

### СЕКЦІЯ 3. СУЧАСНІ ПСИХОТЕХНОЛОГІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ РОБОТІ ПСИХОЛОГА- КОНСУЛЬТАНТА

УДК 159.922.73

І. М. Бушай

#### ТИПОВІ ПОМИЛКИ ПСИХОЛОГА – КОНСУЛЬТАНТА У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

*Стаття присвячена аналізу типових помилок, які трапляються в процесі консультативної практики психолога. Помилки, названі як «шаблони непрофесійності», трапляються при впровадженні методології психологічного консультування, технологій та технік професійної діяльності.*

**Ключові слова:** психологічне консультування, методологія, техніки консультування, шаблони непрофесійності.

**Постановка проблеми.** Мета професійної консультативної діяльності практикуючого психолога – *змінити* особистість та образ світу замовника (клієнта, пацієнта), що сприятиме покращенню соціальної адаптації, самопочуття, розв'язанню конфліктних ситуацій взаємодії. Основним критерієм ефективності проведеної консультації можна вважати наявність таких суттєвих особистісних перемін, які супроводжуються емоціями радості, задоволення, натхнення, покращення емоційного фону світовідчуття, самопочуття. Психолог-консультант може робити помилки, які лише віддаляють його від мети професійної діяльності. Отже, ця стаття присвячена розв'язанню окремих аспектів широкої проблеми психологічної непрофесійності в консультативній практиці.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Методологія, методи та технології консультативної роботи зарубіжних практичних психологів висвітлено у працях Дж. Тодд, А.К. Богарт [9]; теоретико-методологічні питання консультативної психології узагальнено Т.М. Титаренко [8]; психологічні консультації учнів в умовах діяльності загальноосвітньої школи описано С.В. Васьківською [4], І.Г. Малкіною-Пих [6]; психодіагностика та психокорекція емоційного розвитку дитини висвітлена С.Максименко [5], І.В. Дубровіною [7] та іншими. Зазначимо, професійна деградація психолога майже не досліджувалася, а отже і його професійні помилки, недоліки у діяльності.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета статті полягає в узагальненні та аналізі основних професійних помилок у консультативній діяльності психолога. Вважаємо, що критичний науковий погляд на проблему непрофесійності буде на користь як майбутнім консультантам, так і психологом із значним досвідом консультування.

**Виклад основного матеріалу.** Помилки психолога-консультанта умовно стосуються двох аспектів професійної діяльності: 1) вибір та реалізація єдиної методології консультативної діяльності; 2) помилки власне консультування, тобто ті, що виникають в процесі вислуховування клієнта, при підтримці розмови, реалізації конкретних методів роботи. Зупинимось на їх описанні детальніше.

Вибір методології в процесі консультування – логічна складова успіху самої практики. Надаючи консультативну допомогу, в своїх поглядах, судженнях щодо причини виникнення та подальшого розвитку проблеми замовника (клієнта, пацієнта) психолог свідомо чи несвідомо покладається на певну психологічну парадигму. Вибір парадигми, як підказує власний досвід – справа особиста, проте найчастіше консультант починає свою професійну діяльність, впроваджуючи різні ідеї, положення, методи, але через певний проміжок часу зупиняється на єдиній, тій, що приносить максимальний терапевтичний ефект. Іншими словами, професійне мислення психолога ніби «загострюється» на тих наукових принципах, що більше відповідають власному життєвому досвіду, індивідуальним особливостям, світогляду, здібностям.

Окрім цього, кожен фахівець має враховувати суспільну думку щодо прийняття (неприйняття) теорій та концепцій, які впливають на ефективність психологічної практики. Зауважимо, це специфіка психології, основні ідеї якої більш менш поширені у суспільстві, викликають емоційний відгук, а інколи й резонанс. Явища суспільного визнання або заперечення може й не існувати в решті наук гуманітарного напрямку, як то філософії, філології, педагогіці тощо. Їхні основні засади розтлумачуються здебільшого серед фахівців, суспільство лише користується результатами цих досліджень. Проте з психологічним знанням ситуація дещо інша. Психологія як наука більш публічна, викликає зацікавленість, прагнення осмислити відповідність поглядів автора власному життєвому досвіду.

Починаючи з ХХ ст. і дотепер, вдосконалюються та перевіряються на практиці парадигми психоаналізу, біхевіоризму, екзистенціалізму, когнітивної психології, обговорюються погляди класиків діяльнісного, особистісного та інших підходів. Триває широка полеміка стосовно питань об'єктивності психологічних знань та методів пізнання, місця цієї науки серед інших [1]. В консультативній діяльності варто враховувати цей аспект суспільної думки, оскільки психолог неодноразово, записуючи на прийом відвідувачів, чує запитання: «За яким методом ви працюєте?» Потенційний пацієнт до зустрічі хоче почути відповідь, яка може бути – «Працюємо за методом психоаналізу (або навчіння, навіювання, переконання, програмування тощо)». Від того, наскільки позитивно потенційним клієнтом (пацієнтом) сприймається метод, наскільки цей метод поширений та викликає позитивний відгук у суспільстві, залежить ефективність

консультативної роботи.

Одним із ефективних теоретичних положень консультативної діяльності психолога є «Положення про динамічну рівновагу системи «образ світу – образ «Я» [2]. Отже, зупинимося на цій ідеї, здійснюючи аналіз вищезгаданої системи.

Образ світу є результатом психічного відображення у свідомості зовнішньої реальності, а образ «Я» – власної персони. В цьому контексті С. Л. Рубінштейн писав: «Виникнення свідомості пов'язано з виділенням із життя і безпосереднього переживання рефлексії на оточуючий світ і на самого себе» [3, 233]. Виходячи із цих позицій, взаємодія людини зі світом відбувається не безпосередньо, а опосередковано через якість психічних відбитків визначених образів у свідомості. Сприймаючи нові зовнішні та внутрішні стимули, людина коригує свої уявлення про світ та саму себе, що супроводжується нерівновагою, динамічними коливаннями визначеної системи. Частина психічної активності індивіда завжди спрямована на відновлення стану оптимальної рівноваги, кількісні та якісні перетворення образів свідомості доти, доки не настане узгодженість між образом світу та образом «Я». Проблема взаємовідносин людини із зовнішнім реальним світом насправді полягає у пошуку відповідності між внутрішнім (образом «Я») та зовнішнім (образом світу), яка досягається відновленням рівноваги визначеної нами системи.

Перебування у стані нерівномірного розвитку системи свідомості пояснюється у термінах «коливання», «динамічна рівновага», тобто подібно до механічних рухів маятника; «статична рівновага» – стан абсолютного спокою системи.

Основні причини порушення рівноваги системи «образ світу – образ «Я» такі:

1) нерівномірність (незбалансованість) у становленні образів свідомості, яка у свою чергу зумовлена генетично-первинним розвитком образу світу (починаючи із пренатального періоду), значно пізніше – новоутворенням образу «Я» (ранній вік) [2, 62-79];

2) постійний вплив різноманітних стимулів на психіку людини, переважно інформаційних, якими треба оволодіти, задля чого зорієнтувати власну поведінку;

3) незадоволення індивідуальних потреб індивіда у тому середовищі, яке є її світом, що спричиняє більш глибоку особистісну рефлексію та переосмислення оточуючої реальності.

Останній фактор – незадоволення особистісних потреб – спричиняє найбільш складний випадок нерівноваги між образом світу та образом «Я», яка зберігається впродовж тривалого часу. Йдеться, переважно, про незадоволення соціально-культурних потреб, що можливо за наявності як об'єктивних особливостей стану суспільства – економічна криза, так і

суб'єктивних – матеріального неблагополуччя сім'ї, умов для самореалізації тощо. При цьому людина обирає одну із двох можливих стратегій поведінки:

1) спробувати змінити свій світ, проявити соціальну активність, цілеспрямованість, намагатися реалізувати власні бажання, мрії;

2) спробувати змінити себе, спрямувати енергію на рефлексію власної особистості, поступово адаптуючись до свого світу.

Обидві стратегії зменшують інтенсивність нерівноваги системи свідомості. Незадоволення соціально-культурних потреб спричиняє переосмислення світу та власного місця у ньому, є потужним поштовхом коливань системи свідомості і, водночас, її розвитку. Причини нерівномірної динаміки системи «образ світу – образ «Я» по-різному позначаються на становленні особистості, навіть більше того, власне вони і стимулюють цей процес в напрямках соціальної адаптації чи дезадаптації.

Інтенсивні коливання системи свідомості людини «руйнують» її цілісний образ «Я» та наявний життєвий досвід, що спонукає до переосмислення ставлення до світу та власної персони. Така внутрішня робота потребує значних вольових зусиль, активізує необхідність мислити, але, бажаючи уникнути цього, особистість часто вдається до моделей деструктивної поведінки, які допомагають їй втекти від реальності. Поведінка людини проявляється у намаганні якомога довше триматися за стереотипні знання, не помічати змін, можливо, підсвідомо боятися нового, уникати роботи над собою. Типовим прикладом є деструктивна поведінка дорослих у період психосоціальних криз: вживання алкогольних, наркотичних речовин, аби штучно змінити стан свідомості.

Стан гармонії з позиції «Положення про динамічну рівновагу образів свідомості» особистості існує при мінімальних коливаннях визначеної системи, що можливо за умов якісної відповідності поглядів на оточуючий світ та уявлень про своє «Я». Період гармонії у житті людини найбільш сприятливий для того, щоб спрямувати свою енергію на досягнення значимих цілей, здолання наявних перешкод, накопичення нових знань, інформації, роботи над вдосконаленням вже набутого досвіду.

Звичайно, що психолог у консультативній діяльності має справу з ситуацією нерівноваги між образом світу та образом «Я» замовника (клієнта, пацієнта). Назовні це проявляється у формах аддиктивної поведінки, неврозгах, граничних психічних розладах, афективних станах. Завдяки знанням про функціонування свідомості як системи «образ світу – образ «Я» психолог-консультант більш успішно досягає мети – відновлення душевного спокою клієнта (пацієнта, замовника), оптимізації його гармонійного життя.

До помилок власне консультування відносяться ті, що виступають перешкодами у досягненні мети професійної діяльності психолога – так звані «шаблони непрофесійності». Ці «шаблони непрофесійності» розвиваються внаслідок браку необхідних теоретичних та практичних знань у психолога, і,

як не прикро, при поступовій професійній деградації самого фахівця. Вона проявляється у поступовому зникненні «внутрішнього відчуття» іншої людини, яка звернулася за допомогою. Замість варіативності, гнучкості осмислення проблемної ситуації, психолог використовує штампи, які, можливо, спрацьовували раніше, але зараз є малоефективними. Зарадити цьому може постійне підвищення кваліфікації, спілкування з супервізором, участь у групових тренінгах задля зняття бар'єру спілкування такого типу.

Виділимо «шаблони непрофесійності» психолога у консультативній роботі:

- рольова гра «А в мене це теж було», яка розгортається за єдиним сюжетом – клієнт (замовник, пацієнт) після формулювання проблемної ситуації чує відповідь: «А в мене таке також було, я пережив і ви зможете». Наприклад, запит: «У мене проблеми спілкування з чоловіком (дружиною), дітьми, родичами; на роботі – з колегами (керівником, підлеглими) тощо»; відповідь: «У вашому віці я сам таке пережив; поки діти не підрости, було складно; з такими працівниками (керівником, підлеглими) я колись працював, сам ледь витримав і нічого». Для психолога така позиція вигідна через те, що рекомендації з власного життєвого досвіду можна надавати для більшості ситуацій, не змушуючи себе глибоко розбиратися в сутності справи;

- рольова позиція «Час усе виліковує», при цьому матриця взаємодії між психологом і замовником (клієнтом, пацієнтом) має границі від формулювання проблеми до останньої «психологічної» рекомендації на всі випадки життя – «Час все виліковує», або варіанти «Не сумуйте, все пройде», «Заспокойтеся, час швидко мине і ви забудете» й таке інше;

- рольова формула «Візьміть себе в руки», особливо при консультуванні особистостей із залежними формами поведінки, такими як тютюнопаління, ігрова, комп'ютерна аддикції. Позиція психолога ґрунтується на його глибоких переконаннях про неосяжні можливості організму, мозку, який «використовується лише на 10 %», домінування вольових процесів та їх панівне значення у саморозвитку особистості. Тому, після запиту типу: «Що робити, коли я втратив самоконтроль?», «Як досягти успіху в навчанні, роботі, стосунках?» клієнт може почути: «Ви маєте взяти себе у руки», або «Будьте лідером; варто лише захотіти і всього можна досягти силою волі», «Відпочинок – це зміна діяльності».

Консультативна допомога завершується для психолога з'ясуванням єдиного питання: чи вдалося досягти *мети* – змінити особистість, образ світу? Чи отримав замовник (клієнт, пацієнт) надію на покращення ситуації, повірив у себе, своє майбутнє? Якщо відповіді на ці запитання позитивні, то консультація відбулася на високому професійному рівні.

Консультативна практика ґрунтується на «трьох китах» досягнення успіху – уважне слухання замовника (клієнта, пацієнта) та намагання його



почути; уміння «віддзеркалити» неправильні (не адаптивні) когнітивні паттерни, погляди, ідеї, переконання, а також риси характеру, особистісні новоутворення; активізація особистісного потенціалу людини, спрямованого до змін образу світу та образу «Я», гармонізації особистісного та професійного життя.

До найпоширеніших помилок власне технологій консультативної діяльності психологів, віднесемо такі:

- надмірна кількість запитань до клієнта (пацієнта), причому часто абсолютно беззмістовного характеру – це результат відсутності єдиної оптимальної методології роботи. Типовою на прийомі є ситуація, коли після кожної фрази, репліки замовника психолог втручається із запитанням: «А чому ви так думаєте (поводитесь, реагуєте тощо)?», або «Що ви при цьому відчули?» Спілкування нагадує перевірку вчителем домашнього завдання учня на уроці, а така рольова ситуація дискомфортна для клієнта і часто для самого психолога. Відповіді на запитання «А чому...?» повинен зрозуміти сам консультант на прийомі клієнта (пацієнта). Якщо питання цього типу не припиняються, то у клієнта складається враження про непрофесійність цього фахівця: він не розуміє, як вести бесіду, не може нічого конкретного порекомендувати.

Повторимося, що при виборі консультантом конкретної методології такої помилки не існує, оскільки питання ставляться з конкретною метою, наприклад, з'ясувати, чи були психологічні травми у дитинстві, які впливають на сьогодення (методологія психоаналізу); поглиблення рефлексії та уявлень про світ (положення про динамічну рівновагу системи «образ світу – образ «Я»); зняття протиріч в узагальненнях (теорія когнітивного дисонансу Л. Фестінгера);

- монолог самого фахівця, в якому можна «потонути» замовнику (клієнту, пацієнту) – це відбувається, коли психолог лідер як особистість, завдяки чому намагається інтелектуально домінувати в знаннях про життя, відносинах з людьми, вирішенні проблем. Консультація типу наставництва з дорослими людьми часто неефективна, оскільки агресивний монолог психолога породжує протидію замовника – відторгнення інформації. Клієнт вдається до такого психологічного захисту – уважно слухає, мовчки чекає завершення тиради, прагне скорішого завершення консультації;

- проекція консультантом своїх психологічних травм (комплексів) на особу замовника (клієнта, пацієнта) – це частіше відбувається за умов, коли темою запиту стають сімейні конфліктні відносини. Фахівець несвідомо займає позицію своєї статі (чоловіка, дружини), що породжує явище трансферу (З. Фрейд), відповідно порушується принцип «безоцінкового ставлення до клієнта». Для максимального уникнення проекції психолог повинен сам консультуватися у супервізора, брати участь у тренінгах професійного росту.

**Висновки.** Окрім помилок вибору методології, методів та власне консультування психолог-консультант повинен враховувати у своїй діяльності специфіку самої атмосфери консультування. Мається на увазі, що під час здійснення професійного спілкування потрібно підтримувати у клієнта (пацієнта) відчуття психологічного комфорту, захищеності. Розкриваючи особистісні таємниці, переживання, замовник відчуває уразливість, тож від фахівця вимагається правильна поведінка, реагування. Інакше, недоречний жест, міміка, фраза включає в дію потужний механізм захисту образу «Я» особи, що прийшла на консультацію. Тому психологу для набуття досвіду роботи з клієнтами (пацієнтами), для зменшення кількості помилок бажано періодично проходити практику в консультативному центрі під керівництвом більш досвідченого фахівця, а якщо це медична установа – лікаря психотерапевта.

### *Література*

1. Бурлачук Л.Ф. Психодіагностика: Учебник для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2005.
2. Бушай І.М. Психологічні особливості розвитку образу світу школярів: монографія. – Чернігів: Державне підприємство „Чернігівський державний центр науково-технічної і економічної інформації”, 2007.
3. Бытие и сознание. Человек и мир / С. Л. Рубинштейн. – Санкт-Петербург: Питер, 2003.
4. Васьківська С.В. Технологія консультування. – Київ: Главник, 2005.
5. Емоційний розвиток дитини / Упоряд.: С. Максименко, К. Максименко, О. Главник. – Київ : Мікрос-СВС, 2003.
6. Малкина-Пых И. Г. Возрастные кризисы взрослости. – Москва : Изд-во Эксмо, 2005.
7. Программа развития способности к самопознанию и уверенности в себе у детей 10-12 лет // Руководство практического психолога : Психологические программы развития личности в подростковом и старшем школьном возрасте / Под ред. И. В. Дубровиной. – Москва : Издательский центр “Академия”, 1998.
8. Титаренко Т.М. Життєві кризи: технології консультування. Перша частина. – Київ: Главник, 2007.
9. Тодд Дж., Богарт А.К. Основы клинической и консультативной психологии / Пер. с англ. – Санкт-Петербург: Сова; Москва: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.

***I. Bushai. Common mistakes of psychologists - consultants in professional activities.***

*The paper analyzes common errors that occur in the process of consulting practice of psychologist. Errors identified as "lack of professionalism patterns" relating to the implementation methodology of psychological counseling, proper technologies and techniques of professional activity.*

***Key words:*** *counseling, methodology, technology consulting, templates, lack of professionalism.*