

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЗВ'ЯЗКУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ  
КЛІЄНТА З КРИТЕРІЄМ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПРАКТИЧНОГО  
ПСИХОЛОГА**

Виконала: студентка II курсу  
групи 8.0539  
спеціальності 053 Психологія  
освітньої програми: Психологія  
Юхименко Анна Сергіївна  
Керівник: к. психол. н.,  
доцент кафедри психології Мосол Н. О.  
Рецензент: к. психол. н., доцент  
кафедри психології Железнякова Ю. 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  
Спеціалізація – Психотерапія і консультування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ (СТУДЕНТОВІ)**

Юхименко Анні Сергіївні \_\_\_\_\_

1. Тема роботи Психологічні особливості зв'язку прив'язаності клієнта з критерієм довіри-недовіри до практичного психолога  
керівник роботи Мосол Наталія Олександрівна, к.психол.н., доцент  
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) на основі аналізу літературних джерел уточнити суть явищ довіри і недовіри, встановити специфіку критеріїв довіри-недовіри індивіда у залежності від індивідуально-типологічних рис; виявити теоретичні засади формування критеріїв довіри-недовіри клієнта до практичного психолога, визначити роль внутрішньої моделі прив'язаності клієнта у формуванні критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога; розробити та апробувати авторський опитувальник критеріїв довіри-недовіри клієнта до практичного психолога; розробити систему практичних рекомендацій щодо планування психологічної допомоги в залежності від внутрішньої моделі прив'язаності та критеріїв довіри-недовіри клієнта.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
6 рисунків, 17 таблиць

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Мосол Н. О., доцент		
Розділ 1	Мосол Н. О., доцент		
Розділ 2	Мосол Н. О., доцент		
Висновки	Мосол Н. О., доцент		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-лютий 2020 р.	Виконано
	Написання вступу	березень 2020 р.	Виконано
3	Написання першого розділу	квітень-травень 2020 р.	Виконано
4	Написання другого розділу	вересень-листопад 2020 р.	Виконано
5	Написання висновків	листопад 2020 р.	Виконано
6	Оформлення списку джерел	листопад 2020 р.	Виконано
7	Проходження передзахисту	грудень 2020 р.	Виконано
8	Проходження нормоконтролю	грудень 2020 р.	Виконано

Студент \_\_\_\_\_ А.С. Юхименко

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Н.О. Мосол

**Нормоконтроль пройдено**

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

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 87 сторінок, 17 таблиць, 6 рисунків, 73 джерела, 4 додатки.

Об'єкт дослідження – феномен довіри-недовіри в міжособистісному спілкуванні.

Предмет дослідження – взаємозв'язок внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити зв'язок між внутрішньою моделлю прив'язаності клієнта та критеріями довіри-недовіри клієнта до практичного психолога.

Гіпотеза дослідження: характер внутрішньої моделі прив'язаності клієнта, виконуючи роль когнітивної репрезентації узагальнених образів себе та інших людей, зумовлює вибір певної групи критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога, специфічних для кожної моделі прив'язаності.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: тестування.

Наукова новизна полягає у визначенні специфічних критеріїв довіри та недовіри, які клієнти пред'являють до практичних психологів.

Галузь використання: використання у сфері надання практичної психологічної допомоги рекомендацій щодо планування особливостей психологічного втручання в залежності від критеріїв довіри-недовіри клієнта до психолога.

ДОВІРА, НЕДОВІРА, РОБОЧИЙ АЛЬЯНС, МОДЕЛЬ ПРИВ'ЯЗАНOSTІ, СТИЛЬ ПРИВ'ЯЗАНOSTІ, ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА, ПСИХОТЕРАПІЯ.

## SUMMARY

Yukhymenko A. S. Psychological features of relation of client's attachment with the trust-distrust criterion to practical psychologist.

The qualifying work consists of Introduction, 3 Chapters, Conclusion, References (73 items, 32 of foreign origin), 4 appendices on 10 pages. The qualifying work volume is 97 pages, 87 of them are main text. There are 17 tables and 6 illustrations.

The qualifying work gives the theoretical survey and describes the experimental research of the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist. The master thesis is composed of 3 chapters, each of them dealing with a different aspect of client's trust-distrust to a practical psychologist.

The research object: the phenomenon of trust-distrust in interpersonal communication.

The research subject: the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist.

The research goal: to theoretically substantiate and experimentally research the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist.

The research tasks are:

- to reveal the psychological essence of trust and distrust as independent ambivalent processes existing in the unified continuum of trust-distrust;
- to analyze the components of the internal working model of attachment in adulthood;
- to empirically research and evaluate the connection between a specific client's internal working model of attachment and criteria of trust-distrust to a practical psychologist;
- to develop a system of recommendations for building a secure working alliance.

— to develop a system of recommendations for planning psychological aid based on the client's internal working model of attachment.

Chapter 1 «Theoretical-methodological basics of the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist» provides the theoretical analysis of the connections between client's internal working model of attachment and the criteria of trust-distrust to a practical psychologist. The data from theoretical approaches have been generalized and systemized to design the empirical research.

Chapter 2 «The empirical research of the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist» provides the framing of the empirical research of the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist. An original questionnaire to measure the individual criteria of trust-distrust to a practical psychologist is designed and approved. The correlations between internal working model and trust-distrust criteria are demonstrated and analyzed.

Chapter 3 «The practical recommendations based on the research of the influence of client's internal working model of attachment on the criteria of trust-distrust to a practical psychologist» suggests the system of practical recommendations for building a secure working alliance and planning psychological aid based on the client's internal working model of attachment and individual criteria of trust-distrust to a psychologist.

Key words: trust, distrust, working alliance, internal working model of attachment, attachment style, psychological aid, psychotherapy.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА ТА КРИТЕРІЇВ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА.....	10
1.1 Психологічний аналіз феномену довіри-недовіри.....	10
1.2 Роль довіри-недовіри у формуванні ефективного робочого альянсу....	18
1.3 Значення внутрішньої моделі прив'язаності у становленні критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА НА КРИТЕРІЇ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПСИХОЛОГА.....	29
2.1 Методи та процедура емпіричного дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри- недовіри до практичного психолога.....	29
2.2 Кореляційний аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога .....	40
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ НА ОСНОВІ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА НА КРИТЕРІЇ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПСИХОЛОГА.....	59
3.1 Загальні рекомендації для побудови довірливого робочого альянсу.....	59
3.2 Рекомендації щодо особливостей планування психологічної допомоги в залежності від критеріїв довіри-недовіри клієнта.....	67
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81
ДОДАТКИ.....	88

## ВСТУП

Наукова проблема довіри і недовіри розглядається в психологічних науках вже досить тривалий час, починаючи з 1950-1960-х рр. ХХ століття. Окрім цього, вона займає важливе місце в соціологічних, маркетингових науках та менеджменті. Незважаючи на це, на сьогоднішній день розуміння самих термінів «довіра» і «недовіра» залишається неоднозначним, так само як і система інших явищ, із якими вони взаємодіють, і конкретні психологічні процеси, що зумовлюють їх розвиток. У ситуації плюралізму наукових парадигм і поглядів актуалізується потреба в синтезі різних емпіричних даних. Особливе значення має співставлення результатів вітчизняних та зарубіжних досліджень, який дав би змогу отримати максимально цілісне уявлення про феномен довіри-недовіри та його причинність в рамках психологічної наукової думки в Україні.

Виходячи з цього, актуальність даної дослідницької роботи полягає у побудові цілісного розуміння феномену довіри-недовіри, а також у висвітленні невідомих раніше аспектів даної проблеми: причинних взаємозв'язків виникнення і розвитку довіри-недовіри клієнта до практичного психолога з внутрішньою операційною моделлю прив'язаності клієнта. Окремої уваги заслуговує актуальність вивчення критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога.

Проілюструємо недостатню вивченість згаданих аспектів проблеми дослідженням С. Кастальдо, який в процесі контент-аналізу наукових публікацій виявив 72 різні дефініції терміну довіри лише за період 1960-1990 рр. У свою чергу, на даний момент у вивченні сутності довіри і недовіри в західному дискурсі конкурують підходи А. Бейера; Д. Гамбетти; Р. Гардіна; К. Кастелфранчі і Р. Фальконе; Д. Макнайта і Н. Червани; С. Марша; Р. Мейера, Дж. Девіса і Ф. Шурмана; Д. Руссо, Р. Бурта і К. Камерера; Т. Ямагіші та



М. Ямагіші, та ін. В той же час їх розрізнені погляди не охоплюють питання факторів виникнення та динаміки довіри і недовіри.

Огляд наявних досліджень щодо сутності феномену довіри-недовіри та розгляд окремих питань цих явищ забезпечує ряд авторів: Ю. А. Алексєєва, С. В. Альошин, І. В. Антоненко, Ю. В. Веселов, С. А. Ворожбит, В. Г. Галушко, Д. М. Данкін, Н. О. Єрмакова, А. Л. Журавльов, І. В. Запесоцька, Є. В. Капусткіна, В. Ю. Кравченко, Д. В. Кулєшов, А. Б. Купрейченко, Д. П. Лисенко, І. А. Переверзева, Б. Ф. Поршнеєв, В. С. Сафонов, Т. П. Скрипкіна, С. П. Табхарова, О. А. Шатунова.

Велику наукову цінність мають дослідження нейропсихології довіри (Т. Баумгартнер, М. Хайнрікс, А. Фонлантен, У. Фішбахер, Е. Фер; Г. Белуччі, С. Черняк, К. Гуд'єр, С. Ейкоф, Ф. Крюгер). На жаль, через свою біхевіористичну спрямованість вони лише фіксують прийняття рішення довіряти і не висвітлюють взаємозв'язків між даними функціональної МРТ та індивідуальним значенням ситуації експерименту і прийнятих рішень для учасників дослідження.

Деякі фактори довіри у контексті психотерапевтичних відносин розглядають С. В. Бургонська, О.О. Єлісєєва. А. Б. Купрейченко та С. П. Табхаровою розроблено емпіричну базу для розуміння критеріїв довіри до партнерів у комунікації в залежності від ступеню знайомства. Нарешті, низка наукових публікацій розглядає причинний взаємозв'язок прив'язаності та функціонування робочого терапевтичного альянсу, спираючись на міжособистісну довіру між клієнтом та психологом як маркер продуктивності їх альянсу (К. Кітейбл, К. Крістофер, Дж. Лін-Арлоу). У той же час немає емпіричного підтвердження прямого впливу певного стилю прив'язаності (чи його компонентів) на особливості формування довіри і недовіри клієнта до психолога. В перевірці такого впливу і полягає актуальність подальшого дослідження.

Об'єктом дослідження є феномен довіри-недовіри в міжособистісному спілкуванні.

Предметом дослідження є взаємозв'язок внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога.

Мета дослідницької роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальному дослідженні зв'язку між внутрішньою моделлю прив'язаності клієнта та критеріями довіри-недовіри клієнта до практичного психолога.

На основі наявних теоретичних та емпіричних розробок сформульовано таку гіпотезу: характер внутрішньої моделі прив'язаності клієнта, виконуючи роль когнітивної репрезентації узагальнених образів себе та інших людей, зумовлює вибір певної групи критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога, специфічних для кожної моделі прив'язаності.

У відповідності до обраної мети встановлено наступні завдання дослідницької роботи:

1. розкрити сутність довіри і недовіри як самостійних амбівалентних процесів, що існують в єдиному континуумі довіри-недовіри;
2. проаналізувати структурні елементи внутрішньої моделі прив'язаності в дорослому віці;
3. емпірично дослідити та оцінити взаємозв'язок між певним видом внутрішньої моделі прив'язаності клієнта та критеріями довіри-недовіри до практичного психолога;
4. розробити систему рекомендацій для побудови довірливого робочого альянсу;
5. розробити систему рекомендацій для планування психологічної допомоги в залежності від внутрішньої моделі прив'язаності клієнта.

Методи дослідження були обрані згідно з поставленою метою і завданнями і включають теоретичні (теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень), емпіричні (тестування за опитувальником ECR К. Бреннан, С. Кларк і Ф. Шейвера в адаптації Н. В. Сабельникової і Д. В. Каширського; тестування за авторським опитувальником «Критерії довіри-недовіри клієнта

до практичного психолога»; тестування за опитувальником «Шкала соціальної бажаності» Д. Марлоу і Д. Крауна в адаптації Ю. Л. Ханіна), а також математико-статистичні (кореляційний аналіз за U-критерієм Манна-Вітні).

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що вперше були визначені специфічні критерії довіри та недовіри, які клієнти пред'являють до практичних психологів. Поглиблюючи це питання, також вперше був перевірений взаємозв'язок між внутрішньою моделлю прив'язаності клієнта та індивідуальними критеріями довіри-недовіри до практичного психолога, та знайдені групи критеріїв, характерні для негативної моделі «Я», позитивної моделі «Інший», негативної моделі «Інший». Показано, що позитивна модель «Я», на відміну від інших моделей прив'язаності, не має чітких кореляцій із певними індивідуальними критеріями довіри-недовіри до психолога.

Отримані дані мають суттєве практичне значення для розвитку науково обґрунтованих прикладних засобів формування ефективного рівня довіри між клієнтом та практичним психологом з огляду на те, які критерії довіри-недовіри є пріоритетними для конкретної групи клієнтів. Так, на основі діагностики стилю прив'язаності клієнта і особливостей його (її) внутрішньої моделі прив'язаності є можливим приділяти увагу цільовим критеріям довіри-недовіри, які здійснюють вплив на сприйняття клієнтом особистості психолога.

Надійність і вірогідність результатів дослідницької роботи забезпечені методологічною та теоретичною обґрунтованістю вихідних положень, використанням методів дослідження, відповідним його меті та завданням, репрезентативністю вибірки, кількісним та якісним аналізом емпіричних даних, коректним застосуванням методів математичної статистики із залученням комп'ютерних програм для їх опрацювання. Ці принципи реалізовано завдяки ряду засобів дизайну дослідження: діагностика рівня мотивації до соціальної бажаності дозволяє контролювати викривлення відповідей; контроль репрезентативності здійснений при формуванні вибірки, яка включає тільки тих осіб, що мали безпосередній досвід отримання психологічних послуг від фахівця, осіб від 16 до 45 років, як жіночої статі (85%), так і чоловічої (15%).

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА ТА КРИТЕРІЇВ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

### 1.1 Психологічний аналіз феномену довіри-недовіри

Проблема довіри знайшла відображення у великій кількості аналітико-теоретичних публікацій та емпіричних досліджень як у вітчизняному науковому дискурсі, так і в зарубіжному[4; 8; 13; 23; 27-29; 59]. У той же час, питання про універсальну операціоналізацію термінів «довіра» й «недовіра» залишається відкритим через різноманіття підходів до аналізу цих явищ[27; 29; 30].

У першу чергу зазначимо, що дослідники розрізняють види довіри в залежності від її суб'єктів і об'єктів: так, виділяють довіру до себе[5; 6; 16], міжособистісну[17] і довіру до світу[31; 41]. У контексті вивчення довіри клієнта до практичного психолога сфокусуємося на специфіці міжособистісної довіри-недовіри, тобто тої, яка спрямована на конкретну особу – партнера у спілкуванні.

Зазначимо, що в рамках різних напрямів дослідники пояснюють ці феномени як форму поведінки, когнітивну оцінку ситуації, рішення, очікування, міжособистісне відношення, почуття, потребу, здатність або психічний стан[7; 13; 14; 23; 33; 36; 41]. Наприклад, в рамках розгляду поведінки[30] довіру визначають як скоєння ризикованої дії на основі очікування, що всі залучені особи будуть діяти з компетентністю (Д. Левіс, А. Вертгейт). У цьому випадку потрібно розуміти недовіру як відмову від ризикованої дії – тобто просту відсутність відповідного ступеню довіри, що спостерігається суто в поведінковому вимірі. У поєднанні з поведінковою

парадигмою розвинуті дослідження нейропсихологічних основ довіри[43-44; 54; 58], які розуміють довіру і недовіру як обрану відповідь на певну ситуацію.

Підходи до довіри, що є проявом соціальних стосунків, можна проілюструвати такими визначеннями[9-10; 30]: раціональні неперсоніфіковані відношення соціального обміну (Е. Дюркгейм, А. Селігмен); відношення соціального обміну, які можуть бути спонтанними або заснованими на попередній домовленості (К. Кук, Л. Мум); позитивне ставлення до об'єкту, який має якість взаємної позитивності еквівалентного характеру (І. В. Антоненко). Представників даного підходу об'єднує лінійна раціональна концепція довіри: людина приймає рішення довіряти на основі поінформованості про те, наскільки цінним для неї буде результат соціального обміну. Недовіра таким чином не отримує уваги та імпліцитно розуміється як відсутність або недостатність довіри.

Прихильники інтерпретації довіри в якості людської потреби пропонують[30] аналізувати її як психологічний стан, заснований на намірі прийняти власну вразливість (Р. Берт, К. Камерер, Д. Руссо, С. Сіткін); спонтанну соціабельність, специфічну потребу людини довіряти іншим людям та світу, що відповідає здатності створювати нові об'єднання (Ф. Фукуяма); природну симпатію (А. Селігмен). Гуманістична точка зору на довіру як на природну потребу дає можливість припустити, що недовіра являє собою не відсутність цієї потреби, а автономне від неї явище (якнайменш, вона може репрезентувати якусь іншу потребу особистості).

Довіра як когніція (очікування) знаходить відображення в таких визначеннях[30]: впевненість у підтвердженні очікувань та доброзичливості іншого (А. Ван де Вен, П. Рінг); феномен, залежний[70] від передбачуваності та надійності (М. Занна, Дж. Ремпел, Дж. Холмс); впевненість у існуванні добре репрезентованих і санкціонованих рольових відношень (А. Селігмен). Таким чином, недовіра зводиться до негативних очікувань від партнера у взаємодії, а довіра – до позитивних. З іншого боку, Р. Біс, Р. Левіцки, Д. Мак-Алістер

проводять мета-аналіз ряду робіт[52] та інтерпретують довіру і недовіру як самостійні, проте пов'язані виміри: певні елементи взаємодії роблять свій внесок до розвитку довіри, інші ж елементи стимулюють розвиток недовіри, тому що людські відносини є мультиплексними (такими, що містять велику кількість факторів, у тому числі протилежних). Виключне значення має емпіричне дослідження[30] критеріїв довіри та недовіри А. Б. Купрейченко та С. П. Табхарової, яке демонструє неоднозначні оцінки респондентами певних моральних якостей та асиметрію критеріїв, що висувають до довіри та недовіри. Так, наприклад, запропоновані показники «сильний», «оптимістичний», «веселий» є критеріями виникнення довіри до партнера у взаємодії, але у той же час їх антоніми не були визначені як критерії недовіри – ці дані спростовують уявлення про довіру-недовіру як два полюси однієї шкали.

Таким чином, проблема довіри-недовіри включає до своєї структури два елементи меншого порядку: проблему **полісемантичності** довіри та проблему **багатокомпонентності** довіри[18-20].

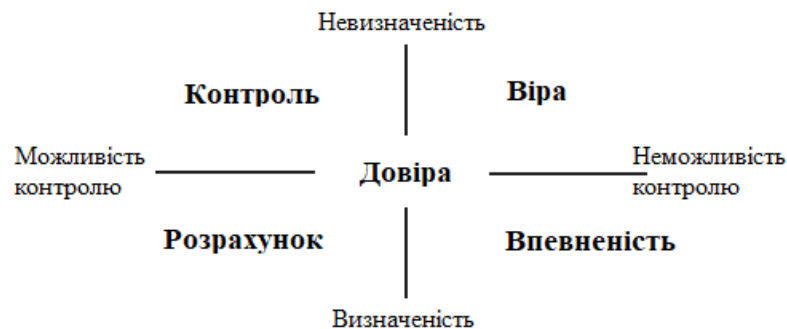
**Багатокомпонентність** довіри як частина наукової проблеми полягає у виділенні великої кількості її структурних елементів і зовнішніх взаємозв'язків з іншими феноменами. Актуальним залишається питання про те, які компоненти все-таки вважати невід'ємними частинами довіри-недовіри, а які терміни радше відображують систему її зв'язків з певними психологічними процесами, характеристиками або станами.

За результатами контент-аналізу визначень довіри в науковій літературі[45; 47; 50; 52; 55; 60; 61; 67; 69; 72] виділяємо категорії, які автори називають пов'язаними з довірою та навпаки, діалектично протилежними: контроль; залежність; безпека; небезпека; захист; вразливість; лідерство; активність; пасивність; очікування; локус контролю; віра; впевненість; розслабленість; прийняття; наївність; невизначеність; ризик; дистанція; близькість; делегування; позитив; результат; потреба; мета; благополуччя; оцінка; влада; автономність; чесність; передбачуваність; ймовірність; компетенція; важливість; диспозиція; ситуація; кооперація; інтереси; альтруїзм

добровільність; збереження; зміна; приязнь; моральність; ворожість; формальність; зрада.

Цікавими є співвідношення між суміжними поняттями: довіра, віра і впевненість. У ході їх порівняння ряд авторів наголошує[1; 2; 36] на таких специфічних особливостях віри, як суб'єктивність, неможливість практичної перевірки, акт прийняття; та на таких відмінних характеристиках впевненості, як соціальна компетентність, висока залежність від ситуативного контексту (І. В. Антоненко, М. Бубер, В. Г. Галушко, В. Г. Ромек, А. Селігмен, М. В. Синютін, Т. П. Скрипкіна, С. Л. Франкл).

На рисунку 1.1 зображено схематичне співвідношення[30, 44] термінів віра, довіра, впевненість, розрахунок, контроль за А. Б. Купрейченко (*переклад наш. – А. С.*).



**Рис. 1.1. Довіра в системі суміжних понять**

Вищезгаданий аналітичний огляд дефініцій довіри в рамках різних підходів (С. Кастальдо) презентує розбіжності в розумінні самого терміну, досліджуючи її через призму **полісемантичної** проблематики. Так, контент-аналіз автора виявляє низку різноманітних термінів, які використовуються для передачі значення феномену довіри[52]. Найбільшу статистичну частоту мають терміни суб'єкт, індивід, група, сторона, особистість, дія, поведінка, волевиявлення, очікування. З меншою частотою використовуються слова переконання, вірити, результат, наслідок, розраховувати, покладатися,

надійність, заслуговувати довіру, впевненість, бажання, прийняття, ризик, вразливість. Нарешті, також мають статистичне значення терміни відносини, обмін, компетентність, кооперація, позитив, експлуатація, рішення, виконання, інтенція, залучення, взаємність, та ін. (*переклад наш. – А. С.*)

Очевидно, що неможливо включити до єдиного наукового визначення довіри всі 30 лексем, виділені в ході контент-аналізу. У той же час більш новітні публікації не скорочують цей список, а додають більше варіацій відображення сутності довіри в психологічній операціоналізації.

З точки зору В. Ю. Кравченко, довіра пов'язана з потребою в афіліації і є її проявом. «Діалог передбачає взаєморозуміння, що проявляється у кооперації, співробітництві, компромісі, консенсусі. Квазидіалог реалізується через гру, суперництво, конфронтацію, маніпуляцію та конкуренцію, що призводить до нерозуміння інших, до недовіри. Звідси афіліація (атракція, дружба, любов) проявляється через довіру»[7, 18]. Аналізуючи цей підхід, зазначимо, що правомірніше визначати довіру як невід'ємну умову реалізації афіліативних потреб особистості (дійсно, афіліативні стосунки і ефективна комунікація взагалі неможливі[67] без основи у вигляді довірливих стосунків). У той же час немає підстав говорити про потребу в довірі як одну з самостійних потреб особистості.

Розглядаючи природу довіри і недовіри, Б. Ф. Поршнев ідентифікує довіру з соціальною сугестією як базовим відношенням між людьми в соціумі:

«Повна сугестія, повна довіра, повне «ми» тотожні поза-логічності (принциповій неможливості верифікації). Насправді, навіщо було би навіювати те, на що вказують людині самі об'єкти, предмети, події? Навіювання за своїм визначенням є навіювання чогось, що суперечить показанням і імпульсам з боку першої сигнальної системи <...> Інакше кажучи, абсолютно не потрібен найскладніший апарат, який підштовхував би людину зробити точно те ж, до чого підштовхують його зовнішні і внутрішні відчуття і імпульси, її досвід, логіка речей. Друга сигнальна система повинна була перед усе подавляти всі ці



природні мотиви поведінки в індивідуальному організмі, інакше не можна було бі замінити їх іншими»[33, 193].

Для подальшого розвитку свого погляду автор вводить поняття «гальмівної домінанти»: певному центру збудження в головному мозку завжди відповідає центр-антагоніст, який в цей момент знаходиться в процесі гальмування. Завдяки цьому механізму і розвивається довіра за думкою Б. Ф. Поршнєва: сугестивний вплив соціуму гальмує центр безпосереднього сприйняття реальності і активує збудження в центрі обробки второсигнальної інформації.

Недовіра в авторській парадигмі Б. Ф. Поршнєва ототожнюється з механізмом особистісної контрсугестії, покликаної захистити автономність і незалежність організму, створити опір гальмуванню індивідуальних потреб.

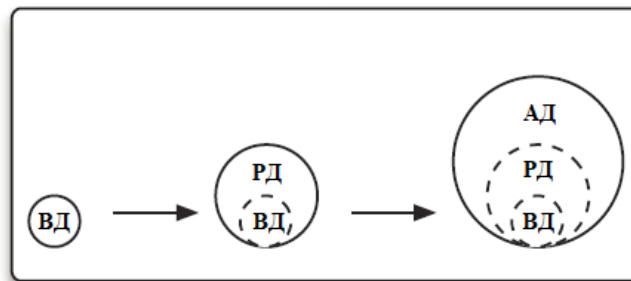
Стиль інтерпретації Б. Ф. Поршнєва перекликається з деякими даними сучасних експериментальних досліджень психофізіології рішень довіряти чи не довіряти, хоча не співпадає з повною картиною. Існування певного конфлікту між реальністю та інформацією партнера у комунікації також вірогідне в певних обставинах – наприклад, при дослідженні особливостей феномену довіри-недовіри при обмані або газлайтингу гіпотетично можна виявити подібні механізми. У той же час рішення генералізувати дане уявлення і розповсюджувати його на розуміння сутності довіри як такої виглядає необґрунтованим.

На основі мета-аналізу теоретичних і емпіричних надбань К. Кастелфранчі і Р. Фальконе висувають[52] авторську психологічну модель довіри, метою якої є синтез усіх вагомих характеристик і елементів цього феномену. Так, довіра постає у вигляді складної багатосоставної системи, для якої притаманна певна структура елементів, а не просто набір релевантних понять. У першу чергу необхідно приділити увагу тому факту, що довіра як психологічне явище не існує в рамках лише однієї модальності – когнітивної, поведінкової, емоційної або мотиваційно-вольової. З цієї причини найбільш

репрезентативна модель довіри-недовіри має включати всі ці елементи, а також інтерпретувати характер їх взаємодії.

К. Кастелфранчі і Р. Фальконе пропонують розглядати довіру як категорію, що має декілька послідовних пластів або етапів розвитку. На першому пласті довіра існує лише як внутрішнє відношення (диспозиція) індивіда, включаючи як когнітивну оцінку, так і емоційну реакцію на себе, партнера у взаємодії, зовнішні обставини. Другий пласт вимагає від особистості досягнення певної мети або реалізації потреби, тому до базового відношення довіри додає інтенцію і прийняття рішення про довіру чи недовіру. На третьому етапі (пласті) індивід починає діяти відповідно до прийнятого рішення, реалізуючи таким чином акт довіри. У перспективі відношення, прийняте рішення та обраний спосіб дій зумовлюють ряд наслідків, що проявляються в особливостях соціальної інтеракції і в розвитку динаміки стосунків із партнером у взаємодії.

Наведена авторами демонстрація[52, 37] розшарування довіри на пласти зображена на рисунку 1.2 (*переклад наш. – А. С.*):

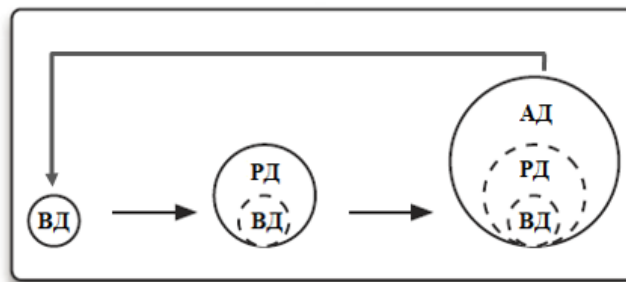


**Рис. 1.2. Модель пластів довіри К. Кастелфранчі і Р. Фальконе**

ВД – відношення довіри; РД – рішення довіряти; АД – акт довіри

Цікаво, що вибудовуючи уявлення про довіру-недовіру як комплексні системні феномени, в динаміці яких беруть участь усі сфери психічної діяльності людини, ми певною мірою повертаємося до класичних визначень «базової довіри» та «базової недовіри», започаткованих Е. Еріксоном саме як визначення узагальнених станів психіки і організму[11; 41].

На наш погляд, важливо також розглянути розвиток першого елемента (довіра-недовіра як відношення) в часі з урахуванням історії стосунків із певним партнером. Так, у ситуації, коли індивід дістається бажаної мети і в динаміці стосунків підсилюється згуртування, емпатія і когерентність, вкрай імовірно підкріплення позитивного атиюдю довіряти партнеру (і навпаки). З цієї точки зору можна розвинути запропоновану однобічну модель і інтерпретувати довіру-недовіру як когнітивний цикл (рис. 1.3):



**Рис. 1.3. Модель циклу довіри-недовіри**

Щодо психологічної структури феномену довіри, К. Кастелфранчі і Р. Фальконе висувають ряд елементів, які створюють необхідний простір для її виникнення і розвитку. Так, довіра розуміється як реляційний конструкт, який одночасно залежить від взаємодії між такими п'ятьма компонентами:

1. Когнітивний агент – особа, що довіряє. З боку цього компонента на розвиток довіри впливають індивідуально-типологічні характеристики даної особи;

2. Іntenційний агент – адресат довіри, або особа, якій довіряє когнітивний агент. Індивідуально-типологічні характеристики особистості цього агента впливають на динаміку довіри зі свого боку;

3. Завдання – дії інтенційного агента і їх результат, який очікує отримати когнітивний агент. Це положення нагадує нам про те, що довірі завжди притаманна така властивість, як контекстуальність: особа довіряє своєму партнеру у взаємодії виконати певні конкретні вчинки або уможливити

конкретний результат. Характер дій, які довіряє когнітивний агент, у свою чергу зумовлює динаміку довіри;

4. Мета – потреба або інтерес когнітивного агента, який пояснює, навіщо агент вирішує довіряти чи не довіряти. Мета відображає первинну причину участі когнітивного агента в процесі довіри, а також детермінує формулювання конкретного завдання;

5. Контекст – сукупність зовнішніх обставин, які зі свого боку здійснюють вплив на особливості даної ситуації довіри.

## **1.2 Роль довіри-недовіри у формуванні ефективного робочого альянсу**

Ряд авторів указують на те, що процес надання психологічних послуг (у тому числі психотерапія) завжди супроводжується активізацією тривоги, тому що він пов'язаний із переживаннями вразливості, інтимності, турботи[65; 68] Дж. Лін-Арлоу зазначає[65], що головна роль психотерапевта – бути надійною опорою і у той же час бути *в доречній мірі* досяжним і чуйним, коригуючи робочу модель відносин клієнта.

На наш погляд, сприйняття клієнтом практичного психолога як доречною мірою досяжного, занадто турботливого або відстороненого формується у взаємозв'язку із формуванням довіри-недовіри до психолога. Так, якщо з моменту знайомства клієнт виявляє високий рівень недовіри, з великою ймовірністю можна очікувати, що його прийняття фахівця як надійної опори буде ускладнене і потребуватиме додаткових зусиль. У той же час здоровий (адаптивний) рівень довіри до психолога вірогідно сприятиме простішому становленню терапевтичних стосунків, а надалі – ефективній командній роботі психолога і клієнта. Визначна роль довіри і недовіри пов'язана також і з тим, що ці явища визначають відповідь особистості на необхідність досягнення певної мети (отримання допомоги за запитом) у ситуації вразливості і неповноти контролю, чим і характеризується психотерапія.

Особливості відносин між терапевтом і клієнтом можна описати за допомогою терміну робочий альянс, якість якого детермінує[65] ефективність психологічної допомоги в цілому, відповідно до низки досліджень (Дж. Гарскі і М. Дейвіс; Д. Мартін, А. Хорват і Л. Грінберг). Так, показники надійного робочого альянсу мають кореляцію з більшою глибиною переживання матеріалу на терапевтичній сесії, емпатичною залученістю, здатністю адаптувати стратегію роботи до індивідуальних потреб клієнта. Експериментальне дослідження М. Дозьєра, К. Дейвіса і Л. Барнетта[57] демонструє кореляцію між силою і надійністю альянсу з одного боку та здатністю менеджера (без освіти в галузі психології) відповідати на потреби клієнта, тестувати глибинні уявлення клієнта про світ, створювати корекційний емоційний досвід. Таким чином, якість робочого альянсу створює підґрунтя для вибору психологом саме тих інтервенцій, які є стратегічно вигіднішими[56] для конкретного клієнта у довготривалій перспективі, навіть якщо особисто для психолога більш комфортним був би вибір інших інтервенцій.

На основі отриманих даних можемо зробити висновок, що робочий альянс має великий вплив на кінцевий результат психотерапії. Дослідження свідчать[46; 51; 53; 56-57; 60; 63; 71], що характеристики як клієнтів, так і терапевтів впливають на розвиток робочого альянсу. При цьому існує відносно обмежена кількість досліджень взаємозв'язку між взаємодією стилів прив'язаності психолога та клієнта з робочим альянсом; традиційно дослідження приділяли більший акцент психологічним характеристикам клієнта.

Існує багато різних концептуалізацій робочого альянсу, які є основою різних підходів до вимірювання даного конструкту. Концептуалізація Бордіна домінує серед іншої літератури[51] і включає три компоненти: 1) згода психотерапевта та клієнта щодо цілей терапії; 2) домовленість терапевта і клієнта про завдання терапії, необхідні для досягнення цих цілей; та 3) емоційний зв'язок, який включає динаміку поваги, довіри та особистісної прив'язаності у діаді психотерапевт-клієнт та допомагає у досягненні цілей і

участі в терапевтичних завданнях. Опитувальник робочого альянсу був розроблений А. Хорватом і Л. Грінбергом у відповідності з теорією Бордіна і став найбільш широко застосовуваним показником якості альянсу[42; 51].

У формуванні ефективного робочого альянсу має значення участь як клієнта, так і психолога. Дослідження, що ставили за мету виміряти маркери якості альянсу, показують, що уявлення клієнта про робочий альянс є найкращим предиктором результату психотерапії, а уявлення терапевта – найгіршим предиктором[51]. З огляду на важливість концепції робочого альянсу для результатів психологічної практики, дослідники зробили спроби визначити ключові провісники ефективності альянсу. Демографічні фактори мають незначний вплив, у той час як міжособистісні фактори – характеристики безпосередньої взаємодії клієнта і психолога – з найбільшою точністю прогнозують якість альянсу і результати психотерапевтичної роботи.

Той факт, що найкращим маркером результатів психотерапії є саме уявлення клієнта про робочий альянс[64], підтримує актуальність дослідження ролі довіри-недовіри у формуванні альянсу. Так, індивідуальні особливості довіри як очікування або переконання можуть диктувати зміст певних із цих уявлень, займаючи місце додаткового фактору. У такій ситуації довіра постає в якості своєрідної призми, яка накладає свій відбиток на сприйняття всіх міжособистісних інтеракцій і зумовлює те, як клієнт інтерпретує особистісні якості практичного психолога.

З точки зору впливу довіри-недовіри на ефективність психологічного консультування або терапії дуже цікавим є дослідження МакКея зі співавторами[66]. У ньому розглядається взаємозв'язок між афіліативною довірою-недовірою (як мірою об'єктних відносин) та кількісними імунними показниками організму у вибірці з 27 дорослих людей із депресією в короткочасній психодинамічній психотерапії. Особи з високим рівнем довіри охарактеризовані як ті, що вважають, що до них будуть ставитись добре люди, з якими вони пов'язані, тоді як особи з низьким балом за шкалою довіри очікують, що їх покинуть, розчарують або обмануть.

Так, довіра-недовіра не проявила кореляції з показниками депресії та декількома імунними показниками, які були обстежені. Проте пацієнти з вищими показниками довіри на початковому етапі мали значно вищий відсоток природних кілерних клітин (NK, natural killers) на початковому етапі, на момент завершення терапії та при подальшій перевірці через шість місяців.

Автори зауважують, що змінна довіра-недовіра не має безпосереднього прямого впливу на зміни в показниках депресії чи імунітету загалом. У той же час довіра-недовіра модерує характер взаємозв'язку між змінами показників депресії з одного боку та змінами кількості природних кілерних клітин клієнта упродовж проходження курсу психотерапії. Ступінь взаємозв'язку між показником довіри-недовіри та відсотком природних кілерних клітин залишається постійним при контролі інших сторонніх змінних.

На наш погляд, припущення про безпосередній вплив рівня клієнтської довіри на ефективність психологічних послуг потрібно висувати з великою обережністю. Проте на даному етапі дослідження цієї проблематики можна впевнено зробити висновки про наявність опосередкованого зв'язку: довіра-недовіра є невід'ємним компонентом інтерперсональних відносин клієнта і практичного психолога, таким чином вона становить один із факторів формування робочого альянсу, згодом впливаючи на фінальний результат їх спільної роботи.

### **1.3 Значення внутрішньої моделі прив'язаності у становленні критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога**

Цитуючи ряд емпіричних досліджень щодо факторів ефективності робочого альянсу, Дж. Лін-Арлоу робить висновок[65] про те, що взаємодія між особистісними тенденціями психолога і клієнта є оптимальною умовою для отримання очікуваних результатів психотерапії. Найбільш успішна терапія починається з таких реакцій і інтервенцій психотерапевта, які допомагають

побудувати довіру та безпеку. На цьому постає питання про те, яка характеристика (або характеристики) даних терапевтичних інтервенцій відповідає за створення довіри і як фахівець може з певною точністю виміряти, якою саме мірою обрана форма роботи допомагає укріпити довіру та безпеку в терапевтичному альянсі.

Зважаючи на це, необхідно звернутися до дослідження[37] індивідуальних особистісних факторів з боку клієнта, які вступають у момент оцінки ситуації і детермінують прийняття рішення довіряти або не довіряти. Теорія прив'язаності, започаткована Дж. Боулбі, пропонує[48] виокремлені поведінкові стилі та когнітивні уявлення, які формують індивідуальні риси особистості, відповідальні за рішення і вчинки у ситуаціях інтерперсональної взаємодії упродовж життя. Окрім цього, авторський опис особливостей певних стилів містить кореляції з рівнями довіри і недовіри. Розглянемо взаємозв'язок між стилем прив'язаності, внутрішньою моделлю прив'язаності та індивідуальними критеріями довіри-недовіри особистості в контексті отримання психологічної допомоги.

Відповідно до висновків Дж. Боулбі, прив'язаність до інших - це незалежний від культури механізм виживання, якому сприяє еволюція. Прив'язаність визначається як «засоби взаємодії з іншими людьми під час стресу». Автор висуває гіпотезу, що, хоча окремі поведінкові стилі прив'язаності можуть змінюватися протягом життя особистості, як правило, вони залишаються незмінними.

У процесі взаємодії з особою, яка здійснює виховання, немовлята розробляють **внутрішні моделі прив'язаності** (внутрішні робочі моделі або операційні моделі), які являють собою когнітивні репрезентації Себе та Іншого, які є основою для розвитку певного поведінкового стилю та використовуються особистістю як своєрідний «еталон» для інтерпретації міжособистісних стосунків у подальшому житті.

С. Белл, М. Ейнсворт і Д. Стейтон, спираючись на теорію прив'язаності Дж. Боулбі, припускають[21-22; 38] формування у дітей одного із трьох стилів



прив'язаності: надійний, тривожно-стійкий (амбівалентний) та тривожно-унікаючий. Перший патерн, надійний стиль прив'язаності, розвивається у дитини, впевненої в доступності та чуйності свого опікуна. У деяких немовлят розвивається тривожно-стійка модель прив'язаності, оскільки поведінка їхнього опікуна є непослідовною: іноді він або вона відповідає на сигнали дитини і приходить на допомогу, а іноді залишається відстороненим. Діти з тривожно-стійким стилем навчаються надмірній демонстрації своїх почуттів, щоб збільшити ймовірність того, що опікун відреагує на них. Нарешті, тривожно-унікаючий патерн прив'язаності пов'язаний із впевненістю немовляти в тому, що опікун взагалі коли-небудь відповість і допоможе йому. Діти з тривожно-унікаючим стилем поведінки намагаються самі стати опорою для себе і тому уникають зближення з опікуном.

У контексті дослідження внутрішньої моделі прив'язаності у становленні критеріїв довіри-недовіри до практичного психолога велику роль має розвиток намічених стилів прив'язаності у дорослому житті особистості. С. Хазан та П. Шейвер розширили[22; 62] теорію прив'язаності, включивши до неї дослідження прив'язаності в дорослому віці і окресливши подібні та відмінні риси між прив'язаністю дорослих та дітей. Так, у зрілому віці відносини прихильності зазвичай взаємні, при цьому обидва партнери надають і отримують підтримку один одному.

На основі класифікаційної системи М. Ейнсворт та ін., К. Бартоломью та Л. Горовіц запропонували чотирьохкатегорійну модель прив'язаності[62], що включає внутрішню модель себе («Я») та внутрішню модель інших («Інший»). Класифікація прив'язаності особи із використанням даної чотирьохкатегорійної моделі здійснюється на основі її оцінки себе та інших, що є графічно проілюстровано[53, 14] перетином двох континуумів та чотирма квадрантами, відповідними до чотирьох категорій, на рисунку 1.4 (*переклад наш. – А. С.*)

Індивіди, які мають і позитивну внутрішню модель Я, і позитивну внутрішню модель Іншого, відносяться до категорії надійної прив'язаності (Secure). У разі сформованості негативної моделі Я та позитивної моделі

Іншого стиль прив'язаності дорослих характеризується як занепокоєний, залежний (Preoccupied). У індивідів, які мають позитивну модель Я і негативну модель Іншого, стиль прив'язаності відноситься до категорії уникливо-відкидальний (Dismissing). Дорослі, у яких наявна негативна модель Я і також негативна модель Іншого, демонструють таким чином застережливий стиль прив'язаності (Fearful).

	<b>Позитивна внутрішня модель Іншого</b>	<b>Негативна внутрішня модель Іншого</b>
<b>Позитивна внутрішня модель Я</b>	Надійний стиль	Уникливо-відкидальний стиль
<b>Негативна внутрішня модель Я</b>	Занепокоєний (залежний, тривожно-стурбований) стиль	Застережливий стиль

**Рис. 1.4. Модель стилів прив'язаності в дорослому віці  
К. Бартоломью та Л. Горовіца**

Альтернативою до поданої класифікації є підхід Р. Фрейлі і Ф. Шейвера [53], які конструюють систему поведінкових стилів прив'язаності відповідно до перетину двох осей – тривожність та уникання. Тривожність у контексті прив'язаності – це рівень чутливості до сигналів про потенційну відмову та неприйняття. Люди з високим ступенем тривожності можуть почуватись негідними любові, бути самокритичними, хронічно активними, боятись бути покинутими, відчувати тиск щодо свого іміджу та мати низьку толерантність до прийняття конфліктних ситуацій та негативного зворотного зв'язку. Уникнення – це рівень того, наскільки людям комфортно покладатися на своїх близьких (фігури прив'язаності) у момент потреби. Люди з високим рівнем уникання схильні уникати залежності, боятися близькості, мінімізувати

проблеми, уникати конфліктів і бути самодостатніми, спираючись тільки на себе. Модель Р. Фрейлі і Ф. Шейвера проілюстровано[35, 85] на рисунку 1.5:



**Рис. 1.5. Двохфакторна модель стилів прив'язаності у дорослих Р. Фрейлі і Ф. Шейвера (переклад – Н. В. Сабельнікова, Д. В. Каширський)**

Поєднання рівнів тривожності та уникання формує певний стиль прив'язаності наступним чином: люди із занепокоєним стилем прив'язаності мають високу тривожність і низький рівень уникання; вони, як правило, мають настирливий і владний стиль поведінки, намагаються домінувати, перебільшують особисті переживання і мають високу потребу в підтримці та близькості. Ця група осіб також схильна[24; 26] до формування залежності у стосунках із близькими. Люди, які мають застережливу прив'язаність, демонструють високі рівні як тривожності, так і уникнення; вони схильні уникати ситуацій соціальної взаємодії та як правило, не мають навичок асертивності. Люди з уникливо-відкидальним стилем прив'язаності мають низьку тривожність та високий рівень уникнення; вони, як правило, холодні, віддалені, самостійні, недовірливі (!) і зосереджуються на особистісних сильних сторонах порівняно з міжособистісними стосунками. Люди, у яких сформована надійна прихильність, мають низьку тривожність і низький рівень уникання; вони, як правило, насолоджуються стабільними стосунками, не втрачаючи

особистої автономії, довіряють партнерам (!), практикують емпатійне слухання і вміють добре співпрацювати, оскільки в ранньому віці у них були чуйні та теплі опікуни[53; 65].

Таким чином, внутрішні моделі прив'язаності корелюють із характерологічними рисами особистості наступним чином: позитивна модель Я відповідає низькому рівню тривожності, негативна модель Я відповідає високому рівню тривожності; у той же час позитивна модель Іншого асоціюється з низьким рівнем уникання, тоді як негативна модель Іншого – з високим рівнем уникання. Можна запропонувати припущення, що глибинні когнітивні схеми – репрезентації уявлень про світ – детермінують формування індивідуально-типологічних рис і типових патернів поведінки індивіда. При цьому імовірно, що даний механізм розповсюджується і на процес сприйняття партнера у взаємодії особистістю, у тому числі на оцінку особистісних рис партнера як таких, що заслуговують довіри або, навпаки, недовіри.

Дослідження А. Б. Купрейченко і С. П. Табхарової[30] висвітлює критерії довіри і недовіри, які мають статистичну значимість для вибірки при оцінці довіри та недовіри в трьох ситуаціях: незнайомий партнер у комунікації, знайома людина, близька людина. Цікаво, що серед 95 досліджуваних критеріїв статистичну значимість мають 57, і при цьому респонденти зазначають, що 52 із них можуть бути як достатніми обґрунтуваннями для довіри, так і достатньо значимими обґрунтуваннями для недовіри. Список таких амбівалентних критеріїв включає дані характеристики: сильний, активний, оптимістичний, сміливий, коханий, корисний для мене, має широке коло інтересів, сприймає світ так само, як я, сприймає світ інакше від мене, має близькі інтереси, має відмінні від моїх інтереси, має життєві цілі, схожі на мої, має відмінні від моїх життєві цілі, належить до іншої соціальної/демографічної групи, іншого віросповідання, іншої національності, заможний, іншого соціального походження, авторитетний, дуже розумний, освічений, привабливий, відкритий, безпосередній, винахідливий, розраховує тільки на себе, незалежний, організований, щирий, кристально чесний, безхитрісний, борець за

справедливість, терпимий до людських недоліків, дуже відповідальний, принципальний, ввічливий, співчутливий, небалакливий, мовчазний, говіркий, дуже спокійний, стриманий, статечний, скромний, недопитливий, неконфліктний, любить стабільність, ризиковий, раціональний, дуже вродливий, добре вдягнений, занадто охайний.

Лише 5 критеріїв були оцінені як критерії довіри і жодного разу не були оцінені як критерії недовіри: надійний, допомагає мені, передбачуваний, неагресивний, охайний. Критерії «надійний» і «передбачуваний» були оцінені тільки у відношенні до знайомих і близьких людей, інші розповсюджуються на всі три категорії, тому можна зробити висновок, що саме оцінка партнера за даними ознаками є основним маркером для формування довіри-недовіри в міжособистісних стосунках в цілому. Очевидно, що вибір амбівалентних критеріїв як достатніх показників для прийняття рішення про довіру залежить також від цілої низки ситуативних факторів: особистісні риси респондента, характер стосунків із певною людиною, ситуативні умови взаємодії, потреба і мета, які мотивують особу до взаємодії і довіри, і т. ін.

На наш погляд, ставлення особистості до певних поданих у дослідженні критеріїв може відрізнятися відповідно до її внутрішніх моделей прив'язаності (модель себе та модель іншого), які прямо пов'язані з характерологічними рисами – рівнями тривожності і уникання. Так, наприклад, особи із занепокоєним стилем прив'язаності, які мають негативну модель Я та позитивну (ймовірно, навіть ідеалізовану) модель Іншого, можуть приділяти особливу увагу таким критеріям, як сильний, авторитетний, надмірно відповідальний, співчутливий, дуже організований – тобто тим показникам, які підтримують їх сценарій залежності від партнера. Індивіди з уникливо-відкидальним стилем, які мають позитивну модель Я і навпаки негативну модель Іншого, можуть інтерпретувати показники зближення як привід для недовіри, і надавати перевагу таким критеріям довіри, які допомагають зберегти психологічну дистанцію: мовчазний, стриманий, недопитливий, неконфліктний, незалежний, безхитрісний.

Коротко підсумовуючи, серед великої кількості підходів до розуміння феноменів довіри-недовіри цілісним та систематичним є визначення К. Кастелфранчі і Р. Фальконе довіри як реляційного конструкту, що існує одночасно під впливом п'яти груп факторів: особливості з боку особи, що довіряє (когнітивного агента); характеристики особи, якій довіряють (інтенційного агента); очікуваний результат; потреба, яка мотивує особу здійснювати акт довіри або недовіри; зовнішній контекст взаємодії.

Ряд досліджень називають основними і незалежними від сторонніх факторів такі умови виникнення довіри, як надійність, передбачуваність дій партнера, очікування позитивного результату, наявність ризику або вразливості когнітивного агента. З цієї точки зору формування довіри між клієнтом та практичним психологом має вирішальне значення, адже отримання будь-яких психологічних послуг пов'язане з усіма цими умовами, а сприйняття клієнтом психолога як надійного професіонала, від якого можна очікувати допомоги у вирішенні свого запиту є необхідним для створення ефективного робочого альянсу і подальшої продуктивної командної роботи психолога і клієнта.

У той же час індивідуальні особливості визначають те, які саме характеристики психолога клієнт розглядає як критерії довіри, а які – як критерії недовіри. Так, внутрішні моделі прив'язаності клієнта містять генералізовані когнітивні репрезентації – образ Я та образ Інших, які мають значний вплив на оцінку та інтерпретацію особистісних рис партнера у взаємодії.

Заслуговує на подальше дослідження питання про те, які саме критерії довіри і недовіри корелюють із позитивною моделлю Я, негативною моделлю Я, позитивною моделлю Інших та негативною моделлю Інших.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА НА КРИТЕРІЇ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПСИХОЛОГА

#### **2.1 Методи та процедура емпіричного дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога**

На емпіричному етапі дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога була використана група психодіагностичних методів[15], обраних у відповідності до поставленої мети і сформульованої гіпотези дослідження.

Для діагностики рівня мотивації до соціальної бажаності використано опитувальник «Шкала соціальної бажаності» Д. Марлоу і Д. Крауна в адаптації Ю. Л. Ханіна (додаток А). Опитувальник містить 20 тверджень, з якими респонденту пропонується погодитися чи не погодитися, обравши відповідь «Так» або «Ні». Усі твердження відносяться до єдиної шкали – рівня мотивації до соціальної бажаності, тому сумарний бал у порівнянні з максимально можливим балом (20 б.) дозволяє відфільтрувати результати саме тих респондентів, чиї відповіді отримали найменший вплив з боку мотивації до соціальної бажаності.

З метою діагностики внутрішньої моделі прив'язаності клієнтів обрано опитувальник ECR (Experience of Close Relationships) К. Бреннан, С. Кларк і Ф. Шейвера в адаптації Н. В. Сабельникової і Д. В. Каширського[35; 49]. Дана методика розроблена авторами згідно з теоретичними розробками двохфакторної моделі стилів прив'язаності у дорослих Р. Фрейлі і Ф. Шейвера. Опитувальник включає 37 тверджень, які пропонується оцінити за шкалою від 1 до 7 балів в залежності від того, наскільки респондент погоджується з

поданим твердженням (додаток Б). Твердження відносяться до двох шкал: тривожність і уникання. Згідно з авторською моделлю[53], результат виміру рівня особистісної тривожності в контексті узагальненого досвіду стосунків з близькими людьми співставляється з характеристиками внутрішньої моделі «Я»: так, низька тривожність ототожнюється з позитивною моделлю «Я», а висока тривожність – з негативною моделлю «Я». Результат виміру рівня уникання як особистісного патерну в контексті узагальненого досвіду стосунків з близькими людьми співставляється з характеристиками внутрішньої моделі Інших: так, низький рівень уникання ототожнюється з позитивною моделлю «Інший», а високий – з негативною моделлю «Інший».

З метою дослідження індивідуальних особливостей пріоретизації тих чи інших критеріїв довіри та недовіри клієнта до практичного психолога було розроблено авторський опитувальник «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога» (додатки В і Г). Рішення щодо включення кожного критерію, який підлягає перевірці, приймалося на основі а) співставлення зі статистично значимими критеріями довіри-недовіри до незнайомих, знайомих та близьких людей, роль яких у виникненні та динаміці міжособистісної довіри вже є дослідженою[30]; б) вибору критеріїв, які, відповідно до гіпотези дослідження, можуть бути специфічними саме для контексту формування довіри до практичного та психолога та мати зв'язок з особливостями внутрішньої моделі прив'язаності клієнта. На даному етапі було приділено увагу в тому числі типовим ознакам явищ переносу і контрпереносу в психотерапії; в) апробації першої версії опитувальника.

Апробацію здійснено у два етапи у вибірці осіб, які мали безпосередній досвід отримання психологічної допомоги від фахівця (психолога чи психотерапевта),  $n = 20$ . На першому етапі респондентам було запропоновано за допомогою відкритої відповіді продовжити речення «Я довіряю практичному психологу, якщо він/вона...» та «Я НЕ довіряю практичному психологу, якщо він/вона...». На другому етапі інструкція полягала в оцінці значимості поданих критеріїв для виникнення довіри та недовіри за шкалою від 1 до 7 балів.



Формулювання фінальної версії опитувальника «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога» здійснено на основі контент-аналізу відкритих відповідей та порівняння результатів з оцінками запропонованих автором критеріїв.

Критерії довіри до психолога, запропоновані респондентами у відкритих відповідях, наводяться у даному списку (прикметники подано в жіночому граматичному роді як узгоджені зі словом «людина»):

- Має профільну освіту
- Адекватна
- Не викликає сумнівів чи підозр
- Оптимістична
- Впевнена у своїх діях людина
- Має вищу і післядипломну освіту
- Має досвід роботи
- Розвивається
- Володіє різними методами і підбирає їх під клієнта
- Дотримується рамок роботи
- Не прагне публічності
- Стресостійка
- Доброзичлива
- Спілкується доступною для клієнта мовою
- Має свій кабінет
- Позитивна
- Її легко зрозуміти
- Людина з активною життєвою позицією
- Постійно розвиває свої знання, вміння і навички
- Практикує різні методи роботи, не застрягнув у чомусь одному
- Уважна
- Поважна

- Має повну професійну освіту
- Має великий практичний досвід
- Має чудові відгуки від колишніх клієнтів
- Постійно навчається новим методам роботи
- Підвищує кваліфікацію
- Порекомендована мені людиною, якій я довіряю
- Є авторитетною фігурою
- Інтуїтивна
- Відповідає культурно-ціннісним аспектам
- Проявляє емоційну і духовну стриманість
- Аскетична
- Схильна до розуміння мого запиту
- У ході кожної консультації прояснює ті процеси або проблеми, які

зі мною відбуваються

- Компетентна
- Не засуджує
- Не оцінює
- Чутлива
- Досвідчений спеціаліст
- Говорить спокійно
- Говорить конструктивно
- Уся інформація, отримана від мене, не передається іншим особам
- Має психологічну/медичну освіту
- Працює в конкретних напрямках
- Має справжні та позитивні відгуки
- Є професіоналом
- Постійно навчається
- Має особисту терапію
- Працює «екологічно» та якщо сама людина у ресурсі

- Компетентна
- Працює у напрямку, що викликає у мене довіру
- Дбайливо ставиться до моїх почуттів
- Толерантна
- Відкрита до моєї проблеми
- Не виглядає зухвало
- Не має ознак сильної професійної деформації
- Не має занадто уповільненої поведінки
- Не має схильності постійно аналізувати
- Не має надмірної демонстрації свого професіоналізму
- Не має «рефлекторного», недоречного активного слухання
- Присутня конгруентність місця, зовнішнього вигляду і поведінки
- Не намагається відповідати самостійно вигаданим стандартам

Критерії недовіри до психолога, запропоновані респондентами у відкритих відповідях, наводяться у даному списку:

- Дає не поради чи варіанти напрямку, а конкретні вказівки, які не повинні підлягати сумніву
  - Педантична людина
  - Обмежена уявними рамками
  - Не обговорює правила роботи
  - Працює безкоштовно або з оплатою нижче середньої і переконливо не пояснює, чому
    - Не пред'являє документи про кваліфікацію на вимогу клієнта
    - Порущує тілесні чи психологічні межі
    - Занудна
    - Завелика різниця у віку, більше 15 років
    - Психолог, який/яка є викладачем університету, тому що неможливо поєднувати це з ефективною практичною роботою
      - Невпевнена в собі

- Має проблеми з самооцінкою
- Дає оцінку моїм діям/думкам/почуттям
- Немає повної професійної освіти
- Має в своєму списку багато напрямів та проблем, з якими працює
- Не дотримується етичного кодексу
- Проявляє нав'язливість
- Проявляє нещирість
- Апелює до розповсюджених кліше
- Яскравий зовнішній вигляд
- Саморекламування
- Задає більше питань, які не стосуються тієї проблеми, з якою я прийшов (суто за моїм суб'єктивним баченням процесу надання допомоги)
- Роздає поради
- Немає результату після багатьох консультацій
- Несвідомий погляд
- Не має, що сказати
- Відноситься до моєї проблеми з неповагою
- Про мою проблему від психолога дізнаються інші люди
- Не проявляє інтерес до науковості своєї роботи
- Не має переважних напрямків роботи
- Має дуже ідеальні та «неживі» (сплановані заздалегідь) пости, тексти, сторінки в соц. мережах
- Виражає токсичність
- Виражає нетолерантність
- Агресивна
- Нетерпелива
- Нав'язує свої інтереси або переконання
- Дає поради
- Нетолерантна

- Якщо йому/їй байдуже до моєї проблеми
- Професійна деформація
- Зухвалий вигляд
- Намагається побудувати всю сесію тільки на розрізних методиках, або навпаки, повністю уходить у неструктуровану бесіду
- Якщо сумніваюся в професіоналізмі
- Якщо сумніваюся в зацікавленості роботою

Фінальна версія опитувальника «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога», який використано для дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога, містить 124 критерії, які пропонується в першій частині опитувальника оцінити як критерії довіри, а в другій – як критерії недовіри. Оцінка значимості кожного критерію відбувається за інструкцією «Оцініть, будь ласка, наскільки ви згодні з кожним твердженням списку. Я довіряю практичному психологу, якщо він/вона має таку рису або проявляє таку поведінку...». Ступінь згоди зі значимістю кожного критерію оцінюється за шкалою від 1 до 7, де 1 – повністю не згодні; 2 – не згодні; 3 – скоріше не згодні; 4 – важко визначитися; 5 – згодні лише частково; 6 – згодні; 7 – повністю згодні. Список критеріїв, включених до опитувальника, подано в таблиці 2.1.

**Таблиця 2.1**

**Позиції опитувальника «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога»**

<b>№</b>	<b>Критерій</b>	<b>Оцінка від 1 до 7</b>
1	Агресивність	
2	Спокійність	
3	Надмірна спокійність	
4	Боязкість	

Продовження таблиці 2.1

<b>№</b>	<b>Критерій</b>	<b>Оцінка від 1 до 7</b>
5	Сміливість	
6	Стриманість	
7	Конфліктність	
8	Схильність до компромісів	
9	Схильність до змагання	
10	Конкуренція зі мною	
11	Мовчазність	
12	Відкритість	
13	Скритність	
14	Балакучість	
15	Небалакучість	
16	Скромність	
17	Хвастливість	
18	Пасивність	
19	Імпульсивність	
20	Метушливість	
21	Активність	
22	Ініціативність	
23	Розв'язність	
24	Розкутість	
25	Безпосередність	
26	Авторитетність	
27	Неавторитетність	
28	Освіченість	
29	Неосвіченість	
30	Неорганізованість	
31	Організованість	

32	Інтелектуальність	
----	-------------------	--

## Продовження таблиці 2.1

№	Критерій	Оцінка від 1 до 7
33	Нерозумність	
34	Раціональність	
35	Винахідливість	
36	Невинахідливість	
37	Досвідченість	
38	Недосвідченість	
39	Корисність для мене	
40	Допомагає мені	
41	Шкодить мені	
42	Відповідальність за свої дії	
43	Безвідповідальність	
44	Надмірна відповідальність	
45	Відповідальність за прогрес в роботі	
46	Схильність контролювати	
47	Підтримка моєї незалежності	
48	Впевненість	
49	Невпевненість	
50	Залежність від інших	
51	Незалежність	
52	Залежність від мене	
53	Схильність розраховувати тільки на себе	
54	Ненадійність	
55	Надійність	
56	Схильність до ризику	
57	Спрямованість на стабільність	
58	Спрямованість на зміни	
59	Передбачуваність	

60	Непередбачуваність	
----	--------------------	--

## Продовження таблиці 2.1

№	Критерій	Оцінка від 1 до 7
61	Охайність	
62	Надмірна охайність	
63	Неохайність	
64	Ввічливість	
65	Неввічливість	
66	Привабливість	
67	Непривабливість	
68	Вродливість	
69	Харизматичність	
70	Бідність	
71	Заможність	
72	Почуття гумору	
73	Веселість	
74	Оптимізм	
75	Песимізм	
76	Похмурість	
77	Посмішка	
78	Інше віросповідання, ніж моє	
79	Інша національність, ніж моя	
80	Одного віку зі мною	
81	Вік старший, ніж мій	
82	Вік молодший, ніж мій	
83	Жіноча стать	
84	Чоловіча стать	
85	Є в шлюбі	
86	Не є в шлюбі	
87	Має дітей	



88	Не має дітей	
----	--------------	--

**Продовження таблиці 2.1**

<b>№</b>	<b>Критерій</b>	<b>Оцінка від 1 до 7</b>
89	Брехливість	
90	Чесність	
91	Прямолінійність	
92	Моральність	
93	Хитрість	
94	Нехитрість	
95	Користолюбство	
96	Принциповість	
97	Безпринципність	
98	Справедливість	
99	Несправедливість	
100	Дотримання етичних норм	
101	Порушення етичних норм	
102	Інтереси, які суперечать моїм	
103	Інтереси, які відрізняються від моїх	
104	Інтереси, близькі до моїх	
105	Широке коло інтересів	
106	Життєві цілі, які суперечать моїм	
107	Життєві цілі, які відрізняються від моїх	
108	Життєві цілі, близькі до моїх	
109	Сприйняття світу, близьке до мого	
110	Сприйняття світу, яке відрізняється від мого	
111	Прихильність до певних поглядів чи методів роботи	
112	Співчутливість	
113	Терпимість до людей	
114	Нетерпимість до людей	
115	Дбайливість	

116	Прийняття	
-----	-----------	--

**Продовження таблиці 2.1**

<b>№</b>	<b>Критерій</b>	<b>Оцінка від 1 до 7</b>
117	Ніжність	
118	Довіра до мене	
119	Недовіра до мене	
120	Прив'язаність до мене	
121	Байдужість	
122	Зацікавленість	
123	Незацікавленість	
124	Надмірна цікавість	

Дані, отримані в емпіричному дослідженні взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога, проаналізовано в наступному підрозділі.

**2.2 Кореляційний аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога**

За результатами опитувальника ECR (Experience of Close Relationships) К. Бреннан, С. Кларк і Ф. Шейвера в адаптації Н. В. Сабельникової і Д. В. Каширського (додаток Б) досліджувані із низьким рівнем міжособистісної тривожності були об'єднані до групи «Позитивна модель Я», або «Я+» (n = 6), а досліджувані із високим рівнем міжособистісної тривожності – до групи «Негативна модель Я», або «Я-» (n = 14). Відповідно до результатів за шкалою уникання, досліджувані із низьким рівнем міжособистісного уникання були об'єднані до групи «Позитивна модель Інших», або «Ін+» (n = 11), а досліджувані з високим рівнем уникання – до групи «Негативна модель Інших», або «Ін-» (n = 9).

Для визначення кореляції певного критерію довіри-недовіри з моделлю Я було здійснено порівняння масиву оцінок вибірки «Я+» з масивом оцінок вибірки «Я-» окремо для кожного критерію довіри і критерію недовіри. Таким самим чином для визначення кореляції певного критерію довіри-недовіри з моделлю Інших було здійснено порівняння масиву оцінок конкретного критерію довіри чи недовіри вибіркою «Ін+» з масивом оцінок даного критерію вибіркою «Ін-».

Для перевірки кореляцій використано U-критерій Манна-Вітні, який було розраховано за наступним алгоритмом: виконано ранжування значень вибірок при розгляді цих значень як однієї об'єднаної групи для кожної вибірки; розраховано обсяг вибірок  $n_1$  і  $n_2$ ; підраховано суми рангів  $T_1$  і  $T_2$  для двох вибірок; визначено обсяг вибірки з більшою сумою рангів  $n_x$ ; визначено найбільшу з двох рангових сум  $T_x$ ; визначено емпіричне значення U-критерію за формулою:

$$U_{\text{емп}} = (n_1 \cdot n_2) + \frac{n_x \cdot (n_x + 1)}{2} - T_x$$

Отримане емпіричне значення U-критерію порівняно з критичним значенням U-критерію, яке має дорівнювати або перебільшувати U емпіричне для відхилення нульгіпотези (критичні значення для кожної вибірки встановлено згідно з В. М. Руденко, Н. М. Руденко).

Статистично значущі критерії довіри клієнтів до практичного психолога, які не залежать від внутрішньої моделі прив'язаності, приводяться в таблиці 2.2 (середня оцінка дорівнює 5 або більше при шкалі від 1 до 7,  $n = 20$ ).

**Таблиця 2.2**

**Критерії довіри, незалежні від моделі прив'язаності клієнта**

Критерій	Середня оцінка
Спокійність	5,75
Сміливість	5,30
Відкритість	5,90
Освіченість	6,20

## Продовження таблиці 2.2

Раціональність	5,75
Винахідливість	5,70
Досвідченість	5,85
Корисність для мене	5,55
Допомагає мені	6,05
Відповідальність за свої дії	6,50
Відповідальність за прогрес у роботі	5,10
Підтримка моєї незалежності	5,80
Впевненість	6,10
Незалежність	5,00
Схильність розраховувати тільки на себе	5,10
Надійність	6,05
Спрямованість на зміни	5,40
Ввічливість	5,40
Харизматичність	5,35
Оптимізм	5,45
Прямолінійність	5,35
Моральність	5,35
Дотримання етичних норм	6,05
Широке коло інтересів	5,40
Сприйняття світу, близьке до мого	5,20
Терпимість	5,85
Прийняття	6,10

Статистично значущі критерії недовіри клієнтів до практичного психолога, які не залежать від внутрішньої моделі прив'язаності (не мають кореляції з жодною моделлю Я або Іншого), приводяться в таблиці 2.3. Принцип включення критерію до числа значущих – середнє арифметичне значення оцінки респондентами значущості даного критерія для виникнення недовіри дорівнює 5 або більше при шкалі від 1 до 7 ( $n = 20$ ).

Таблиця 2.3

## Критерії недовіри, незалежні від моделі прив'язаності клієнта

Критерій	Середня оцінка
Надмірна спокійність	5,00
Боязкість	5,93
Конфліктність	5,80
Конкуренція зі мною	6,07
Хвастливість	5,60
Імпульсивність	5,33
Неавторитетність	5,40
Неосвіченість	5,87
Безвідповідальність	6,33
Залежність від мене	5,20
Надмірна охайність	5,20
Неввічливість	5,93
Хитрість	5,07
Безпринципність	5,27
Порушення етичних норм	5,20
Нетерпимість	5,40
Користолюбство	5,00

У таблицях 2.4 і 2.5 наведено критерії довіри до психолога, характерні для клієнтів з негативною внутрішньою моделлю Я («Я-»), і відповідно, підвищеним рівнем тривожності ( $n = 14$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають позитивну модель Я ( $n = 6$ ). Ступінь кореляції кожного окремого критерія довіри з негативною внутрішньою моделлю Я клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.4 містить критерії довіри, які мають точну відповідність емпіричного U-критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.5 містить ті критерії довіри, емпіричний U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.4

## Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Я-» (точні значення)

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Активність	19,5	21	13
Ініціативність	19,5	21	13
Розв'язність	13,5	21	13
Інтелектуальність	21,0	21	13
Надмірна відповідальність	15,5	21	13
Схильність до ризику	20,0	21	13
Охайність	15,5	21	13
Принциповість	18,5	21	13
Справедливість	19,5	21	13
Прихильність до певного напрямку чи методів роботи	19,0	21	13

Таблиця 2.5

## Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Я-» (наближені значення)

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Привабливість	22,0	21	13
Почуття гумору	21,5	21	13
Посмішка	22,5	21	13
Дбайливість	22,0	21	13
Прив'язаність до мене	22,0	21	13
Зацікавленість	22,5	21	13

У таблицях 2.6 і 2.7 наведено критерії недовіри до психолога, характерні для клієнтів з негативною внутрішньою моделлю Я («Я-»), і відповідно, підвищеним рівнем тривожності ( $n = 10$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають позитивну модель Я ( $n = 5$ ). Ступінь кореляції кожного окремого

критерія недовіри з негативною внутрішньою моделлю Я клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.6 містить критерії недовіри, які мають точну відповідність емпіричного U-критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.7 містить ті критерії недовіри, емпіричний U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.6

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Я-» (точні значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Мовчазність	13,0	14	8
Неорганізованість	14,0	14	8
Передбачуваність	14,0	14	8
Хитрість	8,5	14	8
Недовіра до мене	13,5	14	8
Байдужість	13,5	14	8

Таблиця 2.7

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Я-» (наближені значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Незацікавленість	16,0	14	8
Похмурість	16,0	14	8
Вік молодший, ніж мій	15,0	14	8

Цікаво, що вибірка клієнтів з позитивною моделлю Я не має таких характерних критеріїв довіри чи недовіри до психолога порівняно з вибіркою клієнтів з негативною моделлю Я, які показували б достовірну кореляцію з їх внутрішньою моделлю прив'язаності. Таким чином, для даної групи клієнтів

характерні лише загальні критерії довіри-недовіри (табл. 2.2 і табл. 2.3), а також ті критерії довіри-недовіри, які відповідають їх індивідуальній моделі Іншого.

У таблицях 2.8 і 2.9 наведено критерії довіри до психолога, характерні для клієнтів з негативною внутрішньою моделлю Іншого («Ін-»), і відповідно, підвищеним рівнем уникання ( $n = 9$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають позитивну модель Іншого ( $n = 11$ ). Ступінь кореляції кожного окремого критерія довіри з негативною внутрішньою моделлю Іншого клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.8 містить критерії довіри, які мають точну відповідність емпіричного U-критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.9 містить ті критерії довіри, емпіричний U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.8

**Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Ін-» (точні значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Недосвідченість	23,0	27	18
Надмірна відповідальність	21,0	27	18
Спрямованість на стабільність	26,0	27	18
Передбачуваність	21,5	27	18

Таблиця 2.9

**Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Ін-» (наближені значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Схильність контролювати	27,5	27	18

У таблицях 2.10 і 2.11 наведено критерії довіри до психолога, характерні для клієнтів з позитивною внутрішньою моделлю Іншого («Ін-»), і відповідно,



низьким рівнем уникання ( $n = 11$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають негативну модель Іншого ( $n = 9$ ). Ступінь кореляції кожного окремого критерія довіри з позитивною внутрішньою моделлю Іншого клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.10 містить критерії довіри, які мають точну відповідність емпіричного U-критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.11 містить ті критерії довіри, емпіричний U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.10

**Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Ін+» (точні значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Непередбачуваність	17,0	27	18
Життєві цілі, близькі до моїх	26,0	27	18
Довіра до мене	26,5	27	18

Таблиця 2.11

**Критерії довіри, пов'язані з моделлю «Ін+» (наближені значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Чесність	28,0	27	18

У таблицях 2.12 і 2.13 наведено критерії недовіри до психолога, характерні для клієнтів з негативною внутрішньою моделлю Іншого («Ін-»), і відповідно, підвищеним рівнем уникання ( $n = 5$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають позитивну модель Іншого ( $n = 10$ ). Ступінь кореляції кожного окремого критерія недовіри з негативною внутрішньою моделлю Іншого клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.12 містить критерії недовіри, які мають точну відповідність емпіричного U-

критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.13 містить ті критерії недовіри, емпіричний U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.12

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Ін-» (точні значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Стриманість	4,0	11	6
Організованість	5,0	11	6

**Продовження таблиці 2.12**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Співчутливість	5,0	11	6

Таблиця 2.13

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Ін-» (наближені значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Метушливість	13,5	11	6
Нерозумність	12,0	11	6

У таблицях 2.14 і 2.15 наведено критерії недовіри до психолога, характерні для клієнтів з позитивною внутрішньою моделлю Іншого («Ін-»), і відповідно, низьким рівнем уникання ( $n = 10$ ), порівняно з вибіркою клієнтів, які мають негативну модель Іншого ( $n = 5$ ). Ступінь кореляції кожного окремого критерія недовіри з позитивною внутрішньою моделлю Іншого клієнта перевірений за допомогою U-критерія Манна-Вітні. Таблиця 2.14 містить критерії довіри, які мають точну відповідність емпіричного U-критерія його критичному значенню для поданих обсягів вибірок, що проходять порівняння, при  $p = 0,05$ . Таблиця 2.15 містить ті критерії довіри, емпіричний

U-критерій яких дещо перебільшує допустиме мінімальне значення при  $p = 0,05$ , проте є наближеним до нього.

Таблиця 2.14

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Ін+» (точні значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Невпевненість	8,5	11	6
Ненадійність	11,0	11	6
Неохайність	8,5	11	6
Байдужість	10,5	11	6

Таблиця 2.15

**Критерії недовіри, пов'язані з моделлю «Ін+» (наближені значення)**

Критерій	U емпіричне	U критичне для $p = 0,05$	U критичне для $p = 0,01$
Агресивність	14,5	11	6
Пасивність	15,5	11	6
Шкодить мені	14,5	11	6
Невинахідливість	14,0	11	6
Похмурість	13,0	11	6
Брехливість	13,5	11	6

Аналізуючи отримані емпіричні результати, можна зробити висновок про підтвердження розуміння довіри-недовіри як системи багатоаспектних явищ, які базуються на низці критеріїв. Так, серед універсальних (незалежних від моделі прив'язаності) показників, завдяки яким клієнти приймають рішення щодо довіри практичному психологу, виділено 27 критеріїв довіри, які можна об'єднати у тематичні категорії у відповідності до ймовірних провідних факторів, відповідальних за всю категорію критеріїв:

1) Категорія «Професіоналізм» включає критерії освіченість, раціональність, винахідливість, досвідченість, відповідальність за свої дії, впевненість, незалежність;

2) Категорія «Етичність і дотримання меж» – спокійність, ввічливість, підтримка моєї незалежності, пряmolінійність, моральність, дотримання етичних норм;

3) Категорія «Результативність роботи» – корисність для мене, допомагає мені, надійність;

4) Категорія «Контроль» – відповідальність за прогрес у роботі, схильність розраховувати тільки на себе. Згідно з дослідженнями, схильність психолога контролювати та брати повну відповідальність за весь терапевтичний процес, що відбувається на сесії або консультації, не є показником ефективної психологічної допомоги. Навпаки, саме командна робота над формулюванням запиту, вибором стратегії та її виконанням і розподіл відповідальності між психологом і клієнтом є необхідною умовою[32; 39-40; 73] для продуктивного і етичного консультування, психотерапії чи психокорекції. З цієї причини, ймовірно, дана категорія є відображенням клієнтських очікувань щодо відповідальності психолога, які необхідно корегувати для формування невикривленого розуміння процесу психологічної допомоги.

5) Категорія «Емпатійність» – терпимість, прийняття;

6) Категорія «Суб'єктивні атрибути успішності» містить групу специфічних критеріїв, які характеризуються високою проєктивністю (так, кожен індивід самостійно визначає своє суб'єктивне розуміння деяких параметрів) та на яких засновується соціальна атрибуція успішності особистості, зумовлена культуральним контекстом. До категорії входять такі критерії довіри: відкритість, сміливість, харизматичність, оптимізм, широке коло інтересів, сприйняття світу, близьке до мого, спрямованість на зміни.

До універсальних для вибірки критеріїв довіри, які отримали найвищі оцінки значимості (6 і вище), відносяться:

- 1) Освіченість, відповідальність за свої дії, впевненість (категорія «Професіоналізм»);
- 2) Допомагає мені, надійність (категорія «Результативність роботи»);
- 3) Прийняття (категорія «Емпатійність»);
- 4) Дотримання етичних норм (категорія «Етичність і дотримання меж»).

Цікаво, що жодні з критеріїв-представників категорій «Контроль» і «Суб'єктивні атрибути успішності», хоча і увійшли до списку статистично значимих критеріїв довіри, все ж не отримали високих середніх оцінок (6 і вище), незважаючи на їх достатній обсяг (2 критерії в першій категорії, 8 критеріїв у другій, що перевершує обсяг критеріїв в кожній з інших категорій). Ці результати можуть вказувати на те, що суб'єктивні очікування у вибірці клієнтів, які вже мають досвід отримання психологічних послуг, є певною мірою скореговані.

Серед універсальних (незалежних від моделі прив'язаності) показників, завдяки яким клієнти приймають рішення не довіряти практичному психологу, виділено 17 критеріїв недовіри, які за змістом об'єднано в такі категорії:

- 1) Категорія «Непрофесіоналізм»: неавторитетність, неосвіченість, безвідповідальність;
- 2) Категорія «Неетичність і недотримання меж»: конфліктність, конкуренція зі мною, залежність від мене, неввічливість, безпринципність, порушення етичних норм, користолюбство;
- 3) Категорія «Неемпатійність»: нетерпимість;
- 4) Категорія «Суб'єктивні атрибути неуспішності»: надмірна спокійність, боязкість, хвастливість, імпульсивність, надмірна охайність, хитрість.

Високі оцінки (6 і більше) значимості критерію для виникнення недовіри отримали тільки дві позиції: безвідповідальність (категорія «Непрофесіоналізм») та конкуренція зі мною (категорія «Неетичність і недотримання меж»). Бачимо, що загальний обсяг виділених універсальних критеріїв недовіри є значно меншим за обсяг критеріїв довіри, при цьому також

серед критеріїв недовіри присутні лише 4 смислові категорії, у той час як серед критеріїв довіри представлено більше різноманіття показників.

Ці дані знову[30] підтверджують наукове розуміння довіри і недовіри як самостійних психологічних явищ, які, безумовно, є пов'язані, але не є симетричні. Так, якщо певні критерії (допомагає мені, надійність, відкритість, сприйняття світу, близьке до мого, спрямованість на зміни, і т. ін.) оцінені як вагомими критерії довіри, то відповідні антоніми, запропоновані в опитувальнику, не виділені респондентами як критерії недовіри. Вірогідно, в деяких випадках сприйняття певного позитивного параметру в поведінці психолога викликає у клієнта довіру, але відсутність ознак цього параметру не звертає на себе уваги клієнта і не є підставою не довіряти.

У співставленні з незалежними змінними, отриманими в опитуванні, розглянемо змінні, залежні від внутрішньої моделі прив'язаності клієнта. У таблиці 2.16 наводиться порівняння критеріїв довіри, притаманних для внутрішньої моделі прив'язаності клієнта: позитивна модель Я (Я+), негативна модель Я (Я-), позитивна модель Інших (Ін+), негативна модель Інших (Ін-). Результати згруповані у чотирьох квадрантах у відповідності до стилів прив'язаності клієнтів.

**Таблиця 2.16**

**Порівняння критеріїв довіри, залежних від моделі прив'язаності**

<b>Надійний</b>	<b>Уникливо-відкидальний</b>
<p><b>Я+</b> ----- <b>Ін+</b></p> <p>Непередбачуваність Життєві цілі, близькі до моїх Довіра до мене (Чесність)</p>	<p><b>Я+</b> ----- <b>Ін-</b></p> <p>Недосвідченість Надмірна відповідальність Спрямованість на стабільність Передбачуваність (Схильність контролювати)</p>

## Продовження таблиці 2.16

Занепокоєний	Застережливий
<p style="text-align: center;"><b>Я-</b></p> <p>Активність Ініціативність Розв'язність Інтелектуальність Надмірна відповідальність Схильність до ризику Охайність Принциповість Справедливість Прихильність до певного напрямку чи методів роботи (Привабливість) (Почуття гумору) (Посмішка) (Дбайливість) (Прив'язаність до мене) (Зацікавленість)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін+</b></p> <p>Непередбачуваність Життєві цілі, близькі до моїх Довіра до мене (Чесність)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Я-</b></p> <p>Активність Ініціативність Розв'язність Інтелектуальність Надмірна відповідальність Схильність до ризику Охайність Принциповість Справедливість Прихильність до певного напрямку чи методів роботи (Привабливість) (Почуття гумору) (Посмішка) (Дбайливість) (Прив'язаність до мене) (Зацікавленість)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін-</b></p> <p>Недосвідченість Надмірна відповідальність Спрямованість на стабільність Передбачуваність (Схильність контролювати)</p>

У таблиці 2.17 наводиться порівняння критеріїв недовіри, притаманних для внутрішньої моделі прив'язаності клієнта.

Таблиця 2.17

## Порівняння критеріїв недовіри, залежних від моделі прив'язаності

Надійний	Уникливо-відкидальний
<p style="text-align: center;"><b>Я+</b></p> <p style="text-align: center;">-----</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін+</b></p> <p>Невпевненість  Ненадійність  Неохайність  Байдужість  (Агресивність)  (Пасивність)  (Шкодить мені)  (Невинахідливість)  (Похмурість)  (Брехливість)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Я+</b></p> <p style="text-align: center;">-----</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін-</b></p> <p>Стриманість  Організованість  Співчутливість  (Метушливість)  (Нерозумність)</p>
Занепокоєний	Застережливий
<p style="text-align: center;"><b>Я-</b></p> <p>Мовчазність  Неорганізованість  Передбачуваність  Хитрість  Недовіра до мене  Байдужість  (Незацікавленість)  (Похмурість)  (Вік молодший, ніж мій)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін+</b></p> <p>Невпевненість  Ненадійність  Неохайність  Байдужість  (Агресивність)  (Пасивність)  (Шкодить мені)  (Невинахідливість)  (Похмурість)  (Брехливість)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Я-</b></p> <p>Мовчазність  Неорганізованість  Передбачуваність  Хитрість  Недовіра до мене  Байдужість  (Незацікавленість)  (Похмурість)  (Вік молодший, ніж мій)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ін-</b></p> <p>Стриманість  Організованість  Співчутливість  (Метушливість)  (Нерозумність)</p>



На даному етапі дослідження недостатньо даних для чіткого розподілу критеріїв за категоріями при розгляді результатів групи як єдиного цілого з притаманними їй рисами. Проте уже зараз можна виокремити ряд тенденцій. Наприклад, відсутність кореляції позитивної моделі себе (Я+) з будь-якими критеріями довіри та недовіри може свідчити про те, що у даної особистісної характеристики не існує взаємозв'язків з якимись специфічними засобами соціальної перцепції, вибудовування довіри чи недовіри. Клієнти з позитивною внутрішньою моделлю себе можуть не надавати переваги тим чи іншим критеріям особистості психолога-практика як тим маркерам, які прогнозують успішність взаємодії і доцільність довіри до нього – натомість вони можуть надавати перевагу об'єктивній критичній оцінці тих якостей психолога, які вони помітили в роботі, в контексті того, наскільки ці якості допомагають фахівцю організувати ефективну терапевтичну співпрацю.

Клієнти з негативною внутрішньою робочою моделлю себе (Я-) мають найбільшу кількість критеріїв довіри: 17 позицій становлять абсолютну більшість порівняно з іншими групами досліджуваних. Порівняно з цим, дана група має відносно невелику кількість критеріїв недовіри: лише 9 позицій. Психологічний зміст негативної моделі себе пов'язаний із атрибуцією негативних якостей як властивих власній особистості, а для поведінки таких осіб властиво знецінювати власні сильні сторони, досягнення і ресурси своєї особистості, і замість цього цінувати (і можливо, залежати від) підтримки і опори з боку оточення. Враховуючи це, можна зробити такий закономірний висновок, що отримані дані вказують на підвищену (порівняно з групою Я+) схильність довірятися психологу і про наявність великої кількості критеріїв, які можуть підтримувати, легалізувати і раціоналізувати високий рівень довіри. Таку інтерпретацію доповнює увага клієнтів з негативною моделлю себе до критеріїв довіри, пов'язаних із схильністю психолога до контролю (ініціативність, надмірна відповідальність), із зниженою тривожністю фахівця (розв'язність, схильність до ризику), а також із явищами позитивного трансферу (знову розв'язність, привабливість, дбайливість, прив'язаність до

клієнта). Критерії недовіри, типові для групи Я-, включають ознаки емоційної відстороненості (мовчазність, недовіра до мене, незацікавленість, байдужість), а також ті, що є проявами некомпетентності фахівця або сприймаються клієнтом як такі (неорганізованість, передбачуваність, вік молодший, ніж мій).

Клієнтам із позитивною моделлю інших (Ін+) характерна менша кількість критеріїв довіри до психолога, ніж критеріїв недовіри. При цьому можна припустити, що виділені критерії довіри можуть бути пов'язані з цікавістю клієнта до особистості і компетенцій психолога, з позитивною оцінкою його моральних якостей (чесність). Також із певною вірогідністю можна відслідкувати тенденцію до самоідентифікації з психологом (життєві цілі, близькі до моїх, довіра до мене). Так, для даної групи клієнтів може бути особливо актуальна мотивація вибору того фахівця, якого вони оцінюють як приклад здорової і успішної особистості, у співпраці з якою можна навчитися розвинути такі ж якості і для самого себе. Критерії недовіри, характерні для вибірки осіб із позитивною моделлю інших, пов'язані в основному з ознаками некомпетентності (невпевненість, невинахідливість) або порушеннями етичних норм і проявами прямої шкоди (агресивність, шкодить мені, брехливість).

Особи з негативною моделлю інших (Ін-) мають однакову кількість критеріїв довіри і недовіри. Комбінація таких критеріїв довіри до психолога, як недосвідченість, надмірна відповідальність, спрямованість на стабільність і передбачуваність є основою для припущення про те, що основною умовою для довіри у випадку даної групи є можливість клієнта відслідковувати хід отримання психологічної допомоги та зберігати власний контроль над терапевтичним процесом. Закономірно, що виділені характеристики особистості психолога-практика надають клієнту більше можливостей для впливу на темп роботи, спільний вибір методів і т. ін., а надмірна відповідальність фахівця може бути інструментом клієнтського маніпулювання. У свою чергу збереження клієнтом контролю над процесом психологічної роботи стає основою для зниження тривоги і формування почуття безпеки, що згодом позитивно впливає на рівень довіри. Серед критеріїв недовіри група Ін-

приділяє увагу параметрам, асоційованим з емоційною близькістю (співчутливість), із високим самоконтролем психолога (стриманість, організованість).

Таким чином, на емпіричному етапі дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога була апробована і використана авторська методика «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога». У поєднанні з опитувальником ECR К. Бреннан, С. Кларк і Ф. Шейвера в адаптації Н. В. Сабельникової і Д. В. Каширського, а також опитувальником «Шкала соціальної бажаності» Д. Марлоу і Д. Крауна в адаптації Ю. Л. Ханіна було досліджено рівні кореляції чотирьох внутрішніх моделей прив'язаності клієнтів зі специфічними для них критеріями довіри і недовіри до практичного психолога.

Виявлено ряд критеріїв довіри-недовіри клієнтів до психологів-практиків, які є статистично значущими для вибірки і при цьому не мають взаємозв'язків із певними особистісними характеристиками клієнтів. На основі якісного аналізу психологічного змісту цих критеріїв виділено 6 категорій універсальних критеріїв довіри до психолога (професіоналізм, етичність і дотримання меж, результативність роботи, контроль, емпатійність, суб'єктивні атрибути успішності). При цьому найбільшу статистичну значущість мають критерії категорій професіоналізм, етичність і дотримання меж, результативність роботи, емпатійність. Універсальні критерії недовіри до психолога об'єднано у 4 категорії (непрофесіоналізм, неетичність і недотримання меж, неемпатійність, суб'єктивні атрибути неуспішності), при чому найбільш статистично значущими є групи непрофесіоналізм, неетичність і недотримання меж.

Для групи досліджуваних із позитивною внутрішньою моделлю себе (Я+) не виділено кореляцій із жодними критеріями довіри-недовіри до психолога. Група клієнтів із негативною моделлю себе (Я-) має значно більшу кількість специфічних критеріїв довіри до психолога, ніж інші групи, що при відносно низькій кількості критеріїв недовіри вказує на підвищену схильність довірятися

психологу, яку підтримують такі критерії. Типовими критеріями довіри для осіб із негативною моделлю себе є ті, що пов'язані зі схильністю психолога до контролю, із зниженою тривожністю фахівця, а також із явищами позитивного трансферу. Критерії недовіри, типові для групи Я-, включають ознаки емоційної відстороненості, а також ті, що є проявами некомпетентності фахівця або сприймаються клієнтом як такі.

У випадку клієнтів із позитивною внутрішньою моделлю інших (Ін+) виділені критерії довіри можуть бути пов'язані з цікавістю клієнта до особистості і компетенцій психолога, з позитивною оцінкою його моральних якостей, і з тенденцією до самоідентифікації з психологом. Критерії недовіри, характерні для вибірки осіб із позитивною моделлю інших, пов'язані в основному з ознаками некомпетентності або порушеннями етичних норм і проявами прямої шкоди. Клієнти з негативною моделлю інших (Ін-) в якості критеріїв довіри надають перевагу таким характеристикам фахівця, які надають клієнту можливість підтримувати контроль над робочим процесом при отриманні психологічних послуг. Критеріями недовіри для даної групи є параметри, пов'язані з емоційною близькістю та високим самоконтролем психолога.

### РОЗДІЛ 3

## ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ НА ОСНОВІ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ КЛІЄНТА НА КРИТЕРІЇ ДОВІРИ-НЕДОВІРИ ДО ПСИХОЛОГА

### 3.1 Загальні рекомендації для побудови довірливого робочого альянсу

Довіра клієнта до психолога є важливою складовою психотерапевтичних відносин, необхідною умовою для згоди клієнта співпрацювати з фахівцем і запорукою продуктивної роботи[3]. Розглянемо систему рекомендацій щодо ефективного формування довірливого робочого альянсу між практичним психологом і клієнтом.

На основі вивчення особливостей сприйняття суспільством іміджу практичного психолога і його зв'язків з міжособистісною довірою О. О. Єлісеєва пропонує методологічну структуру створення необхідного рівня довіри[25]. Так, технологія формування професійного іміджу психолога-консультанта з метою підвищення ефективності надання психологічної допомоги та підвищення авторитету спеціаліста повинна визначатися:

1) Особливостями зовнішнього вигляду конкретного фахівця, його індивідуально-психологічними особливостями, особливостями його професійного спілкування та діяльності, особливостями предметного середовища;

2) Метою створення професійного іміджу – особливостями формування іміджу психолога-консультанта, що викликає довіру у певної вікової групи клієнтів;

3) Завданнями створення професійного іміджу – особливостями конкретного клієнта і ситуації;

4) Орієнтацією на зворотний зв'язок протягом усього процесу консультування, який дає можливість оперативно коригувати сформований імідж.

На наш погляд, важливою практичною проблемою є не тільки створення довірливих стосунків на початку надання психологічної допомоги, а і підтримання адекватного (і обґрунтованого) рівня клієнтської довіри протягом усього процесу надання психологічних послуг до моменту завершення співпраці. К. Поуп і М. Васкез наголошують на тому[73], що етичні обов'язки психотерапевта засновані на усвідомленні того, що динаміка психотерапевтичного процесу включає до себе відношення довіри, влади (power) та турботи (caring).

Держава надає психологам професійний статус, що стає основою для подальших довірчих відносин між психологом та клієнтом. Суспільство очікує від фахівців надійності та поваги до тієї довіри, яку люди інвестують у них та їх підприємство. З цієї причини від довіри клієнтів залежить не тільки ефективність психокорекційної допомоги у окремих випадках, а і соціальний порядок загалом. (Багато етичних дилем є результатом зіткнення між корисністю певної дії для клієнта та її корисністю для соціального порядку, або між корисністю для клієнта та корисністю для психотерапевта. Тим не менш, формування та підтримування довіри є тією етичною областю, де і психолог, і клієнт, і суспільство отримують позитивні наслідки ефективних терапевтичних стосунків). У результаті роботи даної суспільної системи на психологів накладається відповідальність за безпеку, благополуччя і розвиток клієнта, що є в свою чергу основою для ряду привілеїв, невід'ємних від професійних обов'язків.

Погляд на довіру як на фактор, що надає психологу владу (здатність вільно впливати на певні змінні, якої немає у клієнта), має вирішальне значення для нашого розуміння того контексту і світогляду, з яким клієнти звертаються по допомогу і вперше вступають у психотерапевтичні відносини.

Клієнти справедливо очікують або, принаймні, відчайдушно сподіваються[73], що їхня довіра до психотерапевта не буде експлуатована фахівцем. Велика кількість клієнтів, якщо не більшість, має глибинні схеми та страхи, пов'язані з можливістю потрапити до ситуації, в якій їх довіру зрадять. Дуже ймовірно, що анамнез даної групи клієнтів містить випадки, які підтверджують реальність їх страхів.

В інших випадках клієнти можуть не усвідомлювати, яким саме чином їх сприйняття інших людей як тих, що заслуговують або не заслуговують довіри (засноване на їх індивідуальних критеріях довіри-недовіри, ступінь раціональності яких підлягає перевірці) вплинула на їх здатність любити, працювати та насолоджуватися життям. У другої групи клієнтів питання про довіру і пов'язані з ними негативні почуття можуть виникати поступово протягом проходження курсу психотерапії[73].

Довіра, яка лежить в основі психологічної допомоги, ілюструється наступним явищем: клієнт може увійти до кабінету абсолютно незнайомої людини і почати говорити таку інформацію, яку він нікому більше не розкриє. Визнаючи та поважаючи важливість права на приватність такої інформації і на її зберігання в таємниці, держава визнає певну форму професійної конфіденційності: психотерапевтам забороняється (за деякими специфічними винятками) розкривати інформацію, отриману від клієнтів, іншим людям, організаціям або уряду.

На думку К. Поуп і М. Васкез у своїй залежності від довіри як фундаменту подальшої роботи, психотерапія подібна до хірургічного втручання. Так, хірургічні пацієнти надають дозвіл на втручання в їх фізичні особисті межі у сподіванні на те, що їх стан покращиться. Для надання такого дозволу їм необхідно довіряти хірургу, бути переконаними, що медик не скористується вразливим станом для заподіяння шкоди. Подібним чином клієнти, які отримують психологічну допомогу, погоджуються пройти процес психологічного саморозкриття в надії на те, що їх стан покращиться, завдяки довірі до фахівця.

Виходячи з цього, базовою рекомендацією для практичного психолога є свідоме прийняття відповідальності за вибір терапевтичних інструментів, який здійснює той чи інший вплив на актуальний рівень довіри і недовіри клієнта. Для ілюстрації ступеню важливості даної етичної настанови автори цитують З. Фрейда. Так, у 1952 р. він писав, що нещодавно розроблена «терапія бесідою може бути порівнянна з хірургічною операцією» і підкреслював, що «особливо небезпечним інструментом є трансфер. Проте якщо ніж не буде різати, він не служитиме в роботі хірургу»[73, 38]. Згідно із З. Фрейдом, визнавати та ставитися з повагою до потенційних шкідливих наслідків, які можуть бути викликані у процесі психотерапії, є критично важливим: «Було би суттєвим недооцінюванням як походження, так і практичного значення психоневрозів висувати таку думку, що ці розлади можуть бути легко усунені завдяки декільком абсолютно не ризикованим засобам. Психоаналіз готовий впоратися із найнебезпечнішими силами людської психіки і налаштувати їх до праці на благо пацієнта»[73, 38]. Таким чином, особиста відповідальність психолога включає повагу до клієнтської довіри та відмову від будь-яких дій, якими психолог свідомо і без необхідності поставив би клієнтів під загрозу.

Коли психологи зраджують довіру своїх клієнтів, ці дії самі по собі можуть завдати повсюдної та тривалої шкоди. С. Манн і Дж. Вінер, обговорюючи шляхи, якими експлуатація довіри може завдати шкоди пацієнтам, цитують Едріен Річ: «Коли ми виявляємо, що більше не можна довіряти людині, якій ми довіряли раніше, це змушує нас переглянути всю концепцію довіри»[73, 39].

Необхідно розглянути проблему розуміння того, які саме наслідки необережного поведіння психолога з довірою може означати для особи, яка є клієнтом. Клієнти стикаються з конкретними психологічними феноменами в ході отримання психологічних послуг і можуть не замислюватися про такі абстрактні поняття, як «довірчі відносини» та «соціальний порядок». Довіра – це глибоко особистий досвід, який виникає у стосунках між психологом та клієнтом.



Довіра, яку суспільство та окремі клієнти надають психотерапевтам, є, згідно з К. Поуп і М. Васкез, джерелом влади[73] – наприклад, влада поважати та шанувати цю довіру або зраджувати і зловживати нею. Роль психолога надає йому можливість управляти організаційним аспектом психологічної допомоги: від поверхневої роботи до глибокої, від тимчасової до довготривалої. Окрім широкого вибору опцій щодо організації роботи, психологи також мають більше можливостей, ніж клієнти, у питаннях діагностики, професійних знань, впливу на очікування клієнта, а також у наданні показань представникам органів правопорядку.

Професія психолога передбачає різноманітні потенційні можливості, окрім встановленої ліцензії (підтвердження освіти, акредитації, і т. ін.). Так, можна констатувати владу, що заснована на наявності професійних знань. Психологи володіють науковими даними про дослідження людської поведінки та факторів, що впливають на мотивацію, прийняття рішень та дії. Вони також проводять свою діяльність на основі вивчення підтверджених методів промоції особистісних змін. Критично важливо визнавати і враховувати потенційну владу, яку надають професіоналам знання, для того щоб уникнути випадків маніпулювання цією владою для експлуатації клієнтів.

Психотерапевти володіють можливостями найменування та визначення явищ більшою мірою, ніж клієнти. З цієї точки зору діагностування клієнта – це процес реалізації влади психолога. У звіті щодо одного з найбільш цитованих психологічних досліджень «On Being Sane in Insane Places» Д. Розенхан пише: «Ярлики, озвучені фахівцями з психічного здоров'я, мають такий самий вплив на пацієнта, як і на його родичів та друзів, і нікого не повинно дивувати те, що поставлений діагноз діє на всіх цих осіб як пророцтво, що виконується саме собою. Зрештою, сам пацієнт приймає діагноз з усіма його надлишковими значеннями та очікуваннями і відповідно до нього змінює свою поведінку»[73, 40]. Таким чином, постановка діагнозу та визначення стану клієнта в будь-яких інших формах (надання психологічної характеристики,

виписки, пояснення психологічних механізмів психічної діяльності тощо) має велику потенційну силу впливу на життя клієнта та його самоідентичність.

Сам процес психотерапії виявляє, створює та використовує різні прояви влади у стосунках психолога і клієнта. Практично всі[73] підходи до психологічної допомоги визнають важливість очікування клієнта про те, що інтервенції психолога є достатньо ефективними для того, щоб стати причиною бажаних змін. Одним із аспектів цього очікування є ефект плацебо, фактор, який необхідно враховувати при проведенні досліджень ефективності різних видів втручань. Таким чином, інвестування клієнтом довіри до терапевта, може стати вагомою стороною та ресурсом самого процесу втручання.

Часто клієнти надають і інші значення ролі психотерапевта. Наприклад, психодинамічна теорія описує процес, що називається переносом (трансфером): клієнт переносить почуття, прив'язаність або стиль відносин, пов'язані з фігурами його минулого життя (наприклад, батьками) на психолога. Клієнт може реагувати на фахівця так, наче він є матір'ю або батьком клієнта. Такі глибокі почуття, як любов, відмова, сором, провина, туга, залежність, паніка можуть представляти незакінчений розвиток певного новоутворення або травматичний досвід, що потребує розуміння та зцілення: досвід, спочатку пережитий у ранньому становленні стосунків, може виникнути у відносинах психолог-клієнт у такому вигляді, в якому шокує і перевантажує клієнта.

Потенціал психолога викликати такі глибокі почуття – просто шляхом виконання своєї роботи – і емоційно відповідати на ці почуття так, ніби психолог є фігурою з минулого клієнта (при цьому клієнт часто функціонує так, ніби він або вона перебуває на більш ранньому етапі розвитку). Цей потенціал репрезентує владу психолога як можливості щодо впливу на актуальний стан і розвиток клієнта.

Терапевти також мають повноваження впливати на життя своїх клієнтів через свої свідчення як експертів у цивільних та кримінальних судах та через подібне судове або адміністративне провадження. Свідчення психотерапевта можуть здійснити певний вплив на приговор особи, що здійснила злочин.

Свідчення психотерапевта можуть вплинути на те, отримує чи втрачає один із батьків опіку над дитиною. Показання психотерапевта можуть вплинути на рішення суду про те, чи був обвинувачений здатний вчинити злочин, або, ймовірно, вчинить подібні злочини в майбутньому.

У деяких підходах психотерапевт може працювати над створенням конкретних форм влади і додаткових можливостей. Наприклад, сімейний психолог може спеціально розбалансувати рівновагу та союзи між членами сім'ї, які склалися певним чином. Поведінковий психотерапевт може[73] створити такий терапевтичний простір (наприклад, лікарняну палату), де бажана поведінка викликає реакцію заохочення з боку персоналу (можливо, у формі жетонів, які можна обміняти на товари або привілеї); можливості психолога та персоналу використовуються для контролю або, принаймні, впливу, на поведінку клієнта.

Психолог Лора Браун описує[73, 42-43] іншу сферу сили психотерапевта: «Терапевт також має можливість брати участь у поведінці, яка є визначальною для реальних та конкретних умов співпраці. Вона встановлює плату; обирає час, місце та обставини зустрічі; і визначає, якою інформацією вона поділиться про себе, а яку не розкриє. Навіть коли вона дозволяє певну свободу в переговорах щодо цих та подібних моментів, така свобода базується на імпліцитному розумінні того, що вона все ж знаходиться в межах влади психотерапевта приймати такі компроміси».

Різниця можливостей клієнта і психолога завжди[73] властива процесу надання психологічної допомоги. Хоча певні підходи до психотерапії підкреслюють егалітарні цінності, згідно з якими психолог і клієнт є рівні, такі цілі розглядаються лише у вузько обмеженому контексті відносин. У точному визначенні рівноправних стосунків, в яких немає помітної різниці можливостей партнерів, немає позначення одного партнера як «терапевта» по відношенню до іншого партнера, немає оплати, що стягується одним партнером з іншого за відносини, немає позначення діяльності як «професійної» (і такої, що відноситься до сфери політики професійної відповідальності), немає

використання одним партнером ліцензії (диплому, акредитації тощо) для роботи з іншим.

Визначальним атрибутом професіонала є визнання, розуміння та обережне поводження зі своєю владою – це ті якості, які є властивими для ролі психолога.

І окремий клієнт, і суспільство визнають різноманітні можливості професійної ролі психолога і покладаються на професіоналів у своїй довірі до того, що вони будуть використовувати свої повноваження на користь клієнтів, що звертаються по допомогу – і ніколи свідомо не здійснять шкоди чи експлуатації. Довірі, яку інвестують суспільство та окремі клієнти, повинна відповідати турбота з боку психолога. Тільки в контексті турботи – зокрема, турботи про добробут клієнта – є виправданими професійний статус та повноваження психотерапевта. Історично[73] фактором, який створював і визначав професійний статус фахівця, було не стягування високих зборів і не довгі роки, витрачені на навчання чи досягнення високого рівня знань. Центральною, визначальною характеристикою професіонала був етичний принцип ставити добробут клієнта на перше місце і не дозволяти професіональним судженням або послугам натомість слугувати власним потребам психотерапевта.

Критерієм підходів до психологічної інтервенції, рекомендованої до використання в професійній діяльності, є турбота про осіб, яким призначені ці психологічні втручання. Концепція турботи в даному випадку – це не пасивна, порожня сентиментальність. Турбота включає до себе відповідь на законні потреби клієнта та визнання того, що клієнта ніколи не можна експлуатувати. Сюди також входить прийняття особистої відповідальності за допомогу та уникнення непотрібної шкоди або загрози клієнту.

На жаль, цій концепції може не приділятися належної уваги при професійній підготовці фахівців. Турбота про те, що відбувається з клієнтами, є однією з найсильніших основ тих формальних норм і правил, які є спробою суспільства контролювати сферу відповідальності психолога, але вона також

заохочує психологів рефлексувати свою діяльність і розвиватися у власній професійній ролі.

### **3.2 Рекомендації щодо особливостей планування психологічної допомоги в залежності від критеріїв довіри-недовіри клієнта**

Усі психологи вступають у терапевтичний альянс із власною історією міжособистісних стосунків, набутими тенденціями, уявленнями про себе та культурними впливами. Раніше дослідники вважали, що психотерапевт є «чистим листом», що дозволяє клієнтові спроектувати на нього індивідуальні особливості переносу, але дане дослідження в поєднанні зі здобутками сучасних науковців[65] підкреслюють роль інтерсуб'єктивності, тобто специфіки міжособистісної взаємодії між психологом і клієнтом. До уваги також необхідно додати вплив суб'єктивності терапевта та спільне створення динаміки між терапевтом та клієнтом[65]. Стилі прив'язаності клієнтів (і психологів також) формуються через призму ранніх стосунків із первинними опікунами та впливають на внутрішні моделі майбутніх стосунків, включаючи терапевтичні стосунки. Практичні психологи повинні знати про власні тенденції прив'язаності та про те, як їх поведінка може впливати на інших, щоб бути здатними передбачувати та контролювати ефект власних інтервенцій: реагувати на клієнта таким чином, щоб встановлювати необхідний рівень довіри, зцілювати та рухати терапевтичну роботу вперед.

Терапевтичні стосунки активізують почуття тривоги та прояв моделей поведінки, пов'язаних зі стилем прив'язаності клієнта, оскільки процес надання психологічної допомоги включає аспекти вразливості, турботи та інтимності[65]. Найчастіше клієнти, які звертаються по консультацію або психотерапію, матимуть один із трьох ненадійних стилів прив'язаності, оскільки вони часто прагнуть покращити свої міжособистісні стосунки та (або) страждають від симптомів, що виникають через проблеми у стосунках. У житті

інші люди часто матимуть тенденцію реагувати на поведінку клієнта у ті способи, що укріплюють їх внутрішню операційну модель. Наприклад, людина із занепокоєним стилем прив'язаності може демонструвати якості залежності і вразливості у своїй поведінці, а інші будуть реагувати, піклуючись про неї[57]. Роль терапевта полягає в тому, щоб бути надійною базою для клієнта і при цьому обговорювати внутрішню робочу модель клієнта, будучи належним чином доступним і чуйним. Необхідно відслідковувати даний процес, тому що без належного рівня усвідомлення психолог з великою вірогідністю матиме тенденцію реагувати у природним спосіб, який підтверджує наявну внутрішню модель прив'язаності клієнта.

Клієнти, як правило, сприймають робочий альянс подібно до узагальненого сприйняття міжособистісних відносин, детермінованого стилем прив'язаності[65]. Наприклад, велика кількість досліджень продемонструвала, що клієнти з високим рівнем уникання, як правило, дають низькі оцінки якості терапевтичного альянсу[68]. Це має сенс, оскільки пасивність та уникання в поведінці зворотно пов'язані з багатьма видами ефективної психологічної діяльності, такими як пошук допомоги, саморозкриття та надання собі дозвілу на емоційну вразливість[57, 68]. Під час роботи з клієнтами, які мають тенденції до уникання, важливим початковим завданням є запобігти активізації їхніх систем прив'язаності для підвищення їхньої толерантності до перебування в терапевтичних стосунках. Стратегія побудови альянсу з клієнтами, які мають уникливо-відкидальний або застережливий стиль прив'язаності, полягає у тому, щоб а) своєчасно (не занадто рано) висловлювати прохання про емоційне та особистісне саморозкриття, пов'язане зі сприйняттям стану саморозкриття як вразливого; б) поважати та валідизувати сильні сторони та самодостатність клієнта; в) повідомляти, що ви хочете бути поруч із клієнтом, але що це повністю його вибір – чи повертатися до наступної сесії.

Стиль прив'язаності психолога також впливає на те, як активується система прив'язаності клієнта[68]. Коли уникливо-відкидальні клієнти працюють із уникливо-відкидальними психотерапевтами, може проявитися

тенденція до заперечення важливості відносин. При взаємодії клієнтів з уникливо-відкидальним стилем із занепокоєними психологами психотерапія може мати надмірну інтенсивність, оскільки психолог прагне до встановлення більш близьких стосунків, ніж ті, на які готовий клієнт. Дана ситуація з великою ймовірністю може провокувати недовіру з боку клієнта, оскільки поведінка психолога може не відповідати його критеріям довіри «Передбачуваність», «Спрямованість на стабільність», «Схильність контролювати», і навпаки, відповідати критерію недовіри «Співчутливість».

У роботі з клієнтами з високою міжособистісною тривожністю психотерапевти з низькою тривожністю мають вищі оцінки альянсу від клієнтів, ніж психотерапевти з високою тривожністю. Це показує, що психотерапевт з нижчою тривожністю може мати змогу ефективніше обґрунтовувати та регулювати взаємодію з дуже тривожним клієнтом, ніж той психотерапевт, який теж має високий ступінь тривожності[65]. Судячи зі співставлення даного висновку з результатами дослідження критеріїв довіри-недовіри у занепокоєних клієнтів, ця група клієнтів є орієнтована на співпрацю з психологами з низьким рівнем тривожності, адже вони цінують такі критерії довіри, як «Схильність до ризику», «Активність», «Ініціативність», «Непередбачуваність», «Довіра до мене», та ін.

Коли психотерапевти мали високий рівень уникання, вони, як правило, мали нижчі оцінки робочого альянсу від клієнтів[68]. Дослідження Романо, Фіцпатріка та Янзена показало[65], що психотерапевти з високим рівнем уникання в парі з високо тривожними клієнтами мають меншу глибину роботи на сесії. Такі психотерапевти, які мають високий рівень уникання, можуть дистанціюватися у роботі з дуже тривожними клієнтами і не мати змоги відповісти на емоційні потреби клієнтів щодо інтимності та вразливості.

Домовленість між психологом та клієнтом щодо сприйняття робочого альянсу корелює з успіхом надання психологічної допомоги, ймовірно, з тієї причини, що усна домовленість пов'язана зі здатністю терапевта точно сприймати та реагувати на досвід клієнта в терапевтичних стосунках[65].

Психотерапевти, які мають надійний стиль прив'язаності, як правило, оцінюють свій робочий альянс з клієнтами на ранньому етапі більш позитивно, ніж психотерапевти, які мають високу тривожність і занепокоєний стиль. При цьому психотерапевти з високою міжособистісною тривожністю мають високі початкові оцінки альянсу від клієнтів, але ці оцінки з часом знижуються. Це вказує на те, що занепокоєні терапевти можуть бути особливо чутливими до налаштування на клієнта на ранніх стадіях психотерапії, уникати конфронтації та конфліктів. Така стратегія може бути корисною для встановлення рапорту та довіри на початку взаємодії, але в довгостроковій перспективі може не принести користі клієнту[65]. Так, психотерапевти з нижчою тривожністю мали більшу стабільність в оцінках альянсу клієнтами, що вказує на їх здатність ефективніше розуміти емоційні потреби клієнтів і реагувати на них протягом всього терапевтичного процесу.

Велику роль у вибудовуванні довіри між психологом і клієнтом має сторонній вплив з боку динаміки явищ переносу і контрпереносу (трансферу і контртрансферу). Поняття контртрансферу формулювалося протягом багатьох років і включає будь-які почуття, думки та поведінку, які виникають у психолога у відповідь на клієнта. Об'єктивний контртрансфер – це реакції психолога, спричинені поведінкою клієнта, які могли б виникнути у будь-якої іншої людини. Ці думки та почуття є важливою інформацією, яка може бути корисною для збагачення терапевтичного процесу, якщо під їх впливом психолог не приймає імпульсивних рішень і не здійснює необдуманих вчинків. Таким чином, для використання контртрансферу необхідна свідомо і ретельна рефлексія.

Суб'єктивний контртрансфер – це «спостережувана реакція консультанта на клієнтів, яка виникає внаслідок його власних невирішених питань та особистісних конфліктів»[68]. Цей тип реакції шкідливий для терапевтичного процесу і, найімовірніше, виникає, коли клієнт і консультант мають різні моделі і стилі прив'язаності[65]. Терапевти з уникливо-відкидальним стилем, швидше за все, критично налаштовані до занепокоєних клієнтів і



відсторонюються від них. Подібним чином занепокоєні психотерапевти, скоріше за все, вороже ставляться до уникливо-відкидальних клієнтів.

Не всі негативні ефекти контрпереносу представляються такими шкідливими для психотерапевтичного процесу, як зазначено вище. Позитивний ефект контртрансферу може здаватися доброзичливою та підтримуючою поведінкою, але насправді він задовольняє захисні потреби психолога, дозволяючи уникаючи проблем клієнтів та занурення в процес терапії. Психолог може проявляти позитивний контртрансфер, коли надмірно підтримує, погоджується з клієнтом занадто часто, надмірно саморозкривається та підтримує світогляд клієнта, який насправді може не допомагати, а заважати йому. Негативні прояви контртрансферу також корелюють з низькою ефективністю робочого альянсу за оцінками психологів та супервізорів[65]. Однак позитивні прояви контрпереносу так само не пов'язані з високими оцінками роботи психотерапевта, але негативно корелюють із емоційним зв'язком за оцінками супервізорів. Це вказує на те, що без додаткової підтримки з боку супервізора та власної терапії психологи можуть не знати, коли в їх поведінці виникає позитивний прояв контртрансферу, який у довгостроковій перспективі може бути шкідливим для особистісного росту клієнта.

Ступінь надійності у внутрішній моделі прив'язаності психолога (низькі рівні тривожності та уникання) впливає на його здатність виявляти та усувати проблеми (розриви альянсу) в процесі надання допомоги. Оскільки занепокоєні люди більш «схильні проявляти підвищену пильність до відмови і продовжувати думати про міжособистісне відторгнення»[65], не дивно, що більш занепокоєні терапевти, як правило, повідомляють про більшу кількість розривів, ніж психотерапевти з уникливо-відкидальним стилем.

Дослідження С. Мармарош та співавторів виявило, що, хоча психологи з підвищеною тривожністю зосереджують більшу частину своїх зусиль на існуючих розривах альянсу у роботі, вони не обов'язково вважають себе успішними в їх вирішенні. Високий рівень тривожності психотерапевта

негативно корелює з емпатійною реакцією на проблеми. Психолог із занепокоєним стилем прив'язаності може почуватися переповненим власними емоційними потребами, які можуть перешкоджати йому реагувати так, щоб ефективно відповідати на потреби клієнта.

Незважаючи на те, що психотерапевти з уникливо-відкидальним стилем прив'язаності повідомляють про найменшу кількість розривів, вони також мають найнижчі оцінки робочого альянсу від клієнтів, що частково пов'язано зі здатністю терапевта відновлювати стосунки при виникненні розривів. Цей парадокс вказує на те, що уникливо-відкидальні психологи можуть не помічати проблем, які відбуваються під час сесії, через їхню тенденцію уникати конфліктів та дистанціюватися від емоційної вразливості.

Дж. Шафран пропонує[34] таким чином попереджати розрив терапевтичного альянсу:

1) психотерапевт повинен усвідомлювати, що у клієнта часто виникають негативні відчуття в ході психотерапії та він може почуватися недостатньо безпечно для того, щоб їх висловлювати;

2) важливо надати клієнту досвід вираження негативних почуттів щодо процесу психотерапії та прояснити наслідки їх ігнорування;

3) коли клієнт висловлює свій зворотний зв'язок про думки і почуття, що виникають у ході роботи, необхідно бути відкритим до розділу відповідальності за них.

Емпіричні дані підтверджують необхідність перерахованих кроків, а також їх ефективність у профілактиці розривів альянсу. Так, було виявлено[34], що 65% клієнтів приховують свої почуття щодо психотерапевтичного процесу (у тому числі позитивні, але частіше – негативні), і лише 27% психотерапевтів завдяки непрямим сигналам клієнтів здогадуються про це.

Дж. Кантер зі співавторами описує спеціальні інтервенції, які мають назву «фокусовані на теперішньому» (present-focused) та орієнтовані саме на проблеми терапевтичних відносин, наявні на даний момент[34].

Надійна прив'язаність психотерапевта пов'язана з міцнішим терапевтичним альянсом, більшою глибиною сеансу, більш емпатійним залученням і більшою адаптацією плану терапії до потреб клієнта[65]. Так, у вищезгаданому дослідженні М. Дозьєра, К. Дейвіса і Л. Барнетта[57], менеджери з надійним стилем прив'язаності, які не отримували психотерапевтичного навчання, усе ж змогли терапевтично реагувати на основні потреби своїх клієнтів, які мали занепокоєний та уникливо-відкидальний стиль прив'язаності. Вони змогли зазирнути за межі поверхневого сприйняття бесіди, щоб кинути виклик внутрішнім моделям своїх клієнтів та створити коригувальний емоційний досвід. З іншого боку, менеджери з ненадійними стилями прив'язаності реагували лише на більш очевидне висловлення потреб своїх клієнтів. Вони, як правило, здійснювали більш інтенсивне втручання у випадку роботи з занепокоєними клієнтами і менш інтенсивне – з уникливо-відкидальними клієнтами, що призводило до підкріплення внутрішньої моделі прив'язаності клієнта. Це свідчить про те, що консультанти з надійним стилем прив'язаності можуть бути більш готовими обирати такі інтервенції, які є некомфортними для них самих, але більш терапевтичними для клієнта в довгостроковій перспективі[57].

Контраст у міжособистісних тенденціях між психологами та клієнтами є оптимальною умовою для результатів психологічної допомоги, в тому числі для створення коригуючих емоційних переживань та навчання новим засобам міжособистісної динаміки на власному досвіді[48; 57]. Природна внутрішня модель прив'язаності психотерапевта допомагає йому утриматися від зайняття позицій, що підкріплюють світогляд клієнта.

Поняття комплементарних і некомплементарних реакцій детальніше пояснює механізм міжособистісної взаємодії, відповідальний за високу ефективність контрастних тенденцій у моделі прив'язаності клієнта та психолога. Комплементарні відповіді психолога зміцнюють світогляд і існуючу внутрішню модель клієнта (наприклад, демонстрація надмірного захисту занепокоєних клієнтів), тоді як некомплементарні відповіді кидають виклик

клієнтському світогляду щодо стосунків (наприклад, надання занепокоєним клієнтам інструментів для самостійного подолання тривоги).

Найбільш успішна психотерапія починається з комплементарних реакцій, таким чином, щоб терапевт і клієнт могли побудувати довіру та безпеку, на основному етапі впроваджує некомплементарні реакції, щоб клієнти могли експериментувати, вивчаючи різні способи взаємодії, і повертається до переважно комплементарних реакцій в кінці терапії[57]. Однак високі рівні некомплементарних реакцій пов'язані із невдалою психотерапією. Таким чином, головна рекомендація – м'яко переходити від одного типу реакцій до іншого, щоб максимізувати ефективність психологічної роботи, зберігаючи при цьому безпечно для клієнта середовище.

Працюючи з клієнтами, які мають уникливо-відкидальний стиль прив'язаності, психологи повинні протистояти тенденції зосереджуватися на поверхневих проблемах, і обережно заохочувати клієнта вивчати емоційні проблеми та цінність стосунків. Працюючи з занепокоєними клієнтами, потрібно намагатися заохочувати більше самостійності та незалежності. Психотерапевти, які цінують автономію, виявилися більш ефективними в роботі із залежними клієнтами, тоді як психотерапевти, які цінують емоційний зв'язок і близькість, були ефективнішими з уникливо-відкидальними клієнтами[57].

Численні дослідження показали, що для клієнтів з уникливо-відкидальним стилем прив'язаності найкращим вибором є психотерапевти з надійним стилем, які більше схиляються до тривожної сторони спектру, а клієнтам із занепокоєним стилем прив'язаності найкраще обирати психотерапевтів з надійним стилем, які схильні до уникнення[57].

Психологу необхідно знати про свої особистісні тенденції у моделі прив'язаності та проходити власну терапію, щоб будувати більш надійний стиль прив'язаності. Також вкрай важливо використовувати свій контрперенос як джерело інформації для того, щоб усвідомлювати та утримуватися від дій,

які або зміцнюють внутрішню модель прив'язаності клієнта, або задовольняють власні потреби психолога.

Продіагностувавши стиль прив'язаності свого клієнта, практичний психолог може краще розуміти сигнали та почуття клієнта щодо терапевтичних стосунків і діяти таким чином, щоб реагувати на основні потреби клієнта, а не на ті їх інтерпретації, що залишаються на поверхні.

Оцінюючи і реагуючи на стиль прив'язаності клієнта, також важливо бути чуйним до культурального контексту. Так, колективістські культури більше цінують взаємозв'язок та гармонію, ніж індивідуалістичні культури. Спостережувані феномени, що здаються гіперчутливістю до того, що інші люди думають про клієнта, детермінованою занепокоєним стилем прив'язаності, насправді можуть бути реалістичним способом адаптуватися до культури в конкретному соціумі.

Терапевти повинні цікавитись почуттями, думками та поведінкою клієнта під час терапії, обговорювати їх значення та досліджувати відповідність міжособистісним стосункам та очікуванням поза терапією. З клієнтами, які не є представниками домінуючої культури, психологічна робота може допомагати краще орієнтуватися у своїх стосунках із різними культурними середовищами.

Терапевти та клієнти приходять до терапевтичних стосунків з цілою історією прив'язаності, яка була сформована задовго до того, як вони почали співпрацювати. Щоб ефективно надавати психологічні послуги для своїх клієнтів, психологам потрібно виконувати внутрішню роботу, усвідомлювати власні тенденції у моделях прив'язаності, і зміщувати їх у бік надійної частини спектру. Роль психотерапевта – підтримувати надію на зміни як у самого себе, так і у своїх клієнтів. Завдяки самосвідомості та самоспівчуттю психологи можуть усвідомити власні стилі прив'язаності та рухатись до кращої здатності усвідомлено реагувати як на власні потреби, так і на потреби своїх клієнтів.

Таким чином, довіра клієнта до психолога є важливою складовою психотерапевтичних відносин, необхідною умовою для згоди клієнта співпрацювати з фахівцем і запорукою продуктивної роботи. На основі

вивчення особливостей сприйняття суспільством іміджу практичного психолога і його зв'язків з міжособистісною довірою запропоновано методологічну структуру створення необхідного рівня довіри. Так, визначальними напрямками роботи для формування довіри клієнта є особливості зовнішнього вигляду конкретного фахівця, його індивідуально-психологічні особливості, особливості його професійного спілкування та діяльності, особливості предметного середовища.

Розглянуто погляд на довіру як на фактор, що надає психологу владу (здатність вільно впливати на певні змінні, якої немає у клієнта). Окрім широкого вибору опцій щодо організації роботи, психологи також мають більше можливостей, ніж клієнти, у питаннях діагностики, професійних знань, впливу на очікування клієнта, а також у наданні показань представникам органів правопорядку.

Велика кількість клієнтів, якщо не більшість, має глибинні схеми та страхи, пов'язані з можливістю потрапити до ситуації, в якій їх довіру зрадять. Як правило, клієнти сприймають робочий альянс подібно до узагальненого сприйняття міжособистісних відносин, детермінованого стилем прив'язаності. Стиль прив'язаності психолога також впливає на те, як активується система прив'язаності клієнта: коли уникливо-відкидальні клієнти працюють із уникливо-відкидальними психотерапевтами, може проявитися тенденція до заперечення важливості відносин. При взаємодії клієнтів з уникливо-відкидальним стилем із занепокоєними психологами психотерапія може мати надмірну інтенсивність. У свою чергу домовленість між психологом та клієнтом щодо сприйняття робочого альянсу корелює з успіхом надання психологічної допомоги з тієї причини, що усна домовленість пов'язана зі здатністю терапевта точно сприймати та реагувати на досвід клієнта в терапевтичних стосунках.

Запропоновано стратегії планування процесу надання психологічної допомоги для окремих груп клієнтів у залежності від їх моделей прив'язаності та специфічних критеріїв довіри-недовіри. Стратегія побудови альянсу з

клієнтами, які мають уникливо-відкидальний або застережливий стиль прив'язаності (модель «Ін-»), полягає у тому, щоб своєчасно пропонувати емоційне саморозкриття, поважати самодостатність і вибір клієнта, таким чином валідизуючи його потребу в контролі як необхідну умову довіри. Стратегія роботи із занепокоєними клієнтами базується на підтримці їх наявної готовності до довіри завдяки організації довірливого робочого простору і зниженню їх тривоги.

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи результати дослідницької роботи, зазначимо, що головними виділеними ознаками феноменів довіри-недовіри є полісемантичність і багатоаспектність. Полісемантичність довіри полягає у наявності великої кількості підходів до дефініції даного психологічного явища, які спираються на різні характеристики і використовують різні лексеми. Багатокомпонентність довіри як частина наукової проблеми полягає у виділенні великої кількості її структурних елементів і зовнішніх взаємозв'язків з іншими феноменами.

Серед великої кількості підходів до розуміння феноменів довіри-недовіри цілісним та систематичним є визначення довіри як реляційного конструкту, що існує одночасно під впливом п'яти груп факторів: особливості з боку особи, що довіряє (когнітивного агента); характеристики особи, якій довіряють (інтенційного агента); очікуваний результат; потреба, яка мотивує особу здійснювати акт довіри або недовіри; зовнішній контекст взаємодії.

Показано, що здоровий (адаптивний) рівень довіри до психолога вірогідно сприятиме простішому становленню терапевтичних стосунків, а надалі – ефективній командній роботі психолога і клієнта. Визначна роль довіри і недовіри пов'язана також і з тим, що ці явища визначають відповідь особистості на необхідність досягнення певної мети (отримання допомоги за запитом) у ситуації вразливості і неповноти контролю, чим і характеризується психотерапія.

Індивідуальні особливості клієнта визначають те, які саме характеристики психолога клієнт розглядає як критерії довіри, а які – як критерії недовіри. Так, внутрішні моделі прив'язаності клієнта містять генералізовані когнітивні репрезентації – образ Я та образ Інших, які мають значний вплив на оцінку та інтерпретацію особистісних рис партнера у взаємодії.



На емпіричному етапі дослідження взаємозв'язку внутрішньої моделі прив'язаності клієнта з критеріями довіри-недовіри до практичного психолога була апробована і використана авторська методика «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога». Досліджено рівні кореляції чотирьох внутрішніх моделей прив'язаності клієнтів зі специфічними для них критеріями довіри і недовіри до практичного психолога.

Виявлено ряд критеріїв довіри-недовіри клієнтів до психологів-практиків, які є статистично значущими для вибірки і при цьому не мають взаємозв'язків із певними особистісними характеристиками клієнтів. На основі якісного аналізу психологічного змісту цих критеріїв виділено 6 категорій універсальних критеріїв довіри до психолога (професіоналізм, етичність і дотримання меж, результативність роботи, контроль, емпатійність, суб'єктивні атрибути успішності). Універсальні критерії недовіри до психолога об'єднано у 4 категорії (непрофесіоналізм, неетичність і недотримання меж, неемпатійність, суб'єктивні атрибути неуспішності).

Для групи досліджуваних із позитивною внутрішньою моделлю себе (Я+) не виділено кореляцій із жодними критеріями довіри-недовіри до психолога. Типовими критеріями довіри для осіб із негативною моделлю Я (Я-) є ті, що пов'язані зі схильністю психолога до контролю, із зниженою тривожністю фахівця, а також із явищами позитивного трансферу. Критерії недовіри, типові для групи Я-, включають ознаки емоційної відстороненості, а також ті, що є проявами некомпетентності фахівця або сприймаються клієнтом як такі.

У випадку клієнтів із позитивною внутрішньою моделлю інших (Ін+) виділені критерії довіри, пов'язані з цікавістю клієнта до особистості і компетенцій психолога, з позитивною оцінкою його моральних якостей і з тенденцією до самоідентифікації з психологом. Критерії недовіри, характерні для вибірки осіб із позитивною моделлю інших, пов'язані з ознаками некомпетентності або порушеннями етичних норм і проявами прямої шкоди. Клієнти з негативною моделлю інших (Ін-) в якості критеріїв довіри надають перевагу таким характеристикам фахівця, які надають клієнту можливість

підтримувати контроль над робочим процесом при отриманні психологічних послуг. Критеріями недовіри для даної групи є параметри, пов'язані з емоційною близькістю та високим самоконтролем психолога.

Продемонстровано, що довіра клієнта до психолога є важливою складовою психотерапевтичних відносин, необхідною умовою для згоди клієнта співпрацювати з фахівцем і запорукою продуктивної роботи. На основі вивчення особливостей сприйняття суспільством іміджу практичного психолога і його зв'язків з міжособистісною довірою запропоновано методологічну структуру створення необхідного рівня довіри.

Розглянуто погляд на довіру як на фактор, що надає психологу владу (здатність вільно впливати на певні змінні, якої немає у клієнта). Окрім широкого вибору опцій щодо організації роботи, психологи також мають більше можливостей, ніж клієнти, у питаннях діагностики, професійних знань, впливу на очікування клієнта, а також у наданні показань представникам органів правопорядку. На основі даного підходу підкреслено роль і відповідальність психолога за поважливе і безпечне дотримання етичних норм, особистісних меж і особливостей терапевтичних стосунків, необхідне для підтримання довіри і продуктивності психологічної допомоги.

Запропоновано стратегії планування процесу надання психологічної допомоги для окремих груп клієнтів у залежності від їх моделей прив'язаності та специфічних критеріїв довіри-недовіри. Стратегія побудови альянсу з клієнтами, які мають уникливо-відкидальний або застережливий стиль прив'язаності (модель «Ін-»), полягає у тому, щоб своєчасно пропонувати емоційне саморозкриття, поважати самодостатність і вибір клієнта, таким чином валідизуючи його потребу в контролі як необхідну умову довіри. Стратегія роботи із занепокоєними клієнтами базується на підтримці їх наявної готовності до довіри завдяки організації довірливого робочого простору і зниженню їх тривоги.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєва Ю. А. Методологічне підґрунтя феномена віри у філософських наукових джерелах. *Актуальні проблеми психології*. 2014. Т. 12. Вип. 20. С. 18–30.
2. Алексєєва Ю. А. Структурна модель віри в юнацькому віці. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 34. С. 17–30.
3. Бургонська С. В. Дослідження особливостей формування взаємовідносин між психотерапевтом і клієнтом. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 29. С. 105–114.
4. Ворожбит С. А. Почуття довіри як чинник соціально-психологічної адаптації студентів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2011. 22 с.
5. Гурлева Т. С. Довіра в опосередкованому спілкуванні: психологічна допомога особистості в кризових умовах. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. 3. Вип. 14. С. 191–213.
6. Єрмакова Н. О. Психологічні особливості становлення довіри до себе в юнацькому віці : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2008. 23 с.
7. Кравченко В. Ю. Довіра як прояв афіліативної потреби особистості в юнацькому віці : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2009. 24 с.
8. Лисенко Д. П. Довіра в предметному полі психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 40. С. 196–208.
9. Майорчак Н. М. Брехливість особистості в соціально-психологічному контексті : монографія. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 193 с.

10. Майорчак Н. М. Соціально-психологічні особливості прояву брехливості особистості : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Сєвєродонецьк, 2017. 21 с.
11. Назарук О. Довіра як передумова формування позитивного соціального досвіду особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2010. Т. 12. С. 216–224.
12. Плескач Б. В., Уркаєв В. С. Суб'єктивний образ спеціаліста та його значення для розвитку психотерапевтичних стосунків з внутрішньо переміщеними особами. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. 3. Вип. 14. С. 153–190.
13. Степанова Н. М. Довіра як соціокультурний феномен сучасного суспільства : автореф. дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 2012. 20 с.
14. Ткач М. В. Соціально-психологічні чинники генези міжособистісної довіри старшокласників : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2011. 19 с.
15. Циганенко Г. В. Про довіру: методи діагностики та практичної роботи. *Психолог*. 2014. № 21. С. 6–17.
16. Шевченко С. В. Теоретична модель розвитку довіри до себе у майбутніх психологів. *Актуальні проблеми психології*. 2016. Т. 1. Вип. 45. С. 150–156.
17. Юрченко О. В. Взаємозв'язок інтернальності та міжособистісної довіри студентів технічного ВНЗ. *ВІСНИК НТУУ "КПІ". Філософія. Психологія. Педагогіка*. Київ, 2012. № 2. С. 110–116.
18. Юхименко А. С. Еволюція розуміння феноменів довіри та недовіри: від взаємовиключення до амбівалентності. *Молода наука-2020* : матеріали XIII універс. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 13-15 квіт. 2020 р. Запоріжжя : ЗНУ, 2020. Т. 2. С. 212–214.
19. Юхименко А. С. Нейропсихологічні аспекти формування довіри-недовіри: аналітичний огляд. *Інтеграційні можливості сучасної психології та*

*шляхи її розвитку* : матеріали IV всеукр. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 15-16 жовт. 2020 р. Запоріжжя : ЗНУ, 2020. С. 35-36.

20. Юхименко А. С. Сучасні підходи до вивчення феномену довіри в галузях психології. *Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку* : матеріали III всеукр. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 10-11 жовт. 2019 р. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. С. 35–37.

21. Авдеева Н. Н. Теория привязанности: современные исследования и перспективы. *Современная зарубежная психология*. 2017. Т. 6. № 2. С. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2017060201> (дата звернення: 29.09.2020).

22. Волкова Е. Е., Капустина Т. В., Черемискина И. И. Развитие модели привязанности в контексте различных теоретических подходов. *Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования*. 2017. Т. 6. № 1А. С. 45–53.

23. Глушко И. В. Доверие и недоверие как социальные практики российского общества. Ростов-на-Дону : Фонд науки и образования, 2016. 280 с.

24. Григорова Т. П. Деструктивная привязанность к партнеру во взрослом возрасте и совладание с ее проявлениями : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13. Кострома, 2015. 138 с.

25. Елисеева О. О. Имидж как фактор доверия психологу-консультанту : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Москва, 2011. 27 с.

26. Запесоцкая И. В. Состояние зависимости: метапсихологический подход : автореф. дис. ... докт. психол. наук : 19.00.01. Москва, 2012. 46 с.

27. Ильин Е. П. Психология доверия. Санкт-Петербург : Питер, 2013. 288 с.

28. Крючкова И. М. Социально-психологические характеристики феномена «доверия» в работах отечественных психологов. *Russian Journal of Education and Psychology*. 2017. № 8. С. 112–124. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-harakteristiki-fenomena-doveriya-v-rabotah-otechestvennyh-psihologov> (дата звернення: 29.09.2020).

29. Купрейченко А. Б. Доверие и недоверие – общие и специфические психологические характеристики. *Вестник Российского университета дружбы народов*. 2008. № 2. С. 46–53. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-i-nedoverie-obschie-i-spetsificheskie-psihologicheskie-harakteristiki> (дата звернения: 29.09.2020).

30. Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия. Москва : Институт психологии РАН, 2008. 565 с.

31. Леонова И. Ю., Леонов И. Н. Психометрическая проверка структуры методики «Шкала межличностного доверия» Дж. Роттера в адаптации С. Г. Достовалова и ее модификация. *Вестник Удмуртского университета*. 2016. № 2. С. 93–111. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihometricheskaya-proverka-struktury-metodiki-shkala-mezhlichnostnogo-doveriya-dzh-rottera-v-adaptatsii-s-g-dostovalova-i-ee> (дата звернения: 29.09.2020).

32. Макарова Е. Ю. Представления о психологическом консультировании у разных социальных групп : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Москва, 2009. 23 с.

33. Поршнева Б. Ф. Контрсуггестия и история (элементарное социально-психологическое явление и его трансформации в развитии человечества). *Историческая психология и социология истории*. 2010. № 2. С. 185–219.

34. Пуговкина О. Д., Холмогорова А. Б. Терапевтический альянс в психотерапии. *Современная терапия психических расстройств*. 2011. № 3. С. 14–21.

35. Сабельникова Н. В., Каширский Д. В. Опросник привязанности к близким людям. *Психологический журнал*. 2015. Т. 36. № 4. С. 84–97.

36. Скрипкина Т. П. Психология доверия : учеб. пособ. Москва : Академия, 2000. 264 с.

37. Табхарова С. П. Взаимосвязь доверия и недоверия личности другим людям с отношением к соблюдению нравственных норм делового поведения : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Москва, 2008. 28 с.

38. Такмакова М. Ю. Аналитический обзор стилей привязанности и их нарушений в раннем детстве. *Вісник Харківського національного університету*. 2013. № 1065. С. 153–155.
39. Цапкин В. Н. Единство и многообразие психотерапевтического опыта. *Московский психотерапевтический журнал*. 1992. № 2.
40. Шестопалова Л. Ф. Доверие в отношениях врача и пациента : монография. Харьков : ХНУ имени В. Н. Каразина, 2014. 132 с.
41. Эриксон Э. Детство и общество. Москва : Прогресс, 1996.
42. Andrusyna T., Tang T., DeRubeis R., Luborsky L. The factor structure of the working alliance inventory in cognitive-behavioral therapy. *The Journal of Psychotherapy Practice and Research*. 2001. Vol. 10, No 3. P. 173–178. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3330646/> (дата звернення: 29.09.2020).
43. Baumgartner T. et al. Oxytocin shapes the neural circuitry of trust and trust adaptation in humans. *Neuron*. 2008. Vol. 58, No 4. P. 639–650. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2008.04.009> (дата звернення: 29.09.2020).
44. Bellucci G. et al. Neural signatures of trust in reciprocity: a coordinate-based meta-analysis. *Human Brain Mapping*. 2017. Vol. 38, No 3. P. 1233–1248. DOI: <https://doi.org/10.1002/hbm.23451> (дата звернення: 29.09.2020).
45. Bligh M., Kohles J. Do I trust you to lead the way? Exploring trust and mistrust in leader follower relations / Leonard S. et al. *The Wiley- Blackwell handbook of the psychology of leadership, change, and organizational development*. John Wiley & Sons Ltd, 2013. P. 89–112. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781118326404.ch5> (дата звернення: 29.09.2020).
46. Blue P. et al. Whose promises are worth more? How social status affects trust in promises. *European Journal of Social Psychology*. 2020. Vol. 50, No 1. P. 189–206. DOI: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2596> (дата звернення: 29.09.2020).
47. Boszormenyi-Nagy I., Krasner B. Trust-based therapy: a contextual approach. *The American Journal of Psychiatry*. 1980. Vol. 137, No 7. P. 767–775. DOI: <https://doi.org/10.1176/ajp.137.7.767> (дата звернення: 29.09.2020).

48. Bowlby J. A secure base: Parent-child attachment and healthy human development. New York : Basic Books, 2008. 416 p.
49. Brennan K., Clark C., Shaver P. Self-report measurement of adult romantic attachment: an integrative overview / Simpson J., Rholes W. *Attachment theory and close relationships*. New York : Guilford Press, 1998. P. 46–76.
50. Brodt S., Neville L. Repairing trust to preserve balance: a balance- theoretic approach to trust breach and repair in groups. *Negotiation and Conflict Management Research*. 2013. Vol. 6, No 1. P. 49–65. DOI: <https://doi.org/10.1111-/ncmr.12003> (дата звернення: 29.09.2020).
51. Bucci S., Seymour-Hyde A., Harris A., Berry K. Client and therapist attachment styles and working alliance. *Clinical Psychology & Psychotherapy*. 2016. Vol. 23, No 2. P. 155–165. DOI: <https://doi.org/10.1002/cpp.1944> (дата звернення: 29.09.2020).
52. Castelfranchi C., Falcone R. Trust theory: a socio-cognitive and computational model. John Wiley & Sons Ltd, 2010. 370 p.
53. Cristopher C. Therapist attachment and perceived working alliance among student clinicians : diss. PsyD. Pacific University, 2012. 73 p.
54. Delgado M. Fool me once, shame on you; fool me twice, shame on oxytocin. *Neuron*. 2008. Vol. 58, No 4. P. 470–471. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2008.05.005> (дата звернення: 29.09.2020).
55. Deutsch, M. Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*. 1958. Vol. 2. P. 265–279. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/002200275800200401> (дата звернення: 29.09.2020).
56. Dietzel C., Abeles N. Client-therapist complementarity and therapeutic outcome. *Journal of Counseling Psychology*. 1975. Vol. 22, No 4. P. 264–272. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0076731> (дата звернення: 29.09.2020).
57. Dozier M., Davis K., Barnett L. (1994). Clinicians as caregivers: Role of attachment organization in treatment. *Journal of consulting and clinical psychology*. 1994. Vol. 62. P. 793–800. DOI: 10.1037//0022–006X.62.4.793.



58. Ferguson J., Young L., Insel T. The neuroendocrine basis of social recognition. *Frontiers in Neuroendocrinology*. 2002. Vol. 23, No 2. P. 200–224. DOI: <https://doi.org/10.1006/frne.2002.0229> (дата звернення: 29.09.2020).
59. Govier T. Is it a jungle out there? Trust, distrust and the construction of social reality. *Dialogue*. 1994. Vol. 33. P. 237–252. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0012217300010519> (дата звернення: 29.09.2020).
60. Gupta N., Ho V., Pollack J., Lai L. A multilevel perspective of interpersonal trust: individual, dyadic, and cross-level predictors of performance. *Journal of Organizational Behavior*. 2016. Vol. 37, No 8. P. 1271–1292. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.2104> (дата звернення: 29.09.2020).
61. Houwelingen G., Dijke M., Cremer D. Trust maintenance as a function of construal level and attributions: the case of apologies. *European Journal of Social Psychology*. 2018. Vol. 48, No 1. P. 33–46. DOI: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2291> (дата звернення: 29.09.2020).
62. Kietabl C. A review of attachment and its relationship to the working alliance. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*. 2012. Vol. 46, No 2. P. 122–140.
63. Lambert M., Barley D. Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 2001. Vol. 38. P. 357–361.
64. Lambert Ph. Client perspectives on counselling: before, during and after. *Counselling & Psychotherapy Research*. 2007. Vol. 7, No 2. P. 106–113. DOI: <https://doi.org/10.1080/14733140701345919> (дата звернення: 29.09.2020).
65. Lin-Arlow J. Influences of therapist-client attachment styles on the clinical relationship. *Mind the Gap*. 2018. URL: <https://medium.com/community-mental-health/influences-of-therapist-client-attachment-styles-on-the-clinical-relationship-90fa025bb08a> (дата звернення: 29.09.2020).
66. McKay J. et al. Affiliative trust-mistrust and immunity in depressed patients receiving supportive-expressive psychotherapy. *Psychotherapy Research*.

1997. Vol. 7, No 3. P. 249–260. DOI: <https://doi.org/10.1080/105033097123313320-03> (дата звернення: 29.09.2020).

67. Mellinger G. Interpersonal trust as a factor in communication. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*. 1956. Vol. 52, No 3. P. 304–309.

68. Mohr J., Gelso C., Hill C. (2005). Client and Counselor Trainee Attachment as Predictors of Session Evaluation and Countertransference Behavior in First Counseling Sessions. *Journal of Counseling Psychology*. 2005. Vol. 52, № 3. P. 298–309. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0167.52.3.298>

69. Nickel P. Trust, staking, and expectations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*. 2009. Vol. 39, No 3. P. 345–362. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2009.00407.x> (дата звернення: 29.09.2020).

70. Rempel J., Holmes J., Zanna M. Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1985. Vol. 49, No 1. P. 95–112.

71. Richards P., Davison M. The effects of theistic and atheistic counselor values on client trust: a multidimensional scaling analysis. *Counseling and Values*. 1989. Vol. 33, No 2. P. 109–120. DOI: <https://doi.org/10.1002/j.2161-007X.1989.tb00748.x> (дата звернення: 29.09.2020).

72. Schmid T., Hake D. Fast acquisition of cooperation and trust: a two-stage view of trusting behavior. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*. 1983. Vol. 40, No 2. P. 179–192. DOI: <https://doi.org/10.1901/jeab.1983.40-179> (дата звернення: 29.09.2020).

73. Pope K., Vasquez M. Trust, power, and caring. *Ethics in Psychotherapy and Counseling* : pract. guide 4th ed. John Wiley & Sons Ltd, 2011. P. 34–40. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781118001875.ch4> (дата звернення: 29.09.2020).

## ДОДАТОК А

**Результати дослідження за опитувальником «Шкала соціальної бажаності» Д. Марлоу і Д. Крауна в адаптації Ю. Л. Ханіна**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1		№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14	№15	№16	№17	№18	№19	№20
2	Респондент 1	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi
3	Респондент 2	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Так	Hi	Hi
4	Респондент 3	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так
5	Респондент 4	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так
6	Респондент 5	Так	Так	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi
7	Респондент 6	Так	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Hi
8	Респондент 7	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Hi	Так
9	Респондент 8	Так	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi
10	Респондент 9	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Hi
11	Респондент 10	Hi	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi
12	Респондент 11	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi
13	Респондент 12	Так	Hi	Так	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi
14	Респондент 13	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так
15	Респондент 14	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Hi	Так	Hi	Так	Hi
16	Респондент 15	Так	Hi	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Так	Так	Так
17	Респондент 16	Hi	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi
18	Респондент 17	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Hi
19	Респондент 18	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Так	Hi	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Hi	Так	Hi
20	Респондент 19	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Так
21	Респондент 20	Hi	Так	Hi	Hi	Hi	Hi	Hi	Так	Hi	Так	Hi	Так	Hi	Так	Так	Так	Hi	Так	Hi	Так

## ДОДАТОК Б

Результати дослідження за опитувальником ECR К. Бреннан, С. Кларк і  
Ф. Шейвера в адаптації Н. В. Сабельникової і Д. В. Каширського

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1		№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14	№15	№16	№17	№18
2	Респондент 1	3	7	3	1	2	2	2	7	4	6	7	5	5	6	2	6	6	5
3	Респондент 2	4	4	3	6	4	4	5	5	6	4	6	5	5	6	4	6	5	6
4	Респондент 3	3	4	3	4	3	2	3	6	3	6	5	4	5	3	3	5	6	5
5	Респондент 4	3	4	3	4	3	2	3	6	3	6	5	4	5	3	3	5	6	5
6	Респондент 5	7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	2	5	3	5	3	5
7	Респондент 6	5	4	5	4	5	5	5	6	5	6	7	5	6	7	3	5	5	6
8	Респондент 7	1	6	5	2	7	2	1	7	5	7	2	2	6	7	5	7	7	7
9	Респондент 8	2	5	3	3	3	3	3	5	2	2	2	5	5	5	2	6	6	6
10	Респондент 9	2	6	2	1	4	1	1	6	1	7	5	3	6	5	3	5	7	6
11	Респондент 10	5	6	6	5	5	5	3	3	3	5	2	5	6	3	5	4	5	5
12	Респондент 11	5	4	2	2	3	2	4	5	3	4	4	5	6	4	2	2	2	2
13	Респондент 12	3	6	2	2	2	5	3	7	2	3	3	6	7	6	3	6	7	6
14	Респондент 13	6	7	6	3	5	5	3	5	3	3	6	4	4	4	3	6	6	7
15	Респондент 14	3	5	2	3	3	2	3	6	3	6	4	3	6	5	4	5	6	5
16	Респондент 15	7	5	3	3	5	6	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	5	5
17	Респондент 16	1	7	2	1	4	2	1	7	1	7	4	3	6	7	4	6	7	7
18	Респондент 17	3	6	5	3	2	6	4	5	4	3	3	5	5	5	5	6	5	6
19	Респондент 18	6	6	6	4	6	6	5	5	3	5	5	5	6	5	5	6	6	6
20	Респондент 19	4	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	6	5	5
21	Респондент 20	3	6	3	2	1	4	3	6	2	6	2	2	3	6	3	6	5	6
T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	
№19	№20	№21	№22	№23	№24	№25	№26	№27	№28	№29	№30	№31	№32	№33	№34	№35	№36	№37	
5	4	3	5	4	2	2	5	4	5	4	4	4	1	1	1	1	5	1	
4	4	5	6	7	4	2	3	4	5	3	5	6	4	5	6	6	3	3	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	6	2	2	2	2	3	3	3	2	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	6	2	2	2	2	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	3	5	4	2	2	2	1	2	6	4	2	1	2	2	2	6	1	
3	5	3	4	4	4	3	4	7	7	3	5	5	4	6	7	7	7	5	
1	1	1	5	2	1	2	2	1	2	6	2	2	1	1	2	2	5	1	
6	7	3	7	1	1	6	1	3	2	3	6	2	5	5	3	3	5	2	
3	6	5	5	6	5	1	2	6	6	6	6	6	2	3	6	6	6	3	
1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	2	1	4	
7	6	6	5	7	4	7	3	6	5	3	5	5	7	6	6	6	5	6	
6	6	4	5	7	6	6	6	7	5	4	5	6	4	6	4	5	4	6	
4	4	4	4	6	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
7	5	6	6	7	3	2	4	5	3	2	5	6	4	5	5	5	2	3	
2	6	7	2	7	4	5	4	5	7	7	6	5	7	5	7	7	7	4	
5	6	6	6	6	5	5	3	7	7	3	7	6	4	6	7	7	7	6	
6	6	5	6	2	4	6	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	6	2	
4	5	5	5	5	4	5	6	5	6	3	6	6	6	4	4	4	5	5	
5	5	6	6	4	2	5	4	3	3	1	5	1	3	3	3	3	5	2	

## ДОДАТОК В

**Результати дослідження критеріїв довіри за опитувальником «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога»**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1		№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14	№15	№16	№17	№18
2	Респондент 1	1	6	4	1	5	4	2	5	4	4	3	7	1	4	4	4	3	3
3	Респондент 2	4	6	3	4	6	4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	2	4
4	Респондент 3	1	6	4	3	4	6	2	5	3	1	5	4	4	2	5	4	2	4
5	Респондент 4	1	6	4	3	4	6	2	5	3	1	5	4	4	2	5	4	2	4
6	Респондент 5	2	6	4	2	4	6	2	5	2	2	6	6	4	2	3	3	4	3
7	Респондент 6	1	6	3	1	6	5	1	6	4	2	1	6	2	3	5	3	2	2
8	Респондент 7	4	5	1	1	7	6	3	5	4	1	1	7	1	1	4	1	1	1
9	Респондент 8	1	6	2	2	6	5	1	5	2	1	2	6	2	2	2	3	2	2
10	Респондент 9	1	5	2	1	5	6	1	7	2	2	2	6	2	3	4	5	1	2
11	Респондент 10	1	7	3	2	6	6	1	5	1	1	1	6	2	5	3	5	1	1
12	Респондент 11	4	7	7	2	4	7	1	5	2	1	4	6	6	1	4	4	1	5
13	Респондент 12	3	5	1	2	5	5	3	3	1	1	1	7	2	2	4	5	1	1
14	Респондент 13	1	7	2	3	6	5	2	2	2	2	2	6	2	4	3	3	2	2
15	Респондент 14	4	5	3	6	4	6	3	6	5	4	4	6	4	3	5	4	3	4
16	Респондент 15	1	6	5	1	5	5	1	5	1	1	1	6	1	5	3	5	2	2
17	Респондент 16	1	6	2	1	5	7	1	6	3	1	1	7	2	6	1	6	1	1
18	Респондент 17	1	6	2	2	6	4	1	4	1	1	2	6	2	2	3	3	2	1
19	Респондент 18	3	5	2	2	6	5	4	5	3	2	3	5	3	2	5	5	3	2
20	Респондент 19	4	4	4	3	6	6	4	5	5	4	3	6	2	6	4	4	4	5
21	Респондент 20	2	5	2	2	6	6	4	5	3	2	4	6	4	2	5	5	3	4
	A	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK
1		№19	№20	№21	№22	№23	№24	№25	№26	№27	№28	№29	№30	№31	№32	№33	№34	№35	№36
2	Респондент 1	4	4	4	5	3	5	5	6	1	7	1	6	3	5	1	6	5	4
3	Респондент 2	5	3	5	5	3	3	2	3	5	6	3	6	3	6	3	6	6	2
4	Респондент 3	2	2	4	3	1	1	4	4	4	6	2	2	4	3	2	4	6	5
5	Респондент 4	2	2	4	3	1	1	4	4	4	6	2	2	4	3	2	4	6	5
6	Респондент 5	3	3	3	3	6	3	3	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6
7	Респондент 6	2	1	5	5	1	6	4	3	4	6	2	6	2	6	1	6	5	2
8	Респондент 7	5	1	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	1	7	1	6	6	1
9	Респондент 8	1	1	6	6	2	5	3	4	2	7	2	7	1	6	1	5	6	2
10	Респондент 9	1	1	5	6	4	5	5	4	2	6	2	7	1	6	2	6	6	3
11	Респондент 10	2	2	5	6	1	5	3	5	1	7	1	7	1	6	1	5	6	1
12	Респондент 11	1	1	1	1	1	2	5	5	1	5	4	4	5	6	3	7	5	3
13	Респондент 12	1	1	5	4	1	5	2	2	4	5	2	6	1	4	1	5	7	2
14	Респондент 13	2	2	6	6	6	2	6	6	2	6	2	7	2	7	2	7	7	2
15	Респондент 14	6	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3
16	Респондент 15	3	2	5	5	6	6	5	6	3	7	1	6	1	6	2	6	5	4
17	Респондент 16	5	1	7	7	4	6	4	5	3	7	1	7	1	7	1	7	7	1
18	Респондент 17	1	1	5	5	1	2	5	5	3	7	1	7	1	6	2	7	7	2
19	Респондент 18	5	2	6	5	3	3	5	5	3	6	2	5	2	6	2	6	6	2
20	Респондент 19	5	4	5	6	4	6	5	5	4	6	2	4	4	6	2	4	5	2
21	Респондент 20	5	2	5	6	3	5	6	4	2	6	2	6	2	6	2	7	6	2

	A	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC
1		№37	№38	№39	№40	№41	№42	№43	№44	№45	№46	№47	№48	№49	№50	№51	№52	№53	№54
2	Респондент 1	5	3	6	5	1	7	1	5	5	3	6	6	1	3	5	4	5	1
3	Респондент 2	6	2	3	6	1	6	2	5	6	2	6	6	2	6	2	2	6	3
4	Респондент 3	6	3	6	6	1	7	1	2	4	4	6	6	2	3	4	2	3	3
5	Респондент 4	6	3	6	6	1	7	1	2	4	4	6	6	2	3	4	2	3	3
6	Респондент 5	2	6	2	6	2	6	2	6	3	6	2	6	2	6	2	2	6	2
7	Респондент 6	6	2	6	6	1	6	1	3	5	2	5	6	2	2	5	2	4	1
8	Респондент 7	5	1	7	7	1	7	1	4	6	1	6	7	1	1	7	5	7	1
9	Респондент 8	7	2	6	7	1	7	1	1	6	2	6	7	1	2	6	1	7	1
10	Респондент 9	7	2	5	7	1	7	1	2	5	3	7	7	2	1	5	1	4	1
11	Респондент 10	7	1	7	6	1	7	1	5	5	3	6	7	1	1	6	1	6	1
12	Респондент 11	5	2	5	5	4	6	2	2	3	4	7	6	4	2	6	4	7	1
13	Респондент 12	6	3	7	7	1	6	1	2	4	2	7	6	2	4	5	2	4	1
14	Респондент 13	7	2	7	7	2	7	2	3	6	6	6	6	2	2	7	2	7	2
15	Респондент 14	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3
16	Респондент 15	6	1	7	7	1	7	1	5	7	3	6	5	2	1	6	1	6	1
17	Респондент 16	7	4	3	7	1	7	1	5	7	2	7	7	2	1	5	6	7	1
18	Респондент 17	7	7	7	7	1	7	1	3	6	3	6	6	2	2	6	2	6	2
19	Респондент 18	6	2	6	6	2	7	2	6	5	5	6	6	2	3	5	2	3	2
20	Респондент 19	5	2	6	3	4	5	2	6	6	6	6	5	2	5	3	6	5	5
21	Респондент 20	6	4	4	5	2	6	2	3	4	2	5	6	2	2	6	2	2	2
	A	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU
1		№55	№56	№57	№58	№59	№60	№61	№62	№63	№64	№65	№66	№67	№68	№69	№70	№71	№72
2	Респондент 1	6	4	6	5	4	4	5	4	1	6	1	4	4	4	5	4	4	4
3	Респондент 2	6	5	6	4	5	3	7	7	2	6	2	5	2	3	7	3	3	7
4	Респондент 3	6	2	4	5	4	4	2	6	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2
5	Респондент 4	6	2	4	5	4	4	2	6	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2
6	Респондент 5	6	3	6	4	6	2	6	5	3	6	2	5	2	6	2	6	2	6
7	Респондент 6	6	4	6	5	5	2	6	4	2	6	1	5	4	4	6	2	2	7
8	Респондент 7	6	5	1	7	1	5	5	1	1	6	1	7	1	5	7	1	4	6
9	Респондент 8	6	5	5	6	6	2	5	1	1	6	1	5	3	4	5	4	4	6
10	Респондент 9	6	4	6	7	4	4	6	3	1	6	2	1	1	1	5	1	1	4
11	Респондент 10	6	5	5	6	6	2	5	3	1	6	1	5	1	3	5	4	4	5
12	Респондент 11	5	4	7	4	5	2	3	2	4	5	2	4	4	4	5	4	4	2
13	Респондент 12	6	6	4	6	3	5	6	4	2	5	3	6	2	6	5	4	3	6
14	Респондент 13	7	6	2	7	7	2	7	2	2	7	3	7	2	7	7	2	7	5
15	Респондент 14	6	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5
16	Респондент 15	6	2	6	6	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5
17	Респондент 16	7	6	4	7	1	7	7	5	1	7	1	6	3	3	7	4	4	7
18	Респондент 17	7	2	5	6	5	3	5	2	2	7	1	5	3	4	5	2	2	5
19	Респондент 18	6	5	5	5	3	3	6	4	2	5	2	7	4	5	7	2	4	7
20	Респондент 19	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	3	5	3	6	4	4	5	6
21	Респондент 20	6	5	5	4	2	2	6	3	2	5	2	3	3	3	5	3	3	6



A	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM
	№73	№74	№75	№76	№77	№78	№79	№80	№81	№82	№83	№84	№85	№86	№87	№88	№89	№90
Респондент 1	4	6	3	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	6
Респондент 2	7	7	2	2	7	2	5	3	6	3	6	5	5	3	3	3	3	6
Респондент 3	2	2	7	3	2	6	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	1	6
Респондент 4	2	2	7	3	2	6	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	1	6
Респондент 5	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	4	4	4	4	4	4	4
Респондент 6	6	7	1	1	7	4	2	5	6	3	6	4	4	4	4	4	1	5
Респондент 7	6	6	1	1	7	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	7
Респондент 8	6	7	2	2	5	7	7	6	7	5	7	5	7	7	7	7	1	7
Респондент 9	5	5	2	2	6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
Респондент 10	3	5	2	1	5	5	5	3	7	2	6	5	7	7	7	7	1	7
Респондент 11	2	2	6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Респондент 12	5	6	3	2	5	3	4	2	6	2	6	3	4	4	4	4	1	7
Респондент 13	5	7	2	2	7	3	4	4	6	3	6	6	7	5	6	4	2	7
Респондент 14	5	5	3	4	5	3	3	3	7	1	1	7	7	1	7	1	3	6
Респондент 15	5	5	3	3	4	4	6	2	5	1	6	6	4	4	4	4	1	6
Респондент 16	7	7	1	1	7	7	7	5	7	1	6	3	4	4	7	4	1	7
Респондент 17	4	7	1	1	7	1	2	1	5	2	7	7	6	6	6	6	1	7
Респондент 18	6	5	3	2	6	4	4	2	6	2	7	1	4	4	4	4	2	6
Респондент 19	5	6	3	2	5	5	5	5	6	4	5	5	6	2	3	4	4	5
Респондент 20	5	6	4	4	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	6
A	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE
1	№91	№92	№93	№94	№95	№96	№97	№98	№99	№100	№101	№102	№103	№104	№105	№106	№107	№108
2	Респондент 1	6	6	4	4	3	4	3	4	4	6	2	1	4	5	4	4	4
3	Респондент 2	5	6	4	3	3	6	2	6	2	5	3	4	4	6	6	4	3
4	Респондент 3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	6	2	2	5	5	6	4	6
5	Респондент 4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	6	2	2	5	5	6	4	6
6	Респондент 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
7	Респондент 6	5	5	3	3	2	3	4	6	2	6	2	2	6	6	7	3	6
8	Респондент 7	7	7	4	4	1	7	1	7	1	7	1	1	5	6	7	4	4
9	Респондент 8	6	7	3	3	1	5	3	3	3	7	1	5	5	6	6	3	7
10	Респондент 9	5	5	2	6	2	6	4	7	2	6	2	2	5	5	1	1	5
11	Респондент 10	6	2	1	5	1	5	1	5	1	7	1	5	1	1	5	2	3
12	Респондент 11	4	6	4	4	4	5	4	4	4	6	2	4	4	6	5	3	4
13	Респондент 12	5	4	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	4	5	6	4	5
14	Респондент 13	7	7	2	2	2	2	2	7	2	7	2	2	2	3	7	2	2
15	Респондент 14	6	6	5	3	5	6	3	6	2	6	2	2	3	5	3	2	6
16	Респондент 15	5	5	3	4	4	4	3	4	3	6	3	4	4	5	4	3	4
17	Респондент 16	7	7	4	6	1	6	1	7	2	7	1	3	7	7	7	7	7
18	Респондент 17	6	6	2	2	2	5	1	6	2	7	1	4	4	5	3	4	4
19	Респондент 18	5	5	3	5	3	5	2	5	2	7	1	4	4	4	6	3	3
20	Респондент 19	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	6	2	5	5	5	5	5
21	Респондент 20	6	6	4	4	4	5	2	5	4	6	1	1	1	5	5	1	1

	A	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU
1		№109	№110	№111	№112	№113	№114	№115	№116	№117	№118	№119	№120	№121	№122	№123	№124
2	Респондент 1	4	4	6	5	2	5	6	5	6	1	1	1	5	4	1	4
3	Респондент 2	4	4	6	6	4	6	6	5	6	3	4	2	6	4	2	2
4	Респондент 3	5	5	6	6	2	4	6	4	6	4	2	3	5	3	4	3
5	Респондент 4	5	5	6	6	2	4	6	4	6	4	2	3	5	3	4	3
6	Респондент 5	2	3	3	6	2	5	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4
7	Респондент 6	3	6	6	6	3	5	5	4	5	2	2	1	6	2	1	4
8	Респондент 7	7	5	7	7	1	7	7	5	7	1	5	1	7	4	1	5
9	Респондент 8	7	7	5	7	1	6	7	5	7	1	1	1	6	1	1	5
10	Респондент 9	1	5	5	5	2	5	7	5	7	1	1	1	6	2	1	5
11	Респондент 10	5	6	5	5	1	5	7	4	6	2	1	1	5	2	1	5
12	Респондент 11	4	6	2	6	2	2	5	2	4	2	2	6	4	2	5	4
13	Респондент 12	4	6	5	5	4	4	6	4	6	2	2	2	6	3	2	4
14	Респондент 13	2	5	7	7	2	7	7	7	7	2	3	2	7	2	2	4
15	Респондент 14	2	5	6	6	2	6	6	5	5	4	6	2	6	5	2	5
16	Респондент 15	4	5	5	6	2	5	6	4	6	2	4	3	6	3	3	4
17	Респондент 16	3	7	7	7	1	6	7	5	7	1	1	1	7	4	1	6
18	Респондент 17	3	6	6	6	2	5	7	4	7	1	3	1	6	3	1	6
19	Респондент 18	5	5	6	5	2	6	7	6	6	3	6	3	6	3	2	6
20	Респондент 19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
21	Респондент 20	1	5	6	5	2	4	6	4	5	3	1	3	6	1	1	5



## **ДОДАТОК Г**

**Результати дослідження критеріїв недовіри за опитувальником «Критерії довіри-недовіри клієнта до практичного психолога»**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1		№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14	№15	№16	№17	№18
2	Респондент 1	7	4	4	7	4	4	6	4	4	6	4	4	6	4	4	4	5	6
3	Респондент 2	6	3	6	6	2	6	5	2	2	7	5	2	6	7	6	6	6	6
4	Респондент 3	6	2	4	5	4	2	6	2	5	6	3	2	4	6	3	4	6	4
5	Респондент 4	6	2	4	5	4	2	6	2	5	6	3	2	4	6	3	4	6	4
6	Респондент 5	6	4	5	6	4	3	4	4	4	6	4	3	4	3	4	3	3	4
7	Респондент 6	1	6	2	1	6	6	1	6	2	2	2	6	2	4	4	4	2	2
8	Респондент 7	7	3	7	6	1	1	7	4	4	7	7	2	3	4	7	5	1	7
9	Респондент 8	7	1	7	7	3	3	7	3	7	7	7	1	7	3	3	3	7	6
10	Респондент 9	7	2	2	6	2	2	7	1	5	6	5	1	3	4	2	2	6	6
11	Респондент 10	1	6	4	1	5	3	1	5	1	1	1	5	1	3	3	3	1	1
12	Респондент 11	6	6	6	6	4	7	7	5	7	7	1	2	3	7	7	2	7	4
13	Респондент 12	5	3	6	6	2	3	2	6	1	1	2	1	6	6	4	3	6	6
14	Респондент 13	7	7	2	2	7	2	2	2	2	2	2	7	2	5	2	2	2	2
15	Респондент 14	3	5	2	2	5	5	2	6	2	2	2	5	2	3	5	5	2	2
16	Респондент 15	7	2	2	6	4	3	7	4	7	7	5	2	6	3	5	4	6	6
17	Респондент 16	7	2	5	7	1	1	7	2	4	7	7	1	6	4	4	2	7	7
18	Респондент 17	7	2	5	6	3	2	7	5	4	7	6	2	6	6	5	2	6	6
19	Респондент 18	2	6	3	2	6	5	3	5	4	1	3	5	2	4	4	5	1	2
20	Респондент 19	6	6	6	4	4	6	6	5	6	5	5	3	6	5	2	5	6	4
21	Респондент 20	7	2	6	6	2	2	3	3	6	6	5	2	5	5	5	5	6	4
	A	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK
1		№19	№20	№21	№22	№23	№24	№25	№26	№27	№28	№29	№30	№31	№32	№33	№34	№35	№36
2	Респондент 1	4	4	4	4	6	4	3	1	7	1	7	5	1	1	7	3	3	5
3	Респондент 2	6	6	2	2	7	6	2	7	4	2	7	7	2	2	2	3	2	6
4	Респондент 3	6	6	3	4	6	6	4	4	4	2	6	5	2	3	4	4	2	4
5	Респондент 4	6	6	3	4	6	6	4	4	4	2	6	5	2	3	4	4	2	4
6	Респондент 5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4
7	Респондент 6	2	2	6	6	2	6	2	3	3	6	2	2	6	6	2	6	6	2
8	Респондент 7	3	7	2	2	1	1	1	1	7	1	7	7	1	1	7	3	3	7
9	Респондент 8	7	7	2	2	7	3	5	3	7	1	7	7	1	1	7	3	2	7
10	Респондент 9	7	7	1	2	4	2	2	2	5	2	6	7	1	2	6	1	2	3
11	Респондент 10	2	1	5	5	1	5	5	5	2	6	1	1	6	6	2	5	6	1
12	Респондент 11	7	7	7	7	7	7	6	4	7	6	4	4	4	1	7	2	4	4
13	Респондент 12	6	6	3	2	7	2	3	4	5	2	6	7	2	3	6	2	1	7
14	Респондент 13	2	2	6	7	7	2	7	7	2	7	2	2	7	7	2	7	7	7
15	Респондент 14	2	2	5	5	2	2	2	5	2	6	2	2	6	6	2	5	6	2
16	Респондент 15	5	5	3	3	3	4	4	2	6	2	7	7	2	2	6	2	2	5
17	Респондент 16	6	7	1	1	6	3	1	3	6	1	7	7	1	1	7	2	2	7
18	Респондент 17	6	6	2	6	2	6	5	2	6	2	6	6	2	2	6	2	2	5
19	Респондент 18	5	2	6	6	3	5	5	5	2	6	2	2	6	6	2	5	6	2
20	Респондент 19	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	7	3	1	5	5	3
21	Респондент 20	3	6	2	3	6	3	2	6	5	2	6	6	2	2	6	1	2	6

	A	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC
1		№37	№38	№39	№40	№41	№42	№43	№44	№45	№46	№47	№48	№49	№50	№51	№52	№53	№54
2	Респондент 1	2	4	3	3	7	2	7	4	3	5	2	2	5	5	3	5	3	7
3	Респондент 2	2	6	6	2	7	7	7	4	7	7	1	3	6	5	5	7	2	7
4	Респондент 3	2	6	4	2	6	2	6	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	6
5	Респондент 4	2	6	4	2	6	2	6	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	6
6	Респондент 5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	Респондент 6	6	2	6	6	1	6	1	2	6	2	6	6	1	1	6	1	4	1
8	Респондент 7	2	7	1	1	7	1	7	4	2	7	1	1	7	7	1	3	1	7
9	Респондент 8	1	7	5	1	7	1	7	7	2	7	2	2	7	6	2	7	3	7
10	Респондент 9	1	6	2	2	7	1	7	3	3	5	1	1	5	6	2	7	4	7
11	Респондент 10	6	1	5	6	1	5	1	5	5	2	6	5	1	2	6	1	5	3
12	Респондент 11	4	4	4	4	4	2	6	4	4	7	2	2	4	4	4	6	2	4
13	Респондент 12	2	6	1	1	7	2	6	5	2	5	2	2	6	5	2	4	5	6
14	Респондент 13	7	2	7	7	2	7	2	2	7	7	7	7	2	2	7	2	7	2
15	Респондент 14	6	2	6	6	2	6	2	3	6	4	4	6	2	2	5	4	2	3
16	Респондент 15	2	7	1	2	7	1	7	2	2	4	2	2	5	6	2	5	4	6
17	Респондент 16	2	4	1	1	7	1	7	2	1	7	1	1	7	4	1	3	1	7
18	Респондент 17	2	6	2	2	7	2	7	3	2	5	2	2	6	2	6	5	3	6
19	Респондент 18	6	2	6	6	2	6	2	4	5	4	5	5	2	3	5	3	5	2
20	Респондент 19	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
21	Респондент 20	3	4	3	3	6	2	6	5	4	6	2	2	5	6	3	7	6	6
	A	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU
1		№55	№56	№57	№58	№59	№60	№61	№62	№63	№64	№65	№66	№67	№68	№69	№70	№71	№72
2	Респондент 1	3	4	3	3	4	4	4	3	5	2	7	4	4	4	4	4	4	4
3	Респондент 2	2	2	2	7	4	7	1	6	7	1	7	1	1	1	1	1	1	1
4	Респондент 3	2	5	4	4	3	3	3	5	5	2	5	3	3	3	2	4	4	2
5	Респондент 4	2	5	4	4	3	3	3	5	5	2	5	3	3	3	2	4	4	2
6	Респондент 5	4	4	4	5	4	5	6	4	3	5	3	4	3	6	3	3	3	3
7	Респондент 6	6	4	6	5	6	2	6	2	1	6	1	5	3	4	6	1	4	6
8	Респондент 7	1	3	3	3	4	3	2	7	7	1	7	1	7	2	1	4	4	1
9	Респондент 8	1	3	3	2	2	7	2	7	7	2	7	2	6	4	2	4	4	3
10	Респондент 9	1	4	3	1	4	4	3	5	5	2	7	1	1	1	2	1	1	2
11	Респондент 10	6	5	3	5	3	3	5	2	2	6	2	5	3	5	5	4	4	6
12	Респондент 11	4	4	4	4	2	6	4	4	4	2	6	4	4	4	4	4	4	4
13	Респондент 12	2	3	5	3	6	3	2	6	6	4	5	3	5	3	4	4	5	2
14	Респондент 13	7	7	2	7	7	2	7	2	2	7	3	7	2	7	7	2	6	6
15	Респондент 14	5	4	5	4	4	2	5	3	2	6	2	5	3	5	5	3	5	5
16	Респондент 15	2	6	2	3	5	4	3	5	4	3	6	3	4	4	3	4	4	3
17	Респондент 16	1	3	3	1	4	2	1	3	7	1	7	2	2	2	1	4	4	1
18	Респондент 17	2	3	2	3	3	5	2	6	6	1	7	3	5	4	3	6	4	2
19	Респондент 18	5	4	5	5	5	3	6	5	2	6	3	5	3	5	7	3	4	7
20	Респондент 19	4	4	5	5	5	5	4	6	4	6	5	3	5	5	5	3	5	4
21	Респондент 20	3	3	3	3	4	5	2	6	6	3	5	2	2	2	1	2	2	1

	A	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM
1		№73	№74	№75	№76	№77	№78	№79	№80	№81	№82	№83	№84	№85	№86	№87	№88	№89	№90
2	Респондент 1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	3
3	Респондент 2	1	1	7	7	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	2
4	Респондент 3	2	2	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	6	2
5	Респондент 4	2	2	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	6	2
6	Респондент 5	3	3	3	3	5	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Респондент 6	6	7	1	1	7	4	2	4	4	4	6	4	4	4	4	4	1	6
8	Респондент 7	1	1	4	7	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	7	2
9	Респондент 8	5	2	6	7	2	1	1	3	1	4	1	1	2	2	2	2	7	2
10	Респондент 9	2	2	5	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	7	1
11	Респондент 10	5	5	1	2	5	2	4	3	6	1	6	5	7	7	7	7	1	6
12	Респондент 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4
13	Респондент 12	4	3	6	6	3	5	4	7	2	7	2	5	4	4	4	4	7	1
14	Респондент 13	4	7	2	2	7	5	4	4	6	2	6	6	6	3	6	2	2	7
15	Респондент 14	2	5	2	3	5	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	2	5
16	Респондент 15	3	3	5	5	4	5	2	6	2	7	3	3	4	4	4	4	7	2
17	Респондент 16	1	1	7	7	1	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	7	1
18	Респондент 17	3	1	1	7	1	4	4	5	1	5	1	1	1	1	1	1	7	1
19	Респондент 18	6	5	3	3	6	4	4	3	6	2	7	2	4	4	4	4	3	5
20	Респондент 19	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	6	4	3	3	2	4
21	Респондент 20	2	2	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2
	A	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE
1		№91	№92	№93	№94	№95	№96	№97	№98	№99	№100	№101	№102	№103	№104	№105	№106	№107	№108
2	Респондент 1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	1	7	7	7	5	3	4	4	4
3	Респондент 2	7	6	7	2	7	6	7	2	7	2	6	6	7	2	2	7	3	7
4	Респондент 3	4	4	3	3	5	6	6	4	4	2	6	6	6	4	3	3	4	3
5	Респондент 4	4	4	3	3	5	6	6	4	4	2	6	6	6	4	3	3	4	3
6	Респондент 5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4
7	Респондент 6	5	6	2	5	1	3	4	6	2	6	1	1	2	5	6	6	3	5
8	Респондент 7	7	7	7	2	2	7	2	7	1	7	1	1	4	3	3	1	3	3
9	Респондент 8	2	2	6	7	7	3	7	3	7	1	7	7	5	7	3	2	5	1
10	Респондент 9	2	2	6	2	6	2	4	1	6	1	6	6	3	3	2	1	4	4
11	Респондент 10	6	3	1	6	1	6	1	5	1	7	1	1	3	4	5	5	5	7
12	Респондент 11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
13	Респондент 12	3	5	6	3	7	3	5	3	5	4	3	3	5	3	3	2	4	3
14	Респондент 13	7	7	2	2	2	4	2	7	2	7	2	2	2	2	6	6	2	2
15	Респондент 14	4	6	2	5	2	3	2	6	2	6	2	2	4	5	5	5	4	5
16	Респондент 15	3	3	4	4	3	4	5	3	5	2	7	7	5	4	3	4	4	4
17	Респондент 16	1	1	5	2	6	1	7	1	7	1	7	7	5	2	1	1	4	1
18	Респондент 17	2	1	7	2	7	2	7	2	6	1	7	7	4	4	2	4	4	4
19	Респондент 18	5	6	3	5	3	6	3	6	2	7	1	1	3	5	5	6	3	3
20	Респондент 19	4	4	4	4	4	7	5	6	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4
21	Респондент 20	2	3	6	5	4	3	6	4	6	2	6	6	1	1	1	1	1	1

	A	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU
1		№109	№110	№111	№112	№113	№114	№115	№116	№117	№118	№119	№120	№121	№122	№123	№124
2	Респондент 1	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	6	5	5	3	4	5
3	Респондент 2	7	7	7	2	1	7	1	1	1	1	7	6	7	2	6	7
4	Респондент 3	4	4	4	2	2	6	4	2	4	2	4	5	4	4	6	4
5	Респондент 4	4	4	4	2	2	6	4	2	4	2	4	5	4	4	6	4
6	Респондент 5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Респондент 6	6	6	5	6	6	2	6	6	4	5	2	2	2	6	2	1
8	Респондент 7	3	3	3	1	1	7	1	1	1	1	7	3	7	1	4	7
9	Респондент 8	1	1	5	2	2	7	2	1	2	1	7	7	7	3	7	7
10	Респондент 9	2	2	2	2	1	5	2	1	3	1	7	5	7	1	4	6
11	Респондент 10	7	7	7	6	6	1	5	7	4	6	1	1	1	6	1	1
12	Респондент 11	2	2	6	4	4	4	4	4	6	6	4	6	2	6	7	5
13	Респондент 12	2	2	3	2	3	5	2	2	4	2	6	6	6	2	3	6
14	Респондент 13	6	6	2	6	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	2
15	Респондент 14	5	5	4	6	5	3	5	6	5	5	2	3	2	5	2	2
16	Респондент 15	3	3	4	3	2	6	4	2	4	2	5	5	4	3	5	5
17	Респондент 16	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	7	6	7	1	2	7
18	Респондент 17	3	2	5	2	2	7	3	1	4	2	6	5	7	2	5	7
19	Респондент 18	5	5	5	5	5	2	5	6	5	6	3	5	3	5	3	2
20	Респондент 19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	6	3	4	5	4	3
21	Респондент 20	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	6	6	6	2	6	6