його розгубленості і сум'яття. Вираз спокою і впевненості на обличчі професіонала саме по собі має психотерапевтичний ефект, сприяючи створенню у клієнта враження, що все нормально, нічого страшного чи незвичайного не відбувається і з усім цим можна впоратися [21].

Наявність пауз в розмові створює відчуття неквапливості, продуманості того, що відбувається, тому не слід занадто поспішати ставити запитання або коментувати те, що говорить клієнт. Пауза підкреслює значущість сказаного, необхідність осмислення та розуміння. Психолога слід витримувати паузу практично після будь-якого висловлювання клієнта, крім тих, які безпосередньо містять питання. Час паузи сприймається під час взаємодії по-особливому. Так, хвилинна пауза може виглядати як «вічність». Для нормальної паузи достатньо 20-30 с. [33].

Невербальний контакт. Значення невербального контакту досить широко описано. Під час взаємодії клієнт і психолог знаходяться в своєрідному тілесному контакті, використання якого також підвищує ефективність корекційного процесу. Зазвичай це виражається в тому, що при глибокій залученості в розмову клієнт, не усвідомлюючи того, починає дзеркально відображати пози і поведінку психолога. Так, якщо психолог напружений - відчуття напруги та невпевненості передається співрозмовнику, який несвідомо приймає позу, аналогічну позі професіонала. Наявність такого контакту надає величезні можливості для психолога, який в разі, якщо клієнт занадто закритий або напружений, може спробувати побічно вплинути на нього - розслабившись і зайнявши підкреслено більш зручну позу. Несвідомо співрозмовник в тій чи іншій мірі постарается повторити її.

На встановлення контакту з клієнтом впливає позиція, яку займає психологом.

Позиція психолога - це рольові стратегії, прийняті психологом у стосунках з клієнтом. Провідними тут виступають авторитарність - партнерство в виборі цілей і завдань корекції; директивність - недирективність в їх технічній реалізації, що є одночасно мірою відповідальності за результати впливу і активності психолога [48].

Пропонована схема, яка спирається на осі авторитарність - партнерство, директивність - недирективної, дозволяє розмежувати описувані партнерські позиції. Вибір позиції залежить, з одного боку, від індивідуальних особливостей психолога і установок клієнта (висока екстернальність клієнта корелює з перевагою авторитарних і директивних психологів), а з іншого - диктується тією концептуальною позицією (школою), якої дотримується психолог, і технічними особливостями використовуваних методів психокорекції [51].

Виділяють три варіанти позиції психолога по відношенню до клієнта:

- Позиція «зверху»;
- Позиція «на рівних»;
- Позиція «знизу».

Позиція «зверху» полягає в тому, що психолог простягає руку допомоги тим, хто її потребує. Ця позиція має на увазі авторитарні ставлення до клієнта як до об'єкта маніпуляції, супроводжується просторовим дистанцированием і підкріплюється іміджем всезнаючого, мудрого Гуру. Психолог оцінює дії клієнта як хороші або погані, як правильні чи неправильні, тобто вирішує психологічну задачу клієнта неадекватними їй етичними або соціальними засобами. Це призводить до того, що у клієнта формується залежність від психолога, сам психолог може втратити основу професійної рефлексії. Найчастіше директивність психолога в такій позиції призводить до втрати предмета взаємодії: замість

обговорення змісту психологічної інформації можуть обговорюватися соціальні, етичні або моральні норми [47].

Авторитарна позиція «зверху», або «батька», характерна для реалізації поведінкових методів, а позиція партнерства характерна для клієнт-взаємодії. Нейтральна позиція «дзеркала» відповідає психодинамічним методам.

Позиція «на рівних» передбачає зняття дистанції.

Взаємодія «на рівних» є найбільш оптимальним варіантом в індивідуальній психокорекції, коли проблема відповідальності за особистісні зміни вирішується відповідно до ролей, позначеними професією психолога, який допомагає особистості розширити її альтернативи, створює на матеріалі предмета взаємодії умови для прийняття людиною відповідального, осмисленого рішення про зміні своєї поведінки, своїх відносин і т.д. Усвідомлення психологом цього моменту в роботі з клієнтом можливо за допомогою мікротехніки, що забезпечують отримання зворотного зв'язку. Головний момент встановлення такої позиції - досягнення конгруентності з клієнтом [38].

Партнерський підхід базується на баченні клієнта в якості рівноправного суб'єкта при просторовому розташуванні лицем до лица. У разі рівності позиції з психологом клієнт відчуває себе повноправним партнером і тому активно і продуктивно працює нарівні з психологом. У нього немає підстав приховувати або спотворювати якусь інформацію про себе, оскільки психолог відкритий, не оцінює і не судить співрозмовника.

У позиції рівності і сам психолог менш вразливий по відношенню до клієнта, оскільки чим більше авторитарний чоловік, ніж більш неприступну позицію він займає, тим більше вимог і очікувань пред'являється до нього і тим важче їм відповідати. Однак, займаючи позицію рівності, психолог не тільки виграє, але і втрачає. Адже з авторитетом, котрий обіймав позицію «зверху», більше вважаються і до нього більше прислухаються. Хороший професіонал - це багато в чому актор, який вміє в разі потреби зайняти

позицію «зверху», кажучи про щось з непохитним знанням авторитету, або «знизу» - заграючи з клієнтом, прагнучи підвищити його самооцінку, підкреслити його знання і авторитет.

Позиція «знизу» дозволяє психологу підвищити самооцінку клієнта, апелювати до його значущості. Однак взаємодія з позиції «знизу» може дати клієнту можливість маніпулювати психологом. Побачити в клієнті маніпулятора - професійний борг психолога, інакше з цієї ситуації взаємодії клієнт вийде переможцем з укоріненим у свідомості перевагою в своїх маніпулятивних здібностях [52].

Психолог, постійно займає позицію «знизу», по суті відмовляється від своєї професії, від узагальненої наукової теорії, потрапляючи під владу життєвого маніпулятора. Однак знаходження психолога в позиції «знизу» іноді може сприяти підвищенню самосвідомості клієнта, його самооцінки, почуття впевненості.

Усвідомлення психологом своєї позиції у взаємодії з клієнтом важливо як показник можливих змін у внутрішньому світі клієнта. Уміння психолога рефлексувати над змістом позицій у взаємодії дає йому матеріал для фіксації змістовної динаміки процесу взаємодії. Орієнтуючись на текст клієнта, на підтекст і контекст взаємодії, психолог отримує доступ до цього компоненту взаємодії.

Показником професіоналізму психолога є його здатність свідомо і пластично займати різні позиції, виходячи з інтересів клієнта і вимог використовуваних методів [18].

3. Пошук шляхів вирішення проблеми. На даному етапі необхідна згода клієнта на дослідження власних психологічних труднощів, пошуки, прийняття на себе відповідальності за обрані рішення. Психолог намагається якомога точніше розглянути проблеми клієнта, виділяючи як емоційні, так і когнітивні їх аспекти. Необхідно вести уточнення проблем до тих пір, поки клієнт і психолог не досягнуть однакового розуміння. Завдання уточнення проблеми можна вважати реалізованою тільки в тому

випадку, коли в свідомості не тільки психолога, але і клієнта побудована своєрідна ланцюжок подій: виявлені почуття або переживання клієнта, які тривалий час існують або періодично виникають у зв'язку з логікою розвитку відносин, що штовхають його на те, щоб домагатися досягнення своїх цілей і потреб (любові, влади, розуміння і т.д.); неадекватні засоби, які обираються для реалізації цих цілей, що призводять до складнощів у взаєминах; негативні реакції інших, часто збільшують проблему клієнта [23].

Позиція «знизу» дозволяє психологу підвищити самооцінку клієнта, апелювати до його значущості. Однак взаємодія з позиції «знизу» може дати клієнту можливість маніпулювати психологом. Побачити в клієнті маніпулятора - професійний борг психолога, інакше з цієї ситуації взаємодії клієнт вийде переможцем з укоріненим у свідомості перевагою в своїх маніпулятивних здібностях.

Психолог, постійно займає позицію «знизу», по суті відмовляється від своєї професії, від узагальненої наукової теорії, потрапляючи під владу життєвого маніпулятора. Однак знаходження психолога в позиції «знизу» іноді може сприяти підвищенню самосвідомості клієнта, його самооцінки, почуття впевненості.

Усвідомлення психологом своєї позиції у взаємодії з клієнтом важливо як показник можливих змін у внутрішньому світі клієнта. Уміння психолога рефлексувати над змістом позицій у взаємодії дає йому матеріал для фіксації змістовної динаміки процесу взаємодії. Орієнтуючись на текст клієнта, на підтекст і контекст взаємодії, психолог отримує доступ до цього компоненту взаємодії [17].

Показником професіоналізму психолога є його здатність свідомо і пластично займати різні позиції, виходячи з інтересів клієнта і вимог використовуваних методів.

3. Пошук шляхів вирішення проблеми. На даному етапі необхідна згода клієнта на дослідження власних психологічних труднощів, пошуки,

прийняття на себе відповідальності за обрані рішення. Психолог намагається якомога точніше розглянути проблеми клієнта, виділяючи як емоційні, так і когнітивні їх аспекти. Необхідно вести уточнення проблем до тих пір, поки клієнт і психолог не досягнуть однакового розуміння. Завдання уточнення проблеми можна вважати реалізованою тільки в тому випадку, коли в свідомості не тільки психолога, але і клієнта побудована своєрідна ланцюжок подій: виявлені почуття або переживання клієнта, які тривалий час існують або періодично виникають у зв'язку з логікою розвитку відносин, що штовхають його на те, щоб домагатися досягнення своїх цілей і потреб (любові, влади, розуміння і т.д.); неадекватні засоби, які обираються для реалізації цих цілей, що призводять до складнощів у взаєминах; негативні реакції інших, часто збільшують проблему клієнта [19].

Точне визначення проблем дозволяє зрозуміти їх причини, а іноді навіть вказує способи їх вирішення. Психолог спонукає клієнта називати і розглядати можливі альтернативи рішення проблем, допомагає висувати додаткові альтернативи, ні в якому разі не нав'язуючи власних рішень. Необхідно шукати такі альтернативи рішення проблем, які клієнт міг би використовувати безпосередньо. При критичній оцінці обраних альтернатив вирішення проблеми необхідно допомогти клієнту зрозуміти, що не всі проблеми можна розв'язати: одні проблеми вимагають занадто багато часу, інші вимагають значного ресурсу сил, якими клієнт на даному етапі не має, треті можуть бути вирішені лише частково, за допомогою зменшення їх деструктивного впливу на поведінку.

4. Формування психологом корекційної програми та обговорення її з клієнтом. Мета психолога на даному етапі полягає в тому, щоб допомогти клієнту сформулювати якомога більше можливе число варіантів поведінки, потім уважно проаналізувати їх разом з клієнтом, вибрати найбільш підходящі для даної людини в його ситуації і допомогти в оволодінні цими поведінковими стереотипами або навичками. В основі впливу на клієнта

лежать теоретичні уявлення про норму здійснення дій, про норму змісту переживань, протікання пізнавальних процесів, визначення мети в тому чи іншому конкретно-віковому періоді.

Психолог використовує отриману раніше діагностичну інформацію для зіставлення її з теоретичними даними про закономірності вікового та індивідуального розвитку і складає програму корекційної роботи з конкретною людиною.

Крім общепсихологических підстав психолог, який займається корекцією, повинен вирішити для себе питання про міру впливу на іншу людину. Він має справу з нормальним здоровою людиною, який потребує вдосконалення характеристик свого внутрішнього світу, і в зв'язку з цим виникає ряд питань: хто відповідає за результати корекції які можливі шляхи їх досягнення?

Відповідь на ці питання виглядає наступним чином: психолог відповідає за обґрунтованість програми корекції, а за її здійснення відповідає клієнт і користувач програми.

Корекція здійснюється з переважною орієнтацією на власні резерви клієнта. Для цього їх необхідно знати. І це знання дає вікова психологія, яка описувала закономірності і механізми психічного розвитку клієнта. Для здійснення психологічної корекції велика увага приділяється саме дискретним характеристикам внутрішнього світу людини. Важливий факт розбіжності особистісних показників розвитку і показників загального психічного розвитку, який дозволяє здійснити психолога професійно-орієнтовану рефлексію для утримання взаємодії з клієнтом, обґрунтувати для нього свої професійні можливості і обмеження [39].

Існуюче в вітчизняній психології поняття про основні психічних новоутвореннях дозволяє розглядати їх як теоретичних узагальнень, необхідних для вирішення питання про резерви розвитку людини. Серед цих психічних новоутворень є такі, які відображають загальний психічний розвиток (довільність, внутрішній план дій, рефлексія, інтелектуалізація



психічної активності та ін.), І ті, які відображають особистісний розвиток людини (самосвідомість, життєві цілі і перспективи, світогляд). Можливість роботи з цими показниками в корекційній роботі ґрунтується на розумінні їх походження, поняття провідної діяльності, соціальної ситуації розвитку, які можуть виступати в якості теоретичних і методичних основ для організації психологічної корекції (Г. С. Абрамова, 1977).

Безумовно важливим для корекційної роботи є поняття зони найближчого розвитку (Л. С. Виготський), яке дозволяє аналізувати зміст завдань у взаємодії людей різного віку. Кожен практичний психолог створює аксіоматію при підході до професійної діяльності. Важливо, щоб вона була відрефлексувати їм у вигляді узагальненої теорії, а значить, доступна для обговорення та оцінки колегами [8].

5. Реалізація наміченої програми відповідно до укладеного контракту. На цій стадії уточнюється план реалізації рішення і здійснюється послідовне його виконання. Психолог допомагає клієнту організувати свою діяльність з урахуванням обставин, часу, емоційних затрат, а також з урахуванням можливих невдач в досягненні мети. Необхідно постаратися переконати клієнта, що часткові невдачі - ще не катастрофа, а можливий проміжний результат і йому слід продовжувати реалізовувати намічену корекційну програму, пов'язуючи всі дії з кінцевою метою

6. Оцінка ефективності проведеної роботи. На цій стадії клієнт разом з психологом оцінює рівень досягнення мети (ступінь вирішення проблеми) та узагальнює досягнуті результати. У процесі корекційної роботи у клієнта відбуваються зміни, які можуть в тій чи іншій мірі вплинути на його особистість і життя в цілому. У будь-якому випадку клієнтові надається можливість отримати новий досвід, і чим глибше він усвідомлює це, тим сприятливіші для нього виявиться згодом вплив і, отже, тим вище його ефективність.

Найбільш важливі тут такі моменти: усвідомленням, що допомагає суб'єкту зберігати активну позицію навіть при неможливості реально змінити ситуацію. Наявність мети дозволяє направити усвідомленням в сторону прийняття відповідальності за свої бажання і справжні цілі своєї поведінки.

Цінність - переконання, яке було вільно вибрано з ряду альтернатив, після зважування наслідків кожної з них. Цінності визначають то, заради чого клієнт усвідомлює, формулює і формує цілі, видобуває необхідну інформацію, набуває потрібні навички. Відсутність або неусвідомлення власних цінностей веде до фіктивного і ілюзорного розвитку особистості.

Інформація - це матеріал, який клієнт може використовувати для усвідомлення себе і навколишнього світу, а також для формування власних цілей. Організації, спільноти і окремі люди часто будують свою діяльність і безпеку на основі інформації, що знаходиться в їх розпорядженні. Інформація - це не просто кількість знань, а й концепція того, як ці знання отримувати і використовувати. Дії (усвідомленням, формування цілей і цінностей) вимагають формування навичок. Тільки навички дозволяють реалізувати цінності в поведінці [42].

Дана модель дозволяє розглянути загальну схему корекційного процесу. Реальний процес взаємодії значно ширше. Виділення стадій досить умовно, оскільки в практичній роботі можливо їх злиття і більш складні взаємозалежні зв'язку, ніж в розглянутій схемі. Необхідно відзначити, що в процесі реальної практичної роботи важливі не стільки загальні схеми (хоча уявлення і розуміння перебігу корекційного процесу обов'язкові), скільки професійна і людська компетенція психолога.

## РОЗДІЛ 2

### ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

#### 2.1. Поняття дистанційного психологічного консультування

Психологічне консультування це, перш за все, робота з емоціями і почуттями людини. Психологічне консультування це психологічна робота з переживаннями людини, - з тим, що психічно становить його внутрішній світ. Є точка зору, що переживання людини практично не піддаються «обробці», ми вважаємо зворотне. Тут нам близький підхід Ф.Е. Василюка, який стверджує: «... процесом переживання можна в якійсь мірі керувати - стимулювати його, організувати, спрямовувати, забезпечувати сприятливі для нього умови, прагнучи до того, щоб цей процес в ідеалі вів до зростання і вдосконалення особистості - або принаймні не йшов патологічним або соціально неприйнятним шляхом. Переживання, таким чином, становить основний предмет докладання зусиль практичного психолога, який допомагає особистості в ситуації життєвої кризи. А раз так, то для побудови теоретичного фундаменту психологічної практики цілком природно процес переживання зробити центральним предметом общепсихологического дослідження проблеми подолання критичних ситуацій » [42].

Розглянемо психологічне консультування як професійної діяльності. Для вирішення даної комплексної завдання виділимо в різних основоположних консультаційних напрямках процесуальні мети психологічного консультування. Також ми з'ясуємо базові теоретичні принципи консультаційної роботи цих класичних підходів і виявимо сучасні уявлення цих шкіл про консультаційний контакт. Сміслові змістовне позначення досліджуваних питань ми наводимо в таблиці 2.1, представленої нижче.

Таблиця 2.1

**Сучасні уявлення базових психологічних напрямків про цілі,  
принципи психологічного консультування і консультативний контакт**

Назва напрямку	Процесуальні і результативні цілі психологічного консультування	Основні теоретичні засади в психологічному консультуванні	Розуміння специфіки і завдань консультативного контакту в процесі консультування
Психоаналітичний напрям	Перевести в свідомість витіснений у несвідоме матеріал; допомогти клієнту відтворити ранній досвід і проаналізувати витіснені конфлікти; реконструювати базисну особистість.	Сутність людини визначається психічною енергією сексуальної природи і досвідом раннього дитинства. Основу структури особистості становлять три інстанції: ід, це і супер-его. Поведінка мотивується агресивними і сексуальними мотивами. Патологія виникає через витіснених в дитячому віці конфліктів. Нормальний розвиток ґрунтується на своєчасному чергуванні стадій сексуального розвитку та інтеграції.	Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої почуття. Основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає при аналізі реакції перенесення клієнта, і встановленню більш раціонального контролю. Консультант інтерпретує «поставляється» клієнтом матеріал і прагне навчити клієнта пов'язувати своє справжнє поведінку з подіями минулого.
Адлеріанський напрямок (індивідуалістична терапія)	Трансформувати цілі життя клієнта; допомогти йому сформуванню соціально значимі цілі і скоригувати помилкову мотивацію за допомогою набуття почуття рівності з іншими людьми.	Людина з раннього дитинства формує унікальний стиль життя, творить свою долю. Поведінка людини мотивується прагненням до досягнення цілей і соціальним інтересом. Життєві труднощі сприяють формуванню несприятливого стилю життя.	Підкреслюється «позитивна природа» кожної людини. Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом, обопільна довіра і повага, рівноцінність позицій, встановлення загальних цілей психологічного консультування.

Провоження таблиці 2.1

терапія поведінки	Виправити неадекватну поведінку і навчити ефективному поведінки.	Людина - продукт середовища і одночасно її творець. Поведінка формується в процесі навчання Нормальному поведінки навчають за допомогою підкріплення та імітації. Проблеми виникають в результаті поганого навчання.	Консультант є активною і директивною стороною; він виконує роль вчителя, тренера, прагнучи навчити клієнта більш ефективному поведінки. Клієнт повинен активної апробувати нові способи поведінки. Замість особистих відносин між консультантом і клієнтом встановлюються робочі відносини для виконання процедур навчання.
Раціонально-емоційна терапія	Усунути "саморуйнується" підхід клієнта до життя і допомогти сформувати толерантний і раціональний підхід; навчити застосуванню наукового методу при вирішенні поведінкових і емоційних проблем.	Людина народжується зі схильністю до раціонального мислення, але одночасно і зі схильністю до паралогічного. Він може ставати жертвою ірраціональних ідей. Життєві проблеми виникають через помилкові переконань. В основі нормальної поведінки лежать раціональне мислення і своєчасна корекція прийнятих рішень.	Консультант виконує роль вчителя, а клієнт - учня. Особистим відносинам консультанта з клієнтом не надається значення. Клієнт збуджується до розуміння своїх проблем і на основі цього розуміння - до зміни своєї поведінки, ґрунтуючись на раціональних передумовах.
Екзистенційно-гуманістична терапія	Допомогти клієнту усвідомити свою свободу і власні можливості; спонукати до прийняття відповідальності за те, що	Основна увага приділяється здатності людини пізнавати свій внутрішній світ, вільно вибирати свою долю, відповідальності та	Основне завдання консультанта - вжитися в екзистенцію клієнта і зав'язати з ним автентичну зв'язок Контактуючи з консультантом,

## Проведення таблиці 2.1

	відбувається з ним; ідентифікувати блокуючі свободу фактори.	екзистенціальної тривозі як основного мотивующому фактору, пошуку унікального сенсу в безглуздому світі, самотності і відносинам з іншими, тимчасовості життя і проблеми смерті. Нормальний розвиток особистості ґрунтується на унікальності кожного індивіда.	клієнт розкриває свою унікальність. Відносини між консультантом і клієнтом розуміється як контакт "людина - людина", ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей "тут і тепер". Під час консультативного контакту змінюється як консультант, так і клієнт.
Орієнтована на клієнта терапія (клієнт-центрована терапія)	Створити сприятливий клімат консультування, що підходить для самодослідження і розпізнавання факторів, що заважають зростанню особистості; заохочувати відкритість клієнта новому особистісному досвіду, впевненість в собі, спонтанність.	Акцентується позитивна природа людини - властиве йому вроджене прагнення до самореалізації. Проблеми виникають при витісненні деяких почуттів з поля свідомості і спотворенні оцінки досвіду. Основу психічного здоров'я складають відповідність ідеального Я реальному Я, що досягається реалізацією потенціалу власної особистості, впевненості в собі, спонтанності.	Консультативний контакт складає сутність процесу консультування. Особливо підкреслюються щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і "передача" цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші відносини.

Таким чином, ми спостерігаємо те, що є багато схожих визначень (сміслових позначень) поняття (явища) психологічного консультування в основоположних психологічних школах.

Як правило, будь-яке визначення психологічного консультування як процесу інтерактивної (дієвої) комунікації, понятійно ґрунтується на загальнолюдських, гуманітарних, християнських, гуманістичних (згадаємо гуманістичну психологію) цінностях. Всі ці визначення, характеристики класичного психологічного консультування, в більшості випадків, включають в себе кілька смислових непорушних положень: 1. Консультування допомагає людині вибрати і діяти на власний розсуд. 2. Консультування допомагає навчатися новому поведінки. 3. Консультування сприяє розвитку особистості. 4. У консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто визнається, що незалежний, відповідальний індивід здатний у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які заохочують вольове поведіння клієнта. 5. Серцевиною консультування є "консультативне взаємодія" між клієнтом і консультантом, засноване на філософії клієнт-центрованої терапії [31].

Основоположник клієнт-центрованої терапії, відомий американський психотерапевт Карл Роджерс, виділив три основних принципи цього психотерапевтичного напрямку: а) кожна особистість має безумовною цінністю і заслуговує на повагу як така; б) кожна особистість може бути відповідальною за себе; в) кожна особистість має право вибрати цінності і цілі, приймати самостійні рішення [53].

Таким чином, визначення (критерії, положення, принципи) психологічного консультування охоплюють собою стрижневі змістовні установки психолога-консультанта щодо людини взагалі і клієнта зокрема. Консультант приймає клієнта як унікального, автономного суб'єкта, за яким визнається право вільного вибору, самовизначення, право жити власним життям, - що, безумовно, поважається клієнтом.

Тим більше важливо визнати, що будь-який навіювання або тиск заважає клієнтові прийняти відповідальність на себе і адекватно діяти. Відсутність особистісного психологічного тиску психолога на клієнта, до речі кажучи, є об'єктивним плюсом Дистанційного психологічного консультування.

Що ж стосується дистанційного психологічного консультування, то поки не існує окремих (не "застосовних» до класичного психологічного консультування) його визначень. Проте, можна виділити окремі специфічні особливості Дистанційного психологічного консультування.

Це, по-перше, те, що процес дистанційного психологічного консультування має двосторонню змістовну специфіку щодо критерію анонімність / публічність особистості клієнта. З одного боку, процес консультування для клієнта анонімний, що обумовлено тим, що в Інтернеті (в чаті, «де», як правило, і здійснюється дистанційного психологічного консультування) клієнт (в переважній більшості випадків) виступає під вигаданим ім'ям ( «Інком») . При цьому, навіть якщо клієнт назветься своїм справжнім ім'ям (саме ім'ям), то все одно, йому практично гарантована анонімність, так як людей з однаковими іменами по країні (специфіка Дистанційного психологічного консультування ще і в тому, що воно географічно величезне) сотні тисяч. З іншого боку, процес дистанційного психологічного консультування для клієнта публічний, так як таке консультування відбувається, як правило, в чатах або на форумах, «де» видно всі питання клієнта (причому питання конкретного клієнта «йдуть» під його конкретним «Інком») і відповіді консультанта. Таким чином, створюється публічність процесу Дистанційного психологічного консультування, тому що всі хто «сидить в чаті» або «знаходиться на форумі», бачать на екранах своїх моніторів «процес Дистанційного психологічного консультування» (лапки умовні, так як для цих осіб віртуальна реальність не менш реальна, ніж буквальне, матеріальне їх оточення), - спостерігають порядок і послідовність питань і відповідей і оцінюють їх зміст [58].

По-друге, змістовної особливістю Дистанційного психологічного консультування є його інтерактивний характер. В процесі дистанційного психологічного консультування, його учасники (в першу чергу клієнти, але, іноді, і консультанти) можуть «втручатися» в процес консультування психологом конкретного клієнта, роблячи (інтерація в повній мірі), даючи свої



коментарі що відбувається, оцінюючи смислове підґрунтя обговорюваних тем . Причому, це може відбуватися як в довільному (свобода самовираження (у всіх сенсах, - і «технічно» і особистісно, - з точки зору безпеки «самовиявлення»), - ще одна специфічна особливість процесу дистанційного психологічного консультування)), так і в « заданому » порядку, - тоді, коли вже відомі один одному учасники (при груповому варіанті дистанційного психологічного консультування) обговорюють, за допомогою психолога-консультанта (мабуть єдине значуще відміну консультаційних чатів і форумів від « звичайних »), загальні для них усіх проблеми. По-третє, змістовної особливістю (описуємо саме змістовні сторони досліджуваного явища, так як, наприклад, його дешевизна, теж є специфічною особливістю «електронних» консультацій, видається нам не змістовним умовою, а «матеріальним», фінансовим фактором) дистанційного психологічного консультування є його доступність, куди ми включаємо, перш за все, психологічний комфорт і фізичний комфорт (клієнт сидить вдома за своїм персональним комп'ютером) для користувача дистанційного психологічного консультування. Тут яскраво проявляється можливість для клієнта функціонально швидко (легкість прийняття рішення) «увійти в чат» - що ні обумовлює необхідність участі в обговоренні, так як іншим учасникам процесу Дистанційного психологічного консультування невідомо, хто саме «знаходиться на чаті» (максимум відомо кількість осіб в режимі он-лайн «присутніх» на чаті або форумі). Все це призводить до того, що у будь-якого учасника задовольняється потреба в психологічній безпеці, що, безумовно, дуже важливо в процесі будь-якого роду особистісної комунікації [46].

По-четверте, смислове специфіку дистанційного психологічного консультування становить його навчальний характер, так як безліч людей може одночасно брати участь в даному процесі як просто спостерігаючи його, так і висловлюючись, коментуючи і навчаючись на «помилки» інших, - тоді, коли обговорюються «знані» або просто цікаві для конкретної людини проблеми. Таким чином, сама участь людини в процесі Дистанційного психологічного

консультування, його «присутність» (лапки умовні, так як в цьому процесі є дві базові боку спілкування, що розуміється як діяльності (А. Н. Леонт'єв, А. В. Петровський, А. І. Донцов), - комунікація і інтеракція)) на консультативному Інтернет-форумі або в консультативному Інтернет-чаті, має навчальний ефект в силу того, що інформативність такого роду взаємодії для окремо взятої людини можна порівняти з продуктивністю участі його в процесі класичного групового консультування [47].

Нарешті, по-п'яте, існує, на нашу думку, ще одна специфічна смислова змістовна особливість Дистанційного психологічного консультування, що розуміється нами в якості нової технології психологічного консультування. Мається на увазі професійна діяльність психолога-консультанта. Вважаємо за можливе за своєю суттю (за основними властивостями) порівняти її з діяльністю консультанта, який здійснює групове психологічне консультування, і виділити основні подібності та відмінності в цих двох професійно-діяльнісних парадигмах (шляхи розвитку). На нашу думку, основна «зовнішня» схожість цих двох консультаційних парадигм в їх колективності, «масовості», яка, тим не менше, безумовно, в рази вище в Інтернет-консультуванні. Також, ми вважаємо, що основним «внутрішнім» відмінністю Дистанційного психологічного консультування від класичного групового консультування є різний якісний характер третьої базової боку спілкування як взаємодії, - соціальної перцепції, професійно здійснюваної психологом-консультантом. Якщо в процесі класичного індивідуального і, багато в чому, класичного групового консультування психолог зобов'язаний в повній мірі «... слухати, емпатіювати і чекати», - як писав Ірвін Ялом, то в процесі Дистанційного психологічного консультування психолога-консультанта зовсім не обов'язково настільки глибоко особистісно емоційно сприймати свого (своїх) клієнта (клієнтів) і емоційно зовні реагувати на їх особистісні прояви. В процесі Дистанційного психологічного консультування психолога досить мати розвинену когнітивну особистісно-професійну складову, для того щоб бути успішним консультантом[43]. Це істотно полегшує для психолога сам процес

Дистанційного психологічного консультування, - знижує його емоційні витрати і дозволяє концентруватися на проблемі, а не на людину. Це ж істотно знижує продуктивність Дистанційного психологічного консультування, тому що відсутність емоційно-чуттєвої складової в соціальній перцепції, як доведено, наприклад, тим же Ірвіном Ялом, вельми негативно позначається на психотерапевтичний ефект консультативної взаємодії [43].

Відчуження людини від людини стає практично нормою сьогодення життя, в зв'язку з розвитком нових дистанційних форм електронних засобів зв'язку, які все частіше переводять реальне спілкування між людьми в віртуальне. Як наслідок, соціально-психологічна проблема самотності людини в сучасному світі виходить на перший план. У зв'язку з цим, завдання надання психологічної допомоги для подолання людиною турбують його стану самотності стає все більш актуальною. Парадоксальність ситуації полягає в тому, що з одного боку Інтернет-технології сприяють розвитку відчуженості між людьми, а з іншого боку вони представляють собою оперативний спосіб пошуку інформації, встановлення контактів і тому широко використовуються людьми, страждаючими від самотності, для спілкування.

Доступність і популярність Інтернет-технологій збільшують можливості доступу населення до психологічної допомоги. В даний час, на наш погляд, Інтернет-технології недостатньо використовуються в практиці психологічного консультування. Відзначимо, що психологічне Дистанційного психологічного консультування в тому чи іншому вигляді вже присутня в Інтернеті (консультування он-лайн, дистанційне консультування). Ми поставили перед собою питання: «Чи можливо в умовах Інтернету дієво здійснити психологічну роботу?»

В основу дистанційного психологічного консультування були покладені смислові комунікації, що здійснюються за допомогою тексту. У зв'язку з цим, первинною метою Дистанційного психологічного консультування є побудова діалогу між учасниками комунікацій при віртуальному спілкуванні. Для Дистанційного психологічного консультування вибираються (створюються)

«форуми» або «чати» тобто спеціально організоване загальноприйняте в Інтернеті віртуальний простір для спілкування. За останніми даними, користувачами Інтернету є 1 мільярд осіб. Росія впевнено «підбирається» до першої десятки країн - активних користувачів, «додаючи» по 20% від загальної кількості користувачів Інтернету в рік. За кількістю активних користувачів Інтернету Росія вже «на голову» випереджає будь-яку з країн СНД або Східної Європи.

Наявна на даний момент інформація про Інтернет-технологіях психологічного консультування дозволяє висловити ряд попередніх положень: 1. Технічні можливості сучасних Інтернет-технологій дозволяють здійснювати психологічне консультування в рамках Інтернету; 2. Дистанційного психологічного консультування, як правило, здійснюється в рамках особистісно-орієнтованої парадигми, на процес реалізації якої накладають відбиток умови віртуального взаємодії; 3. Загальний алгоритм проведення Дистанційного психологічного консультування відповідає технічним можливостям Інтернет-технологій і дозволяє здійснювати, навіть, групове психологічне консультування; 4. Комплексний попередній фактологічний аналіз дистанційного психологічного консультування дозволяє зробити впевнене припущення про те, що на сьогоднішній день можливе проведення індивідуального і групового психологічного консультування в Інтернеті за таких умов: а) наявність спеціально організованого сайту, на якому є форум і / або чат, б ) наявність технічної підтримки під час здійснення дистанційного психологічного консультування, в) певний рівень комп'ютерної грамотності у всіх учасників процесу Дистанційного психологічного консультування, г) високий рівень професіоналізму психолога, практикуючого Дистанційного психологічного консультування.

Становлення дистанційних форм психологічної роботи в Інтернеті, в принципі, знаходиться, в нашій країні, майже на самому початку свого шляху. Отримані нами інформаційні дані про Інтернет-консультуванні як про комплексне явище, дозволяють зробити оптимістичні прогнози щодо розвитку

індивідуальної та групової психологічної роботи в Інтернеті. Однак, в зв'язку з цим, перед психологами знову виникає проблема теоретичного осмислення і інтеграції різних напрямків психології та нових технічних рішень для розвитку дистанційних форм психологічної допомоги в Інтернеті, таких як Дистанційного психологічного консультування [48].

Майже відразу, як тільки був винайдений Інтернет, його потенціал для психотерапевтичної комунікації був очевидний. Однією з перших демонстрацій Інтернету була моделируемая віртуальна сесія психотерапії, здійснювана в рамках Міжнародної Конференції з Комп'ютерної Комунікації, що пройшла в США в жовтні 1972 го року.

Групи підтримки процесу самовдосконалення в Інтернет-режимі он-лайн в США були попередниками т.зв. е-терапії; успіх і дослідження цих груп показали потенціал такої комунікації при консультуванні з особистісним і міжособистісним проблемам.

З 1976-го року, після введення перших персональних комп'ютерів, в США стали створюватися неофіційні групи підтримки Дистанційного психологічного консультування. У національному масштабі, в США, психологічне Дистанційного психологічного консультування, як стверджується, стало популярним з 1979-го року.

Неможливо точно сказати, коли психологи (психотерапевти) почали взаємодіяти з клієнтами в режимі Дистанційного психологічного консультування он-лайн. Найперша відоме організоване консультування он-лайн було «Ask Uncle Ezra» - «Задайте питання дядькові Езре», - назва на честь Ezra Cornell, засновника Університету в Ітака, Нью-Йорк, University in Ithaca, NY. Студентам цього Університету запропонували безкоштовні консультації психологів он-лайн [53].

Сервіс «Психологічні консультації он-лайн» був заснований його директорами Jerry Feist і Steve Worona, і з вересня 1986-го року цей сервіс успішно працює і здійснює консультації і по сьогоднішній день [56].

Ivan Goldberg, M.D. почав відповідати на питання он-лайн, розповідаючи про лікування депресії, принаймні, з 1993-го року. Він не пропонував задавати питання на його власному популярному веб-сайті під назвою "Центр з проблем депресії", але великодушно працював неофіційним радником групи «Ті, що йдуть в темряві» (група он-лайн підтримки страждають від депресії), відповідаючи на інформаційні запити про медичну та психологічної допомоги, що виникають у пацієнтів при лікуванні депресії.

Платні послуги психологічного консультування почали з'являтися в Інтернеті в середині 1994 року. John Grohol, Psy. D. в 1995-му році запропонував безкоштовні консультації в популярному щотижневому громадському чаті. Найпершим був Leonard Holmes, Ph. D., який запропонував "Умовно-безкоштовну Психологічну Консультацію" на основі оплати тільки в тому випадку, якщо це допомагає. Орієнтир був на одне питання клієнта (відповідно, на один відповідь психолога). Про встановлення довготривалих відносин «терапевт-клієнт» в той час не йшлося [45].

Американський психотерапевт Leonard Holmes говорив, що коли він тільки налаштував веб-сайт, рекламуючи свою практику, він вже почав отримувати електронну пошту від людей, які звертаються до допомоги; було очевидно, що люди були готові звернутися до психотерапевтів через Інтернет. Два інших веб-сайту "Help Net" і "Shrink Link" на основі плати стали доступні з осені 1995-го року (обидва сервісу на сьогоднішній день працюють) [47]. David Sommers, Ph. D. можна вважати піонером т.зв. "Е-терапії". Він був першим, хто запропонував клієнтам платне Інтернет-обслуговування, в якому метою було дати більше ніж одна відповідь на єдине питання клієнта, - він прагнув встановити довготривалі, тривалі відносини при консультуванні, в процесі терапії он-лайн. З 1995-го по 1998-й рік David Sommers працював з більш ніж 300-ми клієнтами в режимі Дистанційного психологічного консультування он-лайн. David Sommers використовував кілька технологій Інтернету для е-терапії, насамперед електронну пошту, але також і чат в реальному часі і відео конференції [37].

Ed Needham, M.S. встановив IRC chat service в серпні 1995-го року, і був першим, хто зосередився виключно на консультаційному взаємодії в процесі е-терапії через чат в реальному часі. Він працював з 44-ма клієнтами з 1995-го по 1998-й рік. Інші «ранні» дослідники тривалої е-терапії, це - група the Pink Practice з Лондона[33]. Також, не можна не згадати про американських «інтернетних» Samaritans (самаритян). Це минулі психотерапевтичне навчання добровольці - консультанти кризового центру. Вони відповідають на електронні листи від людей, які знаходяться в розпачі, на межі самогубства, з 1994-го року, анонімно і без оплати. Їх благодійна робота має величезну цінність. До 2001-му році добровольці Samaritan відповіли на листи приблизно від 64000 чоловік [43].

Поява комерційних «е-клінік» в США і Західній Європі істотно вплинуло на розвиток е-терапії. Такі організації прагнуть поліпшити середовище для «е-терапії», пропонуючи можливості, які «самі незалежні» «е-терапевти» не можуть собі дозволити: високий рівень он-лайн безпеки, послуги складання рахунків, оптимизовані питання оплати та інші інструменти фінансового управління, рекламу і маркетинг. Е-терапевти (психологи-консультанти) можуть приєднатися до цих е-клінікам за скромну щомісячну плату і також отримати шаблон своєї web-сторінки, через яку вони можуть вести власну практику е-терапії. Клієнтам е-клінік пропонують довгий список е-терапевтів на вибір[23]. Всі е-терапевти ретельно перевіряються адміністрацією «е-клінік» «на профпридатність». Інші особливості такого «е-клінічного підходу» включають в себе можливість вибору клієнтами терапевта згідно з різними критеріями, - в цьому їм допомагає відкритий доступ до професійної інформації. Приклади е-клінік: HelpHorizons.com і MyTherapyNet.com.

Створення Міжнародного Товариства психічного здоров'я он-лайн стало важливим етапом у розвитку е-терапії. Суспільство (скорочено ISMHO) некомерційне, створене в 1997-му році для того, щоб сприяти розумінню між людьми, використання та розвитку комунікації он-лайн, а також просуванню інформаційної підтримки і технологій для ISMHO. Це суспільство стало

неофіційною професійною організацією для е-терапевтів, оскільки психологи (психотерапевти), які консультують он-лайн, шукають відповідальні способи використовувати Інтернет для того, щоб забезпечити своїм клієнтам кваліфіковану допомогу. ISMHO має свій форум з однойменною назвою для обговорення всіх хвилюючих людей питань.

## **2.2. Модель та засоби дистанційного психологічного консультування**

Існує кілька моделей, способів надання психологічної допомоги в Інтернеті. Ці способи визначаються в залежності від потреб клієнта. Найчастіше пропонуються індивідуальне консультування або участь у форумі, який підбирається в залежності від вікової категорії клієнта та його особистісних переваг. Он-лайн консультанти можуть допомогти людині розібратися в собі, працюють з легкими психологічними травмами клієнтів, допомагають їм вирішувати конфліктні (складні) ситуації в їхньому житті та ін.

Допомогти людині (індивідууму) в Інтернеті, зуміти психологічно підтримати, знайшовши для цього потрібні слова і форми роботи з ним, - не така проста робота, як здається на перший погляд. Дуже важливо, щоб консультант мав відповідну освіту, так як, в психологічну консультацію он-лайн не завжди звертаються «жартома» або для вирішення банальних питань. Іноді, від професійної коректності роботи психолога-консультанта, від його вміння і бажання надати допомогу, залежить дуже багато чого в житті клієнта, що використовує психологічну консультацію в мережі Інтернет як останню надію у вирішенні наболілих проблем. Від роботи консультанта, в подібній складній життєвій ситуації клієнта, ймовірно, буде залежати подальша доля такого клієнта[23].

Ще двадцять років тому про Інтернет мало хто в світі взагалі мав уявлення. Сьогодні, внаслідок постійного зростання інформаційних технологій (НТР, НТП) і «фізичної» доступності комп'ютерної техніки навіть для осіб, які



не мають персонального комп'ютера (поява «Інтернет-кафе» і т.п.), число Інтернет-користувачів, як ми зазначали вище, на початку 2-го параграфа 1-ої глави, переступило за мільярд. Сектор користувачів Інтернет на сучасному етапі становить понад 20-ти мільйонів чоловік. При цьому, як ми так само вказували вище, число активних користувачів мережі Інтернет в світі продовжує постійно зростати, - цей приріст становить близько 20% від наявної кількості користувачів в рік[19].

Певні області життя «зробили крок» у віртуальну реальність і твердо «закріпилися» там. Деякі сфери життєдіяльності лише створили в віртуальній реальності свої автономні прототипи, але не змогли в достатній мірі стати віртуально подібними об'єктивної реальності.

Оскільки Інтернет використовується різними галузями життєдіяльності, не дивно, що туди «прийшло» і психологічне консультування.

Те, наскільки хороша втілена в віртуальній реальності ідея психологічного консультування в Інтернеті ми і обговоримо в цій главі нашого курсового дослідження. На додаток до цього, в даному параграфі нами буде проведений більш глибокий порівняльний аналіз психологічного консультування в Інтернеті і реального консультування і, - так само, як це було зроблено і в першому розділі, будуть обговорені їх подібності та відмінності.

Психологічне консультування (у вузькому історичному сенсі) досить молода область людського знання і виду психологічної допомоги. Свій початок вона бере в першій половині ХХ-го століття з появою психоаналізу, а потім і інших провідних психологічних шкіл, - що було ретельно розглянуто нами в 1-ому параграфі 1-ої глави.

Психологічне консультування є розділ практичного знання, що містить систематичний опис процесу надання психологічної допомоги. Воно виходить з уявлення про те, що за допомогою спеціально організованого процесу спілкування, у клієнта можна актуалізувати додаткові психологічні сили і здібності, що, в свою чергу, може забезпечити відкриття нових особистісних можливостей клієнта для виходу з важкої життєвої ситуації[21].

Психологічне консультування, як самостійна галузь психологічної допомоги відбулося «з ґрунту» психотерапії. Сучасних психологів-консультантів готують на основі теорії і методології прогресивних шкіл психології та психотерапії. На відміну від психотерапії, психологічне консультування - досить короткострокова форма психологічних послуг, що допомагає людині знайти душевну підтримку і відновити емоційну рівновагу за допомогою «сповіді», різних прийомів «релаксування» (психологічного розвантаження) та способів рефлексії (самоаналізу), - за допомогою психодіагностичних засобів та «експрес-методів» психологічної корекції. На сьогоднішній день, психологічне консультування є доступною для населення формою послуг[24].

У випадку з Інтернетом, психологічне консультування набуває дещо інші якості, що ми і продовжимо аналізувати тут, виробляючи, як і було підкреслено вище, порівняльний аналіз класичного психологічного консультування та Дистанційного психологічного консультування. Цей аналіз ми продовжимо здійснювати виділяючи головне в змісті, процесі і взаєминах клієнта і психолога-консультанта в класичному психологічному консультуванні і в Інтернет-консультуванні.

Зрозуміло, що психологічне консультування допомагає розібратися людині з власною проблемою і знайти шляхи її вирішення, або хоча б зняти негативний емоційне напруження. Часом, навіть останнім і є метою консультування, оскільки в більшості випадків до психолога людини призводить саме душевне страждання, викликане тією чи іншою проблемою.

Розглянемо змістовні процесуальні особливості психологічного Дистанційного психологічного консультування.

Об'єктивна «слабкість» психологічного консультування в Інтернеті полягає в неможливості психолога реально протестувати клієнта, побачити його стан, манери поведінки, «прочитати» міміку і жести. Іншими словами, психолог не може отримати достовірну невербальну і діагностичну інформацію про своє клієнта[26].

Оскільки, в більшості випадків, психологічна консультація в мережі Internet проводиться за принципом питання-відповідь, то клієнт не надає достатній обсяг інформації про себе та свою проблему. В силу цієї причини, відповіді (як клієнта на питання психолога, так і психолога на питання клієнта) можуть бути вельми узагальненими і поверхневими. Серйозним козиром для психолога Інтернет-консультанта є професійна інтуїція (виділення типового на основі практичного досвіду реальних консультацій) [30]. Ми наважуємося стверджувати, що в тому, що стосується професійно-особистісних (особистісно-професійних) якостей самого психолога-консультанта (як процесуального суб'єкта психологічного консультування) простежується наступне. Наш фактологічний (фактичний) емпіричний аналіз показує, що в тому випадку, якщо психолог прийшов в дистанційного психологічного консультування з реального консультування, то його професійна продуктивність буде значно вище (у порівнянні з тим психологом, який спочатку працює тільки в рамках дистанційного психологічного консультування) [28]. Також, на наш погляд, виключно важливий для ефективності Інтернет-консультації реальний і віртуальний практичний досвід психолога-консультанта, що дозволяє йому на основі «куцого» інформаційного матеріалу (тих небагатьох відомостей, які повідомляє йому його клієнт і змісту його текстових запитів) зробити компетентні узагальнення і висновки, дати професійні рекомендації. Але, не особистість психолога Інтернет-консультанта є предметом нашого дослідження, а технологія психологічного дистанційного психологічного консультування. Тому, коротко змалювавши його основного суб'єкта, повернемося до вивчення її змістовно-процесуальної специфіки [29].

Нерідко трапляється таким чином, що проблема людини створюється нею самою на основі (через) відсутності у нього адекватного розуміння себе і свого внутрішнього світу. З цієї причини свої проблеми він буде викладати вельми туманно і вибірково. Також вагомим чинником є психологічні захисти клієнта, що перешкоджають усвідомлюю ним своєї проблеми в більш об'єктивному контексті.

Як не дивно, деякі люди навіть в мережі Internet (де, за своїм бажанням, клієнт може бути анонімом ( «виступати» під т.зв. «Інком»), що, в переважній більшості випадків і відбувається)) можуть соромитися своїх психологічних проблем . Це, як правило, викликано тим, що людина не вирішується сам собі зізнатися в особистісних причини власних проблем. Подібні фактори можуть спонукати клієнта нещиро викладати свої проблеми і вести різні психологічні ігри з консультантом. Під психологічними іграми, в даному смисловому контексті (на що ми вже звертали увагу вище), мається на увазі нещире звернення клієнта до психолога з метою отримати від нього компетентну допомогу нічим, при цьому, не жертвуючи, нічого в собі не змінюючи і не приймаючи відповідальності за свої проблеми.

Незважаючи на подібний недолік психологічного консультування в Інтернеті, у нього, як у нової технології психологічного консультування, є і свої переваги. До них відноситься, зокрема, так званий «ефект попутника», який має дуже певну (конкретну) соціально-психологічну основу. Ефект попутника полягає в тому, що одна людина може абсолютно щиро «виговоритися» ( «сповідатися в своїх гріхах» і проблемах, «полегшивши» тим самим душу) іншій людині, знаючи, що він більше ніколи його не побачить. Якби ці люди жили поруч в одній місцевості, то такого б не сталося. Це уявлення людей «про сповідь» прийшло зі спільних їх поїздок в рейсових автобусах далекого прямування, поїздок в поїздах, польотів в літаках і т.п., коли люди, зустрівшись одного разу, після цього ніколи більше не бачилися. В інформаційній Інтернет-середовищі може відбуватися (і, в переважній більшості випадків, відбувається!) Практично те ж саме (має місце, в принципі той же соціально-психологічний ефект), з тією лише різницею, що людина може «заховати» свою персону за вигадане ім'я ( «нік» або «інк») і, відчуваючи свою повну психологічну безпеку, повністю «розкрити свою душу» [33].. Подібна щирість людини (клієнта), в основному, саме перед самим собою, вже містить цілющий психотерапевтичний ефект і може вести до вирішення психологічної проблеми. Також і сам процес опису людиною (клієнтом) своєї особистої проблеми,

автобіографії, характеру своїх переживань, феноменології власної особистості, - відноситься до продуктивних психологічних технік, оскільки дозволяє людині більш широко і чесно поглянути на себе[38].

Те ж, в принципі, стосується і «випливу себе на папері» (або у вигляді електронного тексту). Подібний «письменницьку працю» тотожний творчого самовираження, є цілющим психологічним засобом, провідним усвідомлення себе і своєї проблеми в більш широкому контексті, а також до «отримання» раптових, які дозволяють проблему відкриттів і одкровень (інсайтов, осяянь). Часом, навіть систематизований опис власної життєвої проблеми може приводити до полегшення душевного стану. Цей ефект, в соціально-психологічному плані, звичайно ж, багаторазово збільшується в умовах психологічного консультування, яке сьогодні технологічно здійснюється звичайною поштою, електронною поштою, по SMS, по MMS, «в чатах», «на форумах» і т.п .

Досвідчений психолог-консультант, в тому числі і Інтернет-консультант, може швидко встановити достовірність «розповіді» клієнта про свою проблему і свого життя, вивчивши його писання, - що може відбуватися як в режимі on-line, так і в режимі off-line , - тобто «В реальному часі» або «покроково». При цьому, навідні запитання психолога-консультанта повинні потрапляти саме «в точку», викликаючи вивільнення у клієнта пригнічених емоцій і усвідомлення ним власних комплексів і самообмежень. Продовжимо вивчати процес Дистанційного психологічного консультування в плані змістовного розгляду взаємодії його суб'єктів, - психолога-консультанта і клієнта[49].

Ефект Інтернет-форумів з психологічним змістом часто тотожний групової психотерапії, особливо якщо люди вчаться говорити не тільки свої думки, а й висловлювати свої почуття. Швидше за все, Дистанційного психологічного консультування, що розуміється нами в якості нової технології психологічного консультування, буде в майбутньому активно розвиватися (по крайній мере, так відбувається в теперішньому часі). Для цього ми маємо, як мінімум, два важливі чинники. Перший фактор полягає в постійному розвитку і

все більшій доступності Інтернету. Другим фактором є помітна на сьогоднішній день в молодіжному середовищі соціально-психологічна тенденція, що виражається в прагненні молодих людей саме до віртуального спілкування.

Чим же може все-таки позначити себе ефективний психолог в Інтернеті? Мабуть, йому необхідна особиста Інтернет-сторінка (web-сайт), а краще форум, в якому він міг би демонструвати свої судження і приклади консультування. Початківець Інтернет-консультант, в будь-якому випадку, повинен буде на початку консультувати безкоштовно, оскільки на невідомого саме в мережі Internet Інтернет-консультанта навряд чи «клянуть» саме Інтернет-користувачі. Перш, ніж аналізувати конкретні технологічні варіації або моделі психологічного Дистанційного психологічного консультування, - що ми здійснимо в 2-ому параграфі цієї глави, додатково розглянемо загальні позиції (форми) досліджуваної нами тут приватної проблематики психологічного консультування в мережі Internet[55].

Дистанційного психологічного консультування є дистанційною формою психологічної допомоги. Звернення до Інтернет-психолога - це ефективний і безпечний спосіб виходу з кризи і вирішення проблем. Для бажаючих вирішити свої проблеми з мінімальними втратами часу, здоров'я, грошей і сил сьогодні пропонується саме Інтернет-консультування. У процедурі дистанційного психологічного консультування клієнт може вирішувати свої особистісні проблеми ефективно і в своєму власному темпі і ритмі. Тоді, коли людина звертається до Інтернет-психолога, він «входить» в особливий психологічний простір - безпечно, що сприяє збільшенню його внутрішнього особистісного потенціалу, його саморозкриття. Адже саме в цих умовах людина знаходить вихід зі складних життєвих обставин, приймає потрібне рішення, розуміє і усвідомлює свої емоції, знаходить внутрішній спокій і віру в свої сили.

Існує думка про те, що психологічна допомога може бути тільки очної. Звичайно, у очної форми психологічної допомоги (психологічного консультування) є свої незаперечні переваги. Дійсно, стандартна процедура допомоги будується на очній основі. Це, втім, в основному стосується тих

варіацій очного психологічного консультування, коли психолог і клієнт зустрічаються досить довго. Саме тоді, як правило, і «спрацьовують» всі відомі позитивні ефекти професійного безпосереднього спілкування. Класичне психологічне консультування засноване на тих «технічних прийомах», які передбачають безпосереднє спілкування[16]. І все ж, якщо розглядати психологічну допомогу більш широко, ми знайдемо всілякі форми її реалізації: від консультування по телефону до читання рекомендованої кимось або обраної за власним бажанням літератури.

Дистанційного психологічного консультуванням, як формою психологічної допомоги, може скористатися практично будь-яка людина, - на сучасному етапі в Росії навіть у віддалених від обласних центрів селах в школах, які є в таких поселеннях «центрами цивілізації», є Інтернет[25]. Однак, є кілька умов, які будуть визначати ефективність подібної дистанційної психологічної допомоги. Ефективність, продуктивність ця пов'язана, перш за все, з самим суб'єктом, що подає запит допомоги. Наскільки людина готова скористатися нею, наскільки людина готова щось міняти в собі, наскільки актуальна його проблема, наскільки в людині розвинена здатність спостерігати самого себе, наскільки людина мотивований на пізнання себе і т.п. Якщо сказати коротко, то скористатися подібного роду допомогою з найбільшою користю для себе може, напевно, лише досить особистісно зріла людина.

### **2.3. Психологічні прийоми дистанційного психологічного консультування**

На наш погляд, у заочного виду психологічної допомоги, а в даному випадку у дистанційного психологічного консультування, є змістовні переваги в порівнянні з іншими видами психологічного консультування. Ми вже писали про це вище, в перших частинах нашого курсового дослідження. Тут же ми

підкреслимо саме технологічно-варіативні процесуальні переваги психологічного Дистанційного психологічного консультування.

Є багато особистісно зрілих, розсудливих людей, досить зайнятих, щоб відвідувати психолога з певною періодичністю. Такі особистості можуть чітко визначити ті завдання, які вони хотіли б вирішити, скориставшись професійною допомогою. Свої проблеми, в кінцевому рахунку, вирішує тільки сама людина. Саме для цих людей методична допомога (шляхом висилки по електронній пошті супроводжують процес Дистанційного психологічного консультування інформаційних матеріалів) і подальше обговорення якихось дуже важливих і вислизують від їхньої уваги аспектів їх особистісної проблеми, могли б бути одним з тих переваг, про які йде мова [58]. Крім того, для когось дистанційного психологічного консультування може бути єдиною можливістю отримати психологічну допомогу в силу якихось обставин, наприклад, людина прикута до ліжка, або живе десь, де очна допомога недоступна і т.д.

Про переваги психологічного дистанційного психологічного консультування для осіб молодого і юнацького віку (серед яких воно найбільш популярно) ми вже досить докладно писали вище і ще будемо писати. Зауважимо, що ми не розглядаємо як спосіб здійснення Інтернет-консультацій т.зв. підліткові Інтернет-форуми, де не здійснюється професійне психологічне Дистанційного психологічного консультування, а йде просто безсистемний обмін думками між самими підлітками і / або «доморощеними» консультантами [13].

Отже, що ж конкретно може отримати людина (клієнт), який звернувся на відповідний Інтернет-ресурс за платною психологічної Інтернет-консультацією?

Будь-яка консультація - це, перш за все, робота із запитом. Виходячи з цього, діяльнісної та будується психологічна консультація, яка процесуально враховує всі можливі варіанти вирішення проблеми клієнта, з урахуванням характеристик особистості людини, яка звернулася за допомогою. Не існує однакових проблем і однакових рішень, так як (перша заповідь психолога-



консультанта!) Все люди різні. Тому кожному, хто звернувся за психологічною допомогою в Інтернет-консультацію, як правило, висилається в електронному вигляді певний набір методичних матеріалів (анкети та ін.), які допомагають консультанту структурувати (класифікувати) проблему клієнта, а також, сприяють його знайомству з особистістю клієнта. Людина (клієнт), працюючи з цими матеріалами (мають певну змістовну типологізацію, що залежить від первинного запиту клієнта), відразу ж починає «працювати зі своєю проблемою». Далі він (клієнт) одержує від психолога власне Інтернет-консультацію, яка, найбільш часто, здійснюється «на форумі» або «в чаті» професійного консультаційного веб-сайту, в режимі он-лайн або офф-лайн. Власне психологічна консультація також включає в себе методичні прийоми рішення проблем клієнта. Методичні рекомендації будуються з урахуванням як проблеми, так і особистості бере участь у консультації [37].

Психологічні консультації через Інтернет - об'єктивно має місце спосіб отримання кваліфікованої психологічної допомоги. Деяким людям набагато легше спілкуватися на відстані, ніж в кабінеті у психолога, тим більше, що в звичній домашній обстановці людина відчуває себе набагато комфортніше і захищено, ніж в кабінеті у психолога. Якщо в даний період життя людина переживає стрес, він втомився, заплутався або не впевнений в правильності своїх рішень, то йому сучасні інформаційні технології пропонують не тільки традиційну зустріч з психологом, а й набувають все більшої популярності психологічні консультації, що проходять на професійних консультаційних веб-сайтах в мережі Internet в режимі on-line. Таким, що не самим звичайним способом, людині (клієнту) Інтернет-психологи пропонують допомогти розібратися у власних почуттях, набути впевненості в собі і мн. ін. Шляхом бесід і обговорення ситуації, посередством ICQ або по e-mail Інтернет-психолог-консультант допомагає своєму клієнтові прийти до вірного способу вирішення його проблем[20].

Дистанційного психологічного консультування - це нова психологічна послуга, яка стала можливою практично з моменту «фізичного» появи

Інтернету. Одна з переваг даної технології психологічного консультування полягає в тому, що можливе проведення консультування на віддалених відстанях психолога від клієнта. Спілкування консультанта і клієнта відбувається повністю анонімно або може обговорюватися в Інтернет-форумі за бажанням клієнта. Психологічне дистанційного психологічного консультування динамічно розвивається на даний момент. Серед інтернет - це не тільки і не стільки взаємопов'язані комп'ютери і комп'ютерні мережі, скільки взаємопов'язані і активно діючі в цьому середовищі люди разом з продуктами їх активності - повідомленнями, web-сторінками, записами (текстовими, звуковими, образотворчими, мультимодальні та ін.), каталогами та архівами записів, навігаційними маршрутами, комп'ютерними вірусами і т.п[47]. Як така, серед Інтернету представляє чималий інтерес для всіх фахівців, професійно вивчають людину і різноманітні види його активності. І дійсно, діяльність людини в Інтернеті досить давно вже стала предметом вивчення філософів, соціологів, психологів, істориків, лінгвістів, культурологів, педагогів, "комунікативістів" (маються на увазі фахівці в області communication science), маркетологів, політологів та інших соціально орієнтованих фахівців.

Психологічні консультації в Інтернеті існують, як уже показано в другому параграфі першого розділу даної курсової роботи, практично з моменту його «підстави». Психологічне консультування в мережі Internet, - галузь порівняно молода, так як Інтернет з'явився відносно недавно (історично «учора»), а тому психологічне консультування в мережі Internet мало вивчено. Проте, не дивлячись на це, нечисленні друковані публікації, присвячені дослідженню психологічної допомоги в Інтернеті, все-таки є. Наприклад, Рубцов В.В. і Лебедева С.В. в своїй роботі (робота опублікована в 2002-му році), присвяченій віртуальної психологічну службу, пишуть, що використання Інтернет-простору для надання різних типів послуг, в тому числі і психологічної допомоги, стало технічно можливим і економічно рентабельним в Росії тільки в останні кілька (на сьогоднішній момент 6-8) років[26]. Це явище пов'язане з виникненням нових форм передачі даних з інформаційних мереж, з впровадженням

високоєфективного і щодо недорогого телекомунікаційного обладнання, з появою цілої низки організацій, що надають технічну підтримку в розробці модульних елементів Інтернет-змісту та ін. При цьому, основною проблемою для ефективного і успішного надання послуг в середовищі Інтернет, є завдання проектування і подальшої реалізації спеціалізованих «людино-машинних» систем, здатних вирішувати різноманітні діяльні завдання.

Тепер, після розгляду загальних «технологічних позицій» аналізованого явища, вивчимо, як і було заявлено в назві даного параграфу, технологічні варіанти або моделі надання психологічної допомоги в Інтернеті.

Якщо розглядати психологічну службу в Інтернеті з позиції Рубцова В.В. і Лебедевої С.В., тобто, як тип людино-машинної системи, коли надання психологічних послуг і сам акт взаємодії психолога і клієнта опосередковані Інтернет-середовищем, то, відповідно до цього підходу, провідним фактором в даному феномені є спільна діяльність людей, в якій машинний компонент виступає лише засобом її ефективного реалізації[11]. Останнє означає, що ефективність будь-якої людино-машинної системи залежить від того, яким чином узгоджуються різні її компоненти або яким чином машинні, а в разі роботи в Інтернеті - інформаційні і телекомунікаційні компоненти вписуються в цілісну діяльність людини, в його потреби, мотиви, цілі та дії. Аналіз даної проблематики, проведений Рубцовим В.В. і Лебедевої С.В. на момент 2002 року, вже показав (що тільки підтверджується сьогодні, - п'ять років після цієї публікації), що потенційні користувачі - клієнти ВПС (Віртуальна психологічна служба) переслідують цілий ряд цілей.

По-перше, це цілі, пов'язані з наданням психологічного консультування (індивідуального і групового) для вирішення різних проблем.

По-друге, це мета навчання дітей через Інтернет різним практичним навичкам (розвитку пам'яті, уваги і т.п., координації дій, вирішення різних дитячих психологічних проблем і ін.). По-третє, - це надання інформаційних психологічних послуг. Однак, форма задоволення даних цілей залежить від віку клієнтів віртуальної психологічної служби (ВПС), яка розрахована на різні

вікові групи користувачів. Інформаційними технологіями ВПС спочатку передбачається (враховується) залучення клієнтів дитячого, підліткового, юнацького, молодіжного і дорослого вікових сегментів

Дитячий сегмент (вікові рамки - 6-12 років). На даний момент в Росії спостерігається тенденція до зниження мінімального віку користувачів Інтернету. Таким чином, можна припустити, що незабаром до 50% наших дітей у віці від 5 до 14 років будуть регулярно виходити в Інтернет. Звичайно, кількість користувачів Інтернету в Росії буде залежати від безлічі факторів, але такий прогноз, на наш погляд, є досить розумним. Клієнти цієї категорії в основному не звертаються з сімейними проблемами. Але, багато дітей відстають у школі через несформованість пізнавальної сфери і слабкості розвитку пізнавальних процесів, тому для них на шуканому сайті розміщені розвиваючі ігри (розвиток уваги, пам'яті, уяви, мислення і т.п.). Ці розвиваючі ігри змістовно припускають собою як індивідуальну роботу, так і колективну діяльність хлопців (в тому числі, разом з дорослими) [28]. Фактично в цій віковій групі основні завдання, які вирішуються психологічною службою, - це створення навчальних класів задач, коли потенційного користувача психологічної служби можна навчити якій-небудь навичці або вмінню.

Підлітковий і юнацький сегмент (вікові рамки - 12 / 13-18 років). Основні проблеми, у цій групі клієнтів - пошук сенсу життя, проблема спілкування, профорієнтація, суїцидальні наміри, сексуальні відносини, взаємини з протилежною статтю, шкільні проблеми і т.п. Старші підлітки і юнаки стоять перед вибором майбутньої професії, і в психологічну службу їм допоможуть визначитися у своїх уподобаннях. Для цього вікового напрямки вирішуються завдання надання професійного психологічного консультування, опосередкованого середовищем Інтернету. Крім того, не слід забувати і про велику кількість навчальних завдань, які можуть вирішуватися з використанням комп'ютера (наприклад, освоєння деяких понять і знань в області історії, географії, фізики, алгебри, геометрії). Цю групу користувачів також можуть цікавити і інформаційні послуги, які надає ВПС[28].

Молодіжний і дорослий користувальницький сегмент (передбачені вікові рамки до 45-ти років). Клієнт даного роду має доступ в Інтернет, що відображає його приналежність до певного соціального кола і його «технологічний рівень». «В основному» він житель великого міста, з вищою або середньою спеціальною освітою. Клієнт психічно здоровий, в повній мірі володіє такими рисами, як здатність до рефлексії, самоповага, самосвідомість. Він дбайливо ставиться до свого внутрішнього світу[28]. Клієнт звертається в психологічну службу, так як вичерпав внутрішні резерви самостійного вирішення проблеми. Він звертається з тими ж проблемами, що і до «невіртуальну» психолога (пошук сенсу життя (внутрішньоособистісний конфлікт), «дитячо-батьківські відносини», міжособистісні проблеми, смерть близьких, фізична травма, неповна сім'я, проблема спілкування, самотність, адаптація, проблема ваги, сором'язливість і ін.)), а так само з тими проблемами, з якими деякі клієнти соромляться або бояться (не хочуть) звертатися до «реального» психолога. Серед них, наприклад, сексуальні проблеми, незадоволеність особистим життям, різного роду залежності (залежність від психоактивних речовин (ПАР), алкоголізм, «сектантство» і т.п.)), нетрадиційна орієнтація, проблеми, пов'язані з фізичним і / або сексуальним насильством і т.д. Крім того, інформаційні послуги ВПС можуть задовольнити потреби даного сегменту клієнтів Інтернет-психологів в самотестуванні (наприклад, IQ-тести), в популярній інформації по психології[28].

Звичайно, не слід забувати про специфіку роботи в Інтернеті, яка визначає спосіб / форму вирішення поставлених перед клієнтами психологічного Дистанційного психологічного консультування технічних проблем. Основна особливість роботи в Інтернеті, коли людина переходить від однієї Інтернет-сторінки до іншої або «заходить» на будь-яку Інтернет-сторінку постійно, - це необхідність орієнтації на величезну кількість дуже швидко мінливих умов роботи. Зокрема це виражається в тому, що в процесі, скажімо, групової дискусії, розмови з ким-небудь в процесі Інтернет-конференції, - постійно виникають нові питання, теми дискусій, нова інформація і т.д. При

цьому, управління появою цієї інформації і хід дискусії не завжди піддаються контролю і далеко не завжди можуть бути спрямовані Інтернет-психологом (які мають практично ті ж технічні можливості як і клієнт) за певним вектором. Організація спільної роботи - це фактично єдиний спосіб фіксування, реєстрування та створення деякого постійного Інтернет-простору.

Спільна робота передбачає формування певного клімату довіри і взаєморозуміння між людьми у вирішенні їх проблем, створення умов для природного доповнення їх позицій. Для проектувальників ВПС, щодо кожної з розглянутих вікових груп, об'єктивно ускладнюються умови вирішення психотерапевтичних завдань. У зв'язку з цим, необхідною умовою роботи ВПС є така організація її структури, в яку «вмонтовані» механізми «природного» контролю за рішенням того чи іншого завдання. «Природний» контроль, в процесі вирішення генеральної психотерапевтичної завдання в Інтернет-середовищі, виникає виключно в тому випадку, коли відбувається доповнення позицій різних учасників спільної роботи, орієнтованих не стільки на виявлення характеристик будь-якого ради, скільки на те, яким чином дана порада була отримана, як розроблений, тобто на спосіб його отримання[45]. Іншими словами, мова йде про виявлення способів організації роботи різних груп клієнтів один з одним і способів побудови роботи між клієнтом (клієнтами) і психологом. Психологічне консультування в Інтернеті розглядається, як тип людино-машинної системи, коли надання психологічних послуг і сам акт взаємодії психолога і клієнта опосередковані Інтернет-середовищем. Рубцов В.В. і Лебедева С.В. в ході проведеного аналізу даного явища показали, що потенційні користувачі - клієнти ВПС переслідують цілий ряд цілей. Саме в залежності від цілей клієнта, віртуального психолога (як і «реальному») слід визначати метод вирішення поставлених перед клієнтами проблем. Таким чином, видами психологічного консультування в Інтернеті є індивідуальне та групове психологічне Дистанційного психологічного консультування.

В рамках дистанційного психологічного консультування як технології психологічного консультування надається професійна психологічна допомога. Клієнт може спілкуватися з психологом в режимі on-line - приватно / індивідуально, в режимі off-line - електронною поштою. Клієнт описує свою проблему за допомогою спеціальної анкети на Інтернет-сайті психологічної допомоги, яка надається йому при «заходженні» на відповідну веб-сторінку. При цьому, наявність і заповнення анкети виступають в якості елемента рефлексії потенційного користувача щодо спектра його можливих проблем. Після заповнення анкети, клієнт направляється відповідно до специфіки запиту 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, якщо немає, то питання і відповідь публікуються на «псіхоконсультаційном» сайті.

Існує деяка специфіка у групового психологічного Дистанційного психологічного консультування. Так ось, «окремо є» комунікативно-операціональна середовище (форуми) для обговорення, узгодження різних позицій і прийняття рішення по найбільш насущних проблем потенційних користувачів в режимі реального часу, - з наступним зберіганням тексту дискусій для подальшого їх читання та аналізу. Має місце кілька категорій подібних «середовищ», найбільш адекватних потребам різних груп клієнтів: «До 16 і старше» - спеціалізований форум для підлітків, де обговорюються хвилюючі їх проблеми. Ведучий (модератор) задає проблемну ситуацію, яку учасники форуму мають вирішити спільно, працюючи в команді, фактично доповнюючи свої позиції в процесі спільної роботи. Для найбільш професійною та ефективною роботи провідний забезпечує узгодження цих позицій, взаєморозуміння різних груп учасників, спілкування між учасниками, планування спільних способів роботи і взаємну рефлексію[28].

«Е-форум», - тут відбуваються цілодобові загальнодоступні дискусії за рішенням психологічних проблем. Учасниками форуму є дорослі люди.

Основне завдання форуму - емоційна і інформаційна підтримка учасників. «Е-форум» - це варіант групової роботи, під час якої клієнт стикається з різними думками учасників форуму з обговорюваної проблеми. У такій роботі дуже багато залежить від «провідного». Його основне завдання полягає у відстеженні ситуації і веденні дискусії, напрямку її до розв'язання проблеми. Ведучий керує форумом так, щоб не дати учасникам піти в сторону, перескочити до обговорення іншої проблеми. Для того щоб робота форуму проходила організовано, віртуальної психологічною службою розроблені «Правила спілкування учасників" Е-форуму "». Принципова відмінність «Е-форуму» від форуму «До 16 і старше» не тільки у віковій категорії користувачів, а ще й в тому, що учасники цього форуму використовують його як інструмент забезпечення рефлексії щодо власної позиції / проблеми [37].

Є ще одна технологічна форма психологічного Дистанційного психологічного консультування, що носить назву «Групи за інтересами». Список групи складається заздалегідь, які бажають брати участь в обговоренні записуються в «Книзі пропозицій». Дискусію (як і на форумі) веде досвідчений фахівець. Відмінність подібних груп від «Е-форуму» полягає в наступному: число членів групи набагато менше (6-10 чоловік), в основному це люди, гостро цікавляться конкретної обговорюваної проблемою. Бесіда проходить в приватному режимі, тобто тільки для зареєстрованих членів даної групи. Архів інформації по даній групі залишається доступним тільки для членів даної групи. Все це соціально сприяє єднанню малої групи, - як якщо б така робота відбувалася в реальності[37].

Таким чином, існує кілька базових технологічних способів психологічної допомоги в Інтернеті. Дані технологічні прийоми визначаються і оцінюються в залежності від потреб клієнта. Найчастіше клієнтам Інтернет-консультацій пропонуються індивідуальне консультування або участь у форумі, який підбирається, як правило, в залежності від вікової категорії клієнта та його особистісних переваг і запитів.



На сьогоднішній день, як ми з'ясували вище, сформувалася величезна цільова аудиторія (цільова група) клієнтів, яка при появі у неї самих різних психологічних проблем буде, перш за все, шукати допомоги саме в Інтернеті. У цей зв'язку, психологічне консультування он-лайн в Інтернеті повинно бути і, - це не мода, а суспільна необхідність.

Що ж стосується самих консультантів, то, хочемо знову підкреслити, що Інтернет дає психологу нові багаті можливості для самопрезентації. Це означає, що його потенційний клієнт заочно може познайомитися з ним, дізнатися про нього більше, почитати його публікації, вникнути в стиль і манеру його роботи, і навіть подивитися, як він вирішує проблеми інших людей. Це дозволяє потенційному клієнтові вибрати «свого» психолога Інтернет-консультанта.

Отже, колись, «дуже давно» (а історично «учора»), для того щоб отримати психологічну консультацію, до психолога потрібно було прийти на очний прийом. Потім з'явилося консультування по телефону. Тепер - психологічні Інтернет-консультації в режимі он-лайн. Будь-яка людина може задати психологу його запитання на спеціальних безкоштовних або платних сайтах. Але наскільки можна довіряти цим радам і самій формі електронного консультування? Які є недоліки і переваги у Дистанційного психологічного консультування як у технології психологічного консультування? Саме на ці питання ми і відповідали в нашому курсовому дослідженні.

## РОЗДІЛ 3

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ В ДІАДІ «КЛІЄНТ-КОНСУЛЬТАНТ» В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

#### 3.1. Організація і методи дослідження

Такі дослідники, як (Я. М. Бельчиков, Л. Ф. Лисенкова, В. М. Цехновічер і ін.) справедливо відзначається, що взаємодія людей, включених в консультативний процес, не зводиться лише до одного надання консультацій. Це відносини і консультантів один з одним, і клієнта з консультантом, і клієнта з клієнтом, і, нарешті, відносини консультанта до самого себе.

В процесі надання психологічної допомоги консультант реалізує три завдання: привертає увагу клієнта до проблеми; викликає інтерес цієї проблеми з метою її вирішення; спонукає до вирішення змінити щось і реалізовує це рішення.

Звідси відносини клієнта і консультанта характеризуються яскраво вираженою несиметричністю: виявляються відмінності в уявленнях взаємодіючих сторін, в їх поведінці і значущості один для одного (Н. І. Лі та ін.).

Багато обов'язків консультанта обумовлені правами клієнта. Наприклад, обов'язок консультанта давати пояснення клієнту, надавати змогу висловитись та допомогли клієнту самому прийти до вирішення свого питання, за допомогою консультанта, направлення клієнта на вирішення проблеми. Тому в позиції консультанта міститься позиція клієнта, і навпаки, що і є загальною базою співробітництва в ході їх взаємодії, дозволяє спростити рішення задачі, визначення взаємних очікувань.

Важливою психологічною особливістю взаємодії консультанта і клієнта є та обставина, що їх ставлення один до одного визначається предметом. Це істотно впливає на відносини сторін, що складається в акті отримання допомоги. Таким чином, діада «клієнт-консультант» перетвориться в тріаду «консультант-проблема-клієнт».

Кожен суб'єкт розглядається нами в діаді і має свою мета (для консультанта - отримати результат, для клієнта - вирішення його проблем), мотивація (для консультанта отримати оплату - вище зарплата, для клієнта - задоволення та вирішення своїх проблем), способи досягнення (для консультанта - різні елементи впливу, методи та діагностики, для клієнта - вибір), і свій рівень активації (зазвичай консультант активніший).

Таким чином, взаємодія в діаді «клієнт-консультант» - це ситуативно обумовлена суб'єкт-суб'єктна інтеракція, що забезпечує збіг і досягнення прагматичних цілей обслуговування.

Дослідженню умов, що впливають на ефективність взаємодії (в тому числі і в діаді), присвячено ряд робіт в зарубіжній і вітчизняній психології. Зарубіжні дослідники (Б. Скіннер, Е. Торндайк, Дж. Уотсон) ефективність взаємодії тісно пов'язують з поведінкою. У вітчизняній літературі з цього питання можна виділити два напрямки: дослідження ефективної діяльності та дослідження ефективного спілкування. Як професійної діяльності частіше виділяють професійні навички. Серед умов ефективного спілкування можуть бути особливості виконання ролі (В. Н. Левітас), структура соціальних норм (Л. В. Петров), ціннісні орієнтації (М. В. Бобнева, О. І. Зотова, В. А. Ядов), інтерес (А. Б. Здравомислов.), емоційне зараження (В. А. Апполонов), особливості ідентифікації (Е. М. Дубовская, Р. Л. Кричевський, В. С. Сопіков), значимість якостей і цільових намірів (А. А. Ларін), значимість уявлень про позиції іншого і його прагненнях (Л. С. Алексєєва).

В ході емпіричного дослідження нами було опитано 25 консультантів і 40 клієнтів. проведене дослідження складалося з ряду етапів.

На першому етапі було опитано клієнтів, з метою виявлення мотиву вибору консультанта і з'ясування необхідності участі консультанта в процесі «надання послуг психологічного консультування».

На другому етапі проводилася діагностика особистісних якостей консультанта (тест К. Леонгарда), розуміння ефективного обслуговування і доброзичливості в поведінці консультанта (В. Н. Панкратов).

На третьому етапі були організовані тренінги для консультантів з метою оптимізації взаємодії в діаді «клієнт-консультант».

### **3.2. . Аналіз та інтерпретація дослідження**

В ході першого етапу було виявлено, що на про стаж роботи консультанта питають 37,6% клієнтів від усієї кількості опитаних клієнтів, 54,3% ніколи не питають і 8% іноді запитують при виборі психолога-консультанта.

Жінки 40-49 років з достатком вище 8 тисяч, на одного члена сім'ї (22,2%) і в віці 30-39 років з достатком до 5 тис. (22%), а також чоловіки 20-29 років з достатком вище 5 тис. (29,4%) і до 10 тис.. (28,6%) на одного члена сім'ї питають про стаж роботи консультанта та про його освіту; категорично не вдаються до цієї жінки від 50 років з достатком до 8 тис. (20,3%) і чоловіки 20-29 років з достатком не перевищує 5 тис. (58,3%).

Звідси можна зробити висновок, що клієнти з достатком вище середнього прагнуть дізнатися, що закінчив консультант, скільки у нього стаж роботи та консультування, і саме від консультанта в таких ситуаціях залежить, скільки чи буде до нього йти клієнт, що впливає на його репутацію зарплату консультанта. З меншим достатком і з великим життєвим досвідом воліють самі вирішувати власні психологічні проблеми.

Якість надання психологічного консультування при виборі консультанта клієнтом знаходиться на третьому місці після цінової політики за отриману консультацію і його місцезнаходження.

Кореляційний та факторний аналіз результатів емпіричного дослідження дозволив виділити наступне: спостерігається позитивна взаємозв'язок між стажем роботи і компетентністю ( $r = ,575$ ) з ймовірністю допустимої помилки ( $,05$ ). Тобто, чим більше стаж роботи консультанта, тим більше йому властиві техніки та методи роботи, а, отже, і бажання допомогти, а також підвищити рівень отримання результату і прагнення до матеріальних благ (але це неперевірена гіпотеза). Єдино на підтвердження цього може служити позитивний кореляційний зв'язок ( $r = ,408$ ) гіпертимності і демонстративності, при більш низькій допустимій помилку ( $,01$ ), яка породжує схильність до обману і шахрайства. Також зі збільшенням стажу знижується кореляційний зв'язок з доброзичливістю в спілкуванні ( $r = -,639$ ), при рівні значущості допустимої помилки( $,01$ ).

Що стосується демонстративності, то цікавий факт: чим молодше консультант, тим яскравіше демонстративність (демонстративність \* рік народження ( $-,406$ )). Тобто молоді консультанти, рано почали кар'єру в психологічному консультування, найбільш професійно деформовані. Але з віком збільшується доброзичливість в спілкуванні, про що свідчить позитивна кореляція ( $r = ,579$ ). Якщо консультанту властива доброзичливість в спілкуванні, то присутній також негативний кореляційний зв'язок з думкою «клієнт для консультанта - це нежданий гість»( $r = -,508$ ).

Отже, зі збільшенням стажу простежується наступна динаміка якостей консультанта : ймовірність ще більше загнати клієнту у його проблеми та незмога вирішити питання з яким звернувся клієнт, спостерігається як у консультантів зі стажем роботи 1-3 роки, так і у досвідчених консультантів зі стажем роботи психологом та надання психологічного консультування більш 10 років.

Було виявлено, що зі збільшенням стажу знижується кореляційний зв'язок з доброзичливістю в спілкуванні. У той же час взаємозв'язок між стажем роботи і демонстративністю позитивна, тобто чим більше стаж роботи консультанта, тим більше він схильний до демонстративності, а, отже, бажанням привернути до себе увагу, до прагнення спілкуватися з людьми. Але разом з тим, може збільшуватися і рівень безвідповідальності, який згладжується при наявності педантичності, дистимічності. Що стосується демонстративності, то в ході дослідження нами було виявлено, що чим молодший консультант, тим більше виражена демонстративність в поведінці. Хоча демонстративності і властиві певні артистичні здібності, тим не менш, наявність цієї якості негативно корелює з думкою про можливість розвинути доброзичливість.

З досвідом роботи зростає прагнення розширювати коло постійних клієнтів, консультування яких супроводжується більш повними методиками і інформуванням, спілкуванням не тільки з приводу проблеми, якої звернувся клієнт, але і на інші абстрактні теми, що, безсумнівно, підвищує атракцію самого консультанта та його роботи.

Важливо відзначити, чим яскравіше виражені, з одного боку, цілеспрямованість, з іншого - образливість і підозрлість, тим найменше консультант схильний вважати, що доброзичливість - найважливіша професійна якість. Їх мало хвилює зовнішній вигляд. При підвищеній емоційній нестійкості, яка може виражатися і в невербальних засобах спілкування, спостерігається зменшення сумлінності в роботі.

Серед професійно привабливих факторів можна виділити: зовнішні дані, мова, манера триматися, вміння правильно говорити та доносити інформацію, невербальні засоби, методи і застосовуються.

За результатами дослідження консультанти зі стажем роботи в психологічному консультуванні від 1 року до 3 років мають такими якостями:

зниженою активністю, невпевненістю в собі і в той же час, сумлінністю, вдумливістю, серйозним ставленням до роботи. Їх відрізняє готовність йти на контакт з оточуючими, бажання знайти спільну мову з усіма. Разом з тим

прихильність до людей супроводжується застосуванням різних методик, схильністю до змін методів діагностики.

Консультанти, зі стажем 3-5 років мають наступні характеристики: з віком при даному стажі, розвивається, з одного боку, серйозна налаштованість на роботу, яка веде до формування стійкої етичної позиції, тактовності.

Доброзичливість в спілкуванні супроводжується активністю, піднесеним настроєм, честолюбством, цілеспрямованістю.

Такі якості, як швидка реакція на те, що відбувається, захопленість, прихильність до людей, вміння контролювати та тримати себе, позитивно корелюють з думками «доброзичливою людиною можна стати, якщо цього захотіти». Проведений факторний аналіз результатів даної групи консультантів характеризується когнітивною простотою, прагненням справити враження, догодити, а також, яскраво вираженою невербалікою, і разом з тим, обережністю і сильним переживанням за свою діяльність, прагненням досягти висот у своїй професії.

До позитивних факторів консультантів зі стажем роботи 5-7 років, відносяться прагнення виділитися, приховати слабкості, вміння правильно вибудувати стратегію взаємодії; до негативних - підвищена емоційність, вразливість, і, як наслідок, порушення у мовленні, «заїкання», але при це пунктуальність і сумлінне ставлення до роботи.

У консультантів зі стажем 7-10 років високо розвинена демонстративність і зменшується доброзичливість в спілкуванні. Демонстративність в свою чергу має пряму залежність з піднесеним настроєм. Якщо і є присутнім доброзичливість, то немає задоволеності своєю діяльністю. Чим яскравіше виражені невербальні засоби спілкування і сльозливість, тим менш розвинені ґрунтовність, чіткість і нерішучість. Тривожність зі своєю послужливістю посилюється екзальтованістю і прихильністю до людей.

Для консультантів зі стажем роботи більше 10 років властиві: серйозна налаштованість, яка веде до формування етичної позиції, тактовність і люб'язності в спілкуванні, вміння грамотно з урахуванням позиції

співрозмовника вибудувати взаємодію. Через постійне «удавання» може бути підвищений рівень себе, зайве прагнення до матеріальних благ, марнолюбна поведінка. Виділяється професійно небезпечний фактор, що підвищує ймовірність і обману.

Залежно від стажу роботи подальше дослідження психологічних умов, які оптимізують процес взаємодії в діаді «клієнт-консультант» здійснювалося в ході тренінгу, в якому взяло участь 25 консультантів за період 2019-2020 рр. гіпотеза даного етапу було припущення про те, що, якщо формувати у консультанта соціальні вміння, що підвищують атракцію ситуації «психологічного консультування» у клієнта, то це підвищує ефективність взаємодії в діаді «клієнт-консультант».

Таким чином, дана гіпотеза в разі доведення служила важливим підтвердженням правильності висунутої гіпотези всього дослідження. Проведений нами тренінг був побудований з використанням когнітивної психокорекції, елементів гештальт-терапії, нейро-лінгвістичного програмуванні. Тренінг складався з чотирьох етапів: на першому етапі завдання підвищують рівень довіри консультант; на другому етапі моделювався процес психологічного консультування. На третьому етапі з консультантами відпрацьовувався набір вербальних і невербальних засобів комунікації. На четвертому завершальному етапі учасники тренінгу включалися в різні рольові ігри («Хто Я?», «Мовчазний клієнт» і ін.), закріплюють їх соціальні вміння, спрямовані на підвищення атракції ситуації «психологічної консультації» у консультанта.

Результати тренінгу показали, що у консультантів відбулися позитивні зміни. Рівень доброзичливості в середньому підвищився від 4 до 6 балів, комунікативність з 5 до 8 балів, набір оціночних еталонів з 3 до 5, а рівень значущості іншого з 4 до 7 балів. На колишньому рівні (3 бали) залишилися витриманість, самоконтроль. Очевидно, це можна пояснити тим, що дані якості формуються більш тривалий час і вимагають більшої роботи над собою. Тренінг дозволив систематизувати наявні у консультантів навички, усвідомити



ступінь власної компетентності, зрозуміти шляхи професійного і особистого розвитку. Для «новачків» тренінгові заняття допомагають більш повно освоїти професію. На думку учасників, тренінг сприяє розвитку якостей успішного консультанта, експерта в своїй галузі; згуртуванню, формуванню впевненості. Для консультантів зі стажем, на думку учасників, тренінг дозволив зрозуміти, як діють найбільш ефективні консультанти, і дав можливість іншим учасникам освоїти прийоми успішної взаємодії з клієнтами. Розроблена нами тренінгова програма дозволила збільшити ефективність взаємодії консультанта з клієнтом. якісним вираженням отриманих результатів, т. к. саме це свідчить і про готовність консультанта до ефективної взаємодії і про бажання клієнта вступати у взаємодію з консультантом та здійснювати психологічні консультації.

Результати тренінгу дозволили виявити психологічні умови, що підвищують ефективність взаємодії в діаді "клієнт-консультант"

Ми бачимо, що в психолого-акмеологічній моделі взаємодії в діаді «клієнт-консультант» можна виділити: двох суб'єктів, інтеракцію, предмет, метою якої є мета; мотиви для кожного з суб'єктів і ряд умов, які формують ефективну взаємодію в діаді " клієнт-консультант".

До об'єктивних психологічних умов ми відносимо: репутацію, систему мотивації, константне настрій, способи навчання і підбірку методів діагностики. Ці умови створюють сприятливу основу для майбутньої взаємодії, узгодженість рольових позицій, здатність адекватно сприймати поведінку іншого і визначають ефективність взаємодії.

До суб'єктивних умов ефективної інтеракції в першу чергу відносяться особистісні якості консультанта (комунікативність, доброзичливість, рефлексія, емпатія, гнучкість поведінки, адекватність і т.д.), сценарії взаємодії, задоволеність своєю професією, готовність клієнта до взаємодії - це формують умови. До умов, що визначає безпосередньо інтеракцію відносяться: потреба клієнта у взаємодії, здатність до ідентифікації і рефлексії, атракція і ін.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило гіпотезу про те, що ефективність взаємодії в діаді «клієнт-консультант» залежить від особистісних якостей консультанта, включаючи комунікативність, доброзичливість, рефлексію, емпатію, гнучкість поведінки, адекватність сприйняття іншого за умови реалізації «надособистісного стилю спілкування», то є безумовним прийняттям особистості клієнта як партнера у професійній діяльності.

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

У сучасній психологічній науці проблема міжособистісної взаємодії опрацьована як в плані змісту, так і в процесуальному аспекті. Однак, незважаючи на цей інтерес до цієї теми і її неминущу актуальність, до сих пір поки ще недостатньо досліджена психологічна специфіка взаємодії в діаді «клієнт-консультант».

Психологічними особливостями взаємодії в діаді «клієнт-консультант» є те, що це ситуативно обумовлений процес, суб'єктна інтеракція, в якому кожен із суб'єктів має на меті, мотив, способи досягнення мети і рівень активації.

Розвиток взаємодії в діаді «клієнт-консультант» відбувається під впливом об'єктивних (константне настрої, система мотивації суб'єктів взаємодії та ін.) і суб'єктивних умов (особистісні якості консультанта, рівень товарищкості суб'єктів, готовність до роботи клієнта і ін.), які оптимізують цей процес.

Психолого-акмеологічна модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» включає в себе суб'єкт-суб'єктну інтеракцію, обумовлену предметом, психологічними умовами, що підвищують ефективність даного виду інтеракції.

## ВИСНОВКИ

У сучасній психологічній науці проблема міжособистісної взаємодії опрацьована як в плані змісту, так і в процесуальному аспекті. Однак, незважаючи на цей інтерес до цієї теми і її неминущу актуальність, до сих пір поки ще недостатньо досліджена психологічна специфіка взаємодії в діаді «клієнт-консультант».

Психологічними особливостями взаємодії в діаді «клієнт-консультант» є те, що це ситуативно обумовлений процес, суб'єктна інтеракція, в якому кожен із суб'єктів має на меті, мотив, способи досягнення мети і рівень активації.

Розвиток взаємодії в діаді «клієнт-консультант» відбувається під впливом об'єктивних (константне настрої, система мотивації суб'єктів взаємодії та ін.) і суб'єктивних умов (особистісні якості консультанта, рівень товарищкості суб'єктів, готовність до роботи клієнта і ін.), які оптимізують цей процес.

Психолого-акмеологічна модель взаємодії в діаді «клієнт-консультант» включає в себе суб'єкт-суб'єктну інтеракцію, обумовлену предметом, психологічними умовами, що підвищують ефективність даного виду інтеракції.

Одне з головних переваг Інтернету - це можливість для людей спілкуватися між собою на віддалених відстанях, при бажанні з повною анонімністю. Причому, завдяки можливостям Інтернету, це спілкування може проходити в режимі реального часу. Якщо не заглиблюватися в технічні тонкощі того, як це відбувається, то очевидним є факт, - будь-яка людина сів за комп'ютер, зайшов в «світову павутину» і спілкується з «ким хоче» і «як хоче».

Психологічні проблеми присутні у всіх, - у кого-то більше, у когось менше. Але не завжди є можливість звернутися до хорошого фахівця. Навіть якщо така можливість є, людина просто часто не знає, як знайти хорошого психолога і що це взагалі таке психологічне консультування. Тим більше, у багатьох існують побоювання, що якщо близькі або знайомі дізнаються, що «у тебе є якісь проблеми», то поставляться до цього з підозрою. Наприклад,

чоловіки часто не наважуються йти до психолога, тому що розцінюють це як ознаку слабкості. Навіть близькі люди не завжди підтримують людини, що зважився на консультування.

У нашій країні культура поведінки на очні консультації до психолога недостатньо сформована. Тоді на допомогу приходять дистанційне психологічне консультування. Людина може отримати консультації психолога анонімно: ніхто не буде знати його прізвище, ім'я, по батькові, він може придумати собі псевдонім, приховати («змінити») свою стать, вік, професію тощо.

Грунтуючись на своєму особистому і професійному досвіді, ми можемо сказати, що без допомоги фахівця, людині «розібрати» свої проблеми дуже складно, і вони ходять по одному і тому ж колі. На це «ходіння» («самокопання» і т.п.) у такої «проблемної» людини йде дуже багато часу, яке вона б могла присвятити набагато цікавішим для себе речам.

В ході дистанційне психологічне консультування, так само як і в процесі класичного психологічного консультування, психолог допомагає людині (клієнту) розібратися в його психологічні проблеми (питання). Тут же нам хотілося б знову звернути увагу на, напевно, найбільша перевага дистанційного психологічного консультування перед класичним («обличчям до обличчя») психологічним консультуванням.

Розглянувши теоретичну частину нашого дослідження, ми перейшли до емпіричної частини. В ході емпіричного дослідження нами було опитано 25 консультантів і 40 клієнтів. проведене дослідження складалося з ряду етапів.

На першому етапі було опитано клієнтів, з метою виявлення мотиву вибору консультанта і з'ясування необхідності участі консультанта в процесі «надання послуг психологічного консультування».

На другому етапі проводилася діагностика особистісних якостей консультанта (тест К. Леонгарда), розуміння ефективного обслуговування і доброзичливості в поведінці консультанта (В. Н. Панкратов).

На третьому етапі були організовані тренінги для консьльтантів з метою оптимізації взаємодії в діаді «клієнт-консьльтант».

Результати тренінгу дозволили виявити психологічні умови, що підвищують ефективність взаємодії в діаді "клієнт-консьльтант"

Ми бачимо, що в психолого-акмеологічній моделі взаємодії в діаді «клієнт-консьльтант» можна виділити: двох суб'єктів, інтеракцію, предмет, метою якої є мета; мотиви для кожного з суб'єктів і ряд умов, які формують ефективну взаємодію в діаді " клієнт-консьльтант".

До об'єктивних психологічних умов ми відносимо: репутацію, систему мотивації, константне настрій, способи навчання і підбірку методів діагностики. Ці умови створюють сприятливу основу для майбутньої взаємодії, узгодженість рольових позицій, здатність адекватно сприймати поведінку іншого і визначають ефективність взаємодії.

До суб'єктивних умов ефективної інтеракції в першу чергу відносяться особистісні якості консьльтанта (комунікативність, доброзичливість, рефлексія, емпатія, гнучкість поведінки, адекватність і т.д.), сценарії взаємодії, задоволеність своєю професією, готовність клієнта до взаємодії - це формують умови. До умов, що визначає безпосередньо інтеракцію відносяться: потреба клієнта у взаємодії, здатність до ідентифікації і рефлексії, атракція і ін.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило гіпотезу про те, що ефективність взаємодії в діаді «клієнт-консьльтант» залежить від особистісних якостей консьльтанта , включаючи комунікативність, доброзичливість, рефлексію, емпатію, гнучкість поведінки, адекватність сприйняття іншого за умови реалізації «надособистісного стилю спілкування», то є безумовним прийняттям особистості клієнта як партнера у професійній діяльності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. М., «Просвещение», 1997
2. Алешина Ю.Е. Семейное и индивидуальное психологическое консультирование. М., «Просвещение», 1993
3. Андреева, Г. М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Интеракционистская ориентация // Зарубежная социальная психология XX столетия. Теоретические подходы. М.: Аспект-пресс, 2001. 288 с. Архивная копия от 16 марта 2012 на Wayback Machine
4. Балахонов А.П., Голубева Г.Ф., Спасенников В.В. Экономическая психология как научная основа организационного консультирования по проблеме управления человеческими ресурсами // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2007. № 1-1. С. 37-42.
5. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учеб. пособие. М.: Класс, 2001.
6. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. Санкт-Петербург, «Питер», 2003.
7. Бьюдженталь Дж. Наука быть живым. Санкт-Петербург, «Питер», 2004.
8. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984.
9. Голубева Г.Ф. Оптимизация межгрупповых отношений как проблема социальной и организационной психологии в управленческой деятельности. В сборнике: Инновационные методы и модели в экономической психологии, эргономике, производственном менеджменте Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. 2015. С. 65-74.

10. Голубева Г.Ф., Козлов В.А., Спасенников В.В. Особенности формирования кадрового резерва и оценки лояльности персонала предприятия. В сборнике: Закономерности взаимодействия технических устройств и человека в технических и антропогенно-измененных системах Материалы международной научно-практической конференции. 2016. С. 6-16.
11. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. М., МГУ, 1979.
12. Донцов А.И. Психология коллектива. М., МГУ, 1984.
13. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - М: Че-Ро, Издательство МГУ, 1997.
14. Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: Учебное пособие. М.: "Ось-89", 2004.
15. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: "Ось-89", 2005.
16. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. М.: Академический проект, 1999.
17. Куницына В.Н. Межличностное общение: учеб. для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
18. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998.
19. Методическое пособие по курсу «Психологическое консультирование». Авт.-сост. М.Ю. Краева. М.: МГПУ, 2003.
20. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., Просвещение, 1999.
21. Мясищев В. Н. Психология отношений / Под ред. А. А. Бодалева.- М.: МПСИ, 2003.-104 с.
22. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб., Питер, 2000.
23. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование (методическое

пособие). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Центр прикладной психологии, 1993.

24. Психотерапевтическая энциклопедия. / Под ред. Б.Д. Карвасарского. СПб., «Питер», 1998.

25. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии. М., «Эксмо», 2002.

26. Роджерс К. Психотерапия и изменение личности. М., «Прогресс», 1999.

27. Роджерс К. Способ бытия. Санкт-Петербург, «Питер», 2004.

28. Роджерс К. Становление личности. Взгляд психотерапевта. М., «Класс», 1997.

29. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001.

30. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1.

31. Спасенников В.В., Голубева Г.Ф. Значение инженерной педагогики и эргономики как отраслей научного знания в подготовке высококвалифицированных кадров // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № 6. С. 38-46.

32. Спасенников В.В., Голубева Г.Ф. Экономическая психология деловых коммуникаций. Брянск: БГТУ, 2013.-181 с.

33. Спасенников В.В., Торбин С.И., Федотов С.Н., Смирнов Ю.И. Устройство для оценки психологической совместимости испытуемых // патент на изобретение RUS 1809455 07.09.1990

34. Урсано Р., Зонненберг С., Лазар С. Психодинамическая психотерапия. Российская психоаналитическая ассоциация, 1992.

35. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. произведений. М., Просвещение, 1995.

36. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Учебно-методическое пособие.



Владимир, 2000.

37. Ялом И. Дар психотерапии / Пер. с англ. Ф. Прокофьева. М.: Изд-во Эксмо, 2005.

38. Ялом И. Лжец на кушетке / Пер. с англ. М. Будыниной. М.: Изд-во Эксмо, 2006.

39. Adler A. Der Sinn des Lebens. Frankfurt: Fischer, 1983.

40. Adler A. Individual Psychology / Theories of Personality / Lindzey G., Hall C. N.Y. Wiley, 1957.

41. Brown, J. Freud and Postfreudians. London: Penguin, 1961 пер. с англ. Дерябин А.А., 1993.

42. Eysensk H. The structure of human personality. L. 1960.

43. Festinger L. A theory of cognitive dissonance. N.Y. Stanford; Stanford univ. press, 1976.

44. Festinger L. A theory of cognitive dissonance. N.Y. Stanford; Stanford univ. press, 1976.

45. Festinger L. Cognitive Dissonance / Scientific American. 1962. v. 207.

46. Freud A. Defense Mechanisms: Encyclopedia Britanika, v. 7., London.

47. Freud A. The Ego and the mechanisms of defense / The writings of Anna Freud, Vol.2, London, 1977.

48. Freud S. Das Sexual Leben, Studienausgabe B. 5. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1972.

49. Freud S. Histerie und Angst, Studienausgabe B. 6. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1971.

50. Freud S. Psychologie des Undewussen, Studienausgabe B. 3. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1975.

51. Freud S. Schriften zur Behandlungstechnik, Studienausgabe, Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1975.

52. Freud S. The concept of repression / The collected works, Penguin books. London, 1989.

53. Freud S. The defence neuro psychoses / The collected Papers: in 10 v.

N.Y.: Collier Books, 1963. v. 2.

54. Fromm E. *The Anatomy of Human Destructiveness* / E. Fromm, N.Y.: Holt, Rinehart & Winston, 1973.

55. Horney K. *Der neurotische Mensch unserer Zeit*. Stuttgart: Kliper, 1951. Kellerman H., & Plutchik R. *Emotion trait interrelations and the measurement of personality* / *Psychological Reports*, 1968.

56. Kellerman H., & Plutchik R. *The meaning of tension in group psychotherapy*. In L. R. Wolberg, M. L. Aronson, & A. R. Wolberg (Eds.), *Group psychotherapy 1977: An overview* N.Y.: Stratton Intercontinental Medical Book Corp., 1977.

57. Kershensteiner G. *Die Entwicklung der zeichnerischen Begabung*. Munchen. 1905.

58. Lewin K. *Resolving social conflicts. Selected papers on group dynamics*. (Ed. by C. Weiss) London: Souvenir press, 1973.

59. Plutchik R., Kellerman H., Conte H.R. *A structural theory of ego defenses and emotion*. In C.E. Izard (Ed.), *Emotions in personality and psychopathology*. N.Y. Plenum, 1979