

6. Baron, R. A., Richardson, D. R. Human Aggression: Perspectives in Social Psychology. – New York: Plenum Press, 1994. – 419 p.
7. Shneidman E. S. The Suicidal Mind. – New York: Oxford University Press, 1996. – 208 p.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ «ПСИХОЛОГ–КЛІЄНТ»

Загороднюк Юлія Володимирівна

здобувач вищої освіти факультету публічного управління,
соціальних та природничих наук, спеціальності 053 «Психологія»

КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

Науковий керівник: Пилявець Наталія Ігорівна

ORCID ID: 0009-0001-6292-1660

доктор філософії з психології, старший викладач кафедри психології

КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

Україна

Актуальність теми, розробка її у науковій вітчизняній та зарубіжній літературі. У сучасному світі все більше зростає потреба в психологічній підтримці, яка стає дедалі важливішою через численні соціальні та особистісні виклики. Ключовим елементом у наданні психологічної допомоги є взаємодія між психологом і клієнтом, яка слугує основою для продуктивної роботи. У цьому контексті важливою є роль діалогу, який виступає центральним механізмом взаємодії та відіграє вирішальну роль у досягненні успіху психотерапевтичного консультування. Багато фахівців вважають, що характер стосунків і якість комунікацій між психологом і клієнтом мають прямий вплив на ефективність психотерапії та результативність роботи загалом. Професійна діяльність психолога-

практика висуває вимоги не лише до його професійних знань і навичок, але й до особистісних рис, які сприяють побудові ефективного діалогу. Саме тому існує нагальна потреба у більш глибокому дослідженні психологічних особливостей взаємодії «психолог–клієнт», що дозволить виявити ключові чинники, які впливають на якість терапевтичного діалогу та його результати. Дослідження таких аспектів, як довіра, емпатія та їхній вплив на терапевтичний процес, допоможе краще зрозуміти, як оптимізувати роботу психолога на етапі комунікації з клієнтом. Окрім того, подальший аналіз особливостей взаємодії дозволить розробити практичні рекомендації для підвищення ефективності психотерапевтичної допомоги, а також стане основою для розробки сучасних програм підготовки фахівців. Це сприятиме формуванню більш якісних навичок комунікації та діалогічної взаємодії у майбутніх психологів, що позитивно вплине на загальний рівень професійної підготовки та успішність психотерапевтичної практики.

Під час взаємодії з клієнтом психолог повинен враховувати важливість діалогу, як основного інструменту для ефективного вирішення психологічних проблем. Проблемі діалогу присвячена значна кількість досліджень, які мають міждисциплінарний характер та вивчаються на філософському (М. Бубер, Г. Гегель, Платон, Сократ, Л. Фейєрбах, К. Ясперс), соціально-психологічному (Г.С. Костюк, Т. Ньюком, Н. Є. Завацька, С.Б. Кузікова) і психолого-педагогічному рівнях (Н.М. Щербакова, П.П. Горностай, Н.І. Пов'якель, Н.В. Чепелева, Т.С. Яценко).

Діалог як співтворчість, продуктивна взаємодія у процесі психологічного консультування і психотерапії розглядається такими вченими, як Г.О. Балл, З.Г. Кісарчук, М.В. Папуча, А.І. Сологуб, Н.В. Чепелева та ін. Також цей аспект досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні фахівці, серед яких А. Адлер, О. Ф. Бондаренко, Дж. Бюдженталь, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Г. Юнг і Т. С. Яценко. Вони наголошували на тому, що однією з основних цілей діалогу між психологом і клієнтом є допомога

клієнту в усвідомленні особистісної свободи та відповідальності, а також у розумінні власних унікальних характерних рис і потенціалу в контексті конструктивної взаємодії.

Значний внесок у досліджувану проблему зробив Я. Яноушек, який розмежував діалог та звичайну розмову, а також діалог та комунікативне спілкування. На його переконання, діалог має наступні характеристики: тематична спрямованість, двостороння передача інформації, розв'язання спільного завдання та ін. Вчені вказували на те, що однією з основних цілей діалогу між психологом і клієнтом є допомога клієнту в усвідомленні особистісної свободи та відповідальності, а також у розумінні власних унікальних рис і потенціалу в контексті конструктивної взаємодії. Під час діалогу між психологом і клієнтом важливими елементами є повага до особистості клієнта, довіра, а також відмова від маніпуляцій і нав'язування моделей поведінки. Зокрема, Т.С. Яценко, підкреслює, що діалог є ключовим інструментом психокорекції, адже саме через діалог клієнт починає краще розуміти власну внутрішню структуру та поведінкові патерни [7]. Т.С. Яценко акцентує на важливості активної участі клієнта в процесі діалогу з психологом. Вона наголошує, на тому, що клієнт не повинен залишатися пасивним отримувачем допомоги, а має активно залучатися до власного психічного розвитку [6]. Важливим аспектом цього є процес рефлексії, коли клієнт усвідомлює власні дії та емоції.

Також діалог вважають формою комунікативного співробітництва, в якому відбувається взаємодія як різних логік, так і точок зору. Співробітництво як одна із стратегій діалогічної взаємодії визнана виявленням потреб та інтересів обох сторін, обговоренням їх, пошуком прийняттого рішення та формуванням альтернативних варіантів вирішення проблем. Переважна більшість психологів підкреслюють, що психолог повинен кваліфіковано надавати допомогу клієнту (Г.О. Хомич, Р.М. Ткач, Н.Ф. Литовченко та ін.), допомогти клієнту прийняти відповідне рішення

(Н. Ф. Шевченко, Г.С. Костюк, Т. Левіт, К. Горні та ін.), а також побудувати взаємодію таким чином, щоб вона цілком задовольняла мету обох суб'єктів (С.В. Васківська, П. П. Горностай, О. А., Ліщинська та ін.).

Мета статті: здійснити теоретичний аналіз сучасних наукових підходів до вивчення психологічних особливостей міжособистісної взаємодії «психолог-клієнт».

Виклад основного матеріалу. Загалом психологічні особливості міжособистісної взаємодії «психолог-клієнт» базуються на особистісних особливостях і психолога, і клієнта, і власне ситуацією консультування, що робить вказані особливості інтеракції багатоаспектними. Водночас взаємодія між психологом і клієнтом ґрунтується на особистісних якостях обох учасників, а також на умовах, у яких відбувається консультування. На цю взаємодію також впливають умови конкретної ситуації, що робить процес спілкування складним і динамічним. Важливо розуміти, що кожна сторона вносить свої унікальні особливості, які впливають на кінцевий результат консультування. Психолог у цьому процесі відіграє роль провідника, і його особистісні риси є фундаментом для успішного консультування. Важливою рисою, є його здатність створювати безпечне середовище, проявляти емпатію, довіру, та здатність уважно слухати, залишаючись без оціночним. Психолог має бути терплячим, відкритим до різних поглядів і ситуацій, а також здатним адаптувати свої методи відповідно до потреб клієнта, підтримувати останнього на шляху до свого пізнання та змін. Клієнт, у свою чергу, приходить зі своїми страхами, очікуваннями та рівнем готовності до змін. До особистісних рис клієнта входить його мотивація, довіра до психолога, здатність виявляти емоції та відверто говорити про проблеми, бути відкритим до змін. Тому важливо, щоб клієнт почувався комфортно і безпечно під час консультування, щоб був готовий відкриватися і працювати над своїми питаннями. Ситуація консультування також відіграє значну роль у процесі взаємодії і це не лише

зовнішні фактори, як час і місце зустрічі, але й внутрішній контекст: емоційний стан і налаштованість на роботу обох сторін. Тому важливо створити відповідну атмосферу, яка допоможе клієнтові відчути підтримку та знайти необхідні ресурси для вирішення своїх проблем.

Науковці відзначають, що робота психолога – це складне та водночас відповідальна справа, яка вимагає уміння взаємодіяти з різними людьми та допомагати їм вирішувати певні внутрішні проблеми. На ефективність процесу психологічного консультування суттєвий вплив чинять індивідуальні особистісні характеристики психолога, оскільки власні риси, свідомі та несвідомі мотиви та емоції здатні значною мірою змінювати консультативний процес [2, с. 77]. Вчені акцентують увагу на таких особистісних якостях, як чуйність, об'єктивність (неототожнення себе з клієнтами), гнучкість, емпатія та відсутність власних серйозних проблем. Слід відмітити і риси консультанта, які негативно впливають на якість консультування, належать: авторитарність, пасивність, залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів з метою задоволення власних потреб, невміння бути терпимим до спонукань клієнтів, невротична установка відносно грошей [3, с. 84]. Психолог має бути відвертою і відкритою відчуттям інших людиною, здатною ототожнювати себе з різними людьми; теплою, але не сентиментальною, яка не прагне до самоствердження за рахунок інших осіб, однак має свою думку та спроможна її захистити, а також працює на благо своїх клієнтів.

Зауважимо, що позиції психолога по відношенню до клієнта є причиною виникнення специфіки у їхній взаємодії. Загалом існують такі позиції: позиція «зверху», позиція «на рівних», позиція «знизу» і позиція «поза контактом». Позиція «зверху» передбачає те, що психолог готовий допомогти усім, хто цього потребує. Ця позиція ґрунтується на авторитарному ставленні до клієнта, клієнт в процесі консультування часто розглядається в якості об'єкта маніпуляції, поведінка психолога

супроводжується просторовим дистанціюванням та підкріплюється іміджем всезнаючого і мудрого фахівця, оцінює дії клієнта як хороші чи погані, як правильні чи неправильні. Все це призводить до того, що в клієнта формується залежність від психолога, а психолог може втратити основу професійної рефлексії. Найчастіше директивність психолога у такій позиції зумовлює втрату предмета взаємодії: замість обговорення змісту психологічної інформації можуть обговорюватись інші питання [5, с. 99].

Позицією «на рівних» передбачається зняття дистанції. Взаємодія «на рівних» – найбільш оптимальний варіант в індивідуальній психокорекції, який допомагає людині розширити її альтернативи, створює умови для прийняття відповідального, осмисленого рішення про зміну поведінки, відносин та ін. Усвідомлення психологом цього моменту в роботі з клієнтом стає можливим за умови застосування мікротехнік, які забезпечують отримання зворотнього зв'язку. Головним моментом встановлення цієї позиції слугує досягнення конгруентності з клієнтом. У випадку рівної позиції з психологом клієнт відчуває себе повноправним партнером, тож він активно і продуктивно працює нарівні з психологом. У нього немає підстав приховувати чи спотворювати інформацію про себе, адже психолог є відкритим, не оцінює та не засуджує співрозмовника. Водночас у позиції рівності психолог є менш вразливим по відношенню до клієнта. Але, займаючи позицію рівності, психолог не лише виграє, але й втрачає, тому що з авторитетом, який обіймав позицію «зверху», більше рахуються і до нього більше прислухаються.

Позиція «знизу» дає змогу психологу підвищити самооцінку клієнта і апелювати до його значущості. Проте взаємодія з позиції «знизу» може дати клієнту змогу маніпулювати психологом. Попри все перебування психолога в позиції «знизу» в окремих випадках може сприяти підвищенню самосвідомості клієнта, його самооцінки та почуття впевненості. Усвідомлення психологом власної позиції у взаємодії з клієнтом важливо як

показник можливих змін у внутрішньому світі клієнта. Уміння психолога рефлексувати над змістом позицій у взаємодії надає йому цінний матеріал для фіксації змістовної динаміки процесу взаємодії.

Позиція «поза контактом» виступає видимістю контакту при його фактичній відсутності. Психолог виконує роботу, але при цьому він не включений у психологічний контакт зі своїм співрозмовником. Ідентична позиція буває наслідком професійного вигорання, перевтоми або специфічних особистих установок психолога по відношенню до психологічного консультування і клієнтів. Для таких консультантів часто властиве тяжіння до суб'єкт-об'єктної моделі професійного спілкування [5, с. 103].

До загальної структури психологічних особливостей міжособистісної взаємодії «психолог-клієнт» входять і типи клієнтів. Найпоширеніша класифікація клієнтів у психологічному консультуванні: тип «хоче і може», тип «хоче, але не може», тип «не хоче, але може», «не хоче і не може». Тип «хоче і може» відзначається тим, що клієнт хоче працювати над собою, змінити власне життя, хоче позбутися проблем і прагне змін. Він має для цього всі можливості: ресурси, сили, вільний час, фінанси, щоб оплачувати консультації, а також готовий на тривалу терапію. Другому типу «хоче, але не може» не подобається те, як він живе, йому набридли проблеми, з якими він давно стикається. Ймовірно, він щойно усвідомив, що з ним відбувається, хоче розібратись і покращити якість свого життя, проте не може, тому що він дуже зайнятий, має проблеми з часом або фінансами, або у нього не вистачає сил, адже він саме проживає певні складні внутрішні процеси. Тип клієнтів «не хоче, але може» характерний тим, що, дивлячись на такого клієнта, психолог завжди відчуває виклик. Цей клієнт має час і фінанси, щоб оплачувати послуги психолога. Він сповнений сил та енергії, як правило, не має депресивного розладу і тривожних станів. Тип «не хоче і не може» йде до психолога за підтримкою. Він не готовий на великі зміни,

однак готовий і хоче, щоб його підтримували. Такому клієнту потрібен час для того, щоб захотіти і зможти. Також клієнтів з точки зору їхньої готовності до діалогу умовно поділяють на «закритих» і «відкритих». «Закриті» клієнти зазвичай блокують діалог з психологом, не налаштовані на щире взаємодію з ним, всіляко уникають діалогу, контролюють жанр і теми спілкування у прагненні нав'язати їх психологу. У такого клієнта майже відсутні спроби працювати зі своїми захистами, він зберігає внутрішню «стабільність» всупереч декларованому наміру «змінити власне життя», «вирішити проблему» і «зрозуміти що зі мною відбувається». «Відкриті» клієнти докладають значні зусилля для подолання власного опору. Про відкритість клієнта можна стверджувати у випадку, якщо присутнє усвідомлення і налаштованість послаблення захисних імпульсів та якщо клієнт, який стимулюється реальними стражданням, нуждою або щирим прагненням до встановлення істини про самого себе, є цілком готовим до серйозного та глибокого спілкування. «Відкритість – закритість» клієнта здатна зазнавати трансформації. Спершу «відкритий» клієнт може вийти на смислові «пласти», які активізують його захисти і блокують діалогічну інтенцію. І навпаки, «закритий» клієнт при коректній роботі консультанта може перейти до більш відкритого варіанту взаємодії [2, с. 44].

Також вчені виокремлюють такі типи клієнтів: не впевнений у собі (поширеною причиною його звернення за допомогою є бажання зняти з себе відповідальність, при консультуванні цей клієнт зважає всі «за» і «проти», тож психолог повинен створити у нього повну впевненість у вирішенні питання); впевнений у собі (він звертається з метою підтвердження правильності сформованого розуміння власного складного становища, а психолог повинен виступати в ролі «відомого, що лише підказками, припущеннями зможе розібратися в ситуації»); всезнаючі люди, які довіряють тільки собі (клієнти такого типу зустрічаються нечасто, вони суперечливі, піддають все сумніву та впевнені у правоті; запускають

вирішення проблеми, переходять у пограничні невротичні стани або вже мають соматичні захворювання, які вимагають терапевтичного, а інколи навіть повного медичного втручання) [3, с. 112].

Одне з найскладніших завдань для психолога – розуміння і допомога людині усвідомити її емоції та думки. Інколи клієнти неспроможні висловити власні почуття словами або не знають, що саме з ними відбувається. Ця ситуація вимагає від психолога більшої уважності під час діалогу та аналізу невербальних сигналів задля того, щоб зрозуміти, що коїться в душі його клієнта. Також вона вимагає від психолога більшої уважності під час діалогу та аналізу невербальних сигналів задля того, щоб зрозуміти, що коїться в душі його клієнта. Також психолог часто змушений мати справу з ситуаціями, які виснажують емоційно і морально. Тому так важливо навчитися справлятися із значними емоційними навантаженнями, зберігаючи при цьому професійну рівновагу. Однак найскладніше в роботі психолога – досягнення позитивних змін в житті клієнтів. Незважаючи на багаторічну професійну підготовку, знання, досвід, зусилля й спеціалізовані методики, психолог не може гарантувати, що його клієнти будуть задоволені результатами роботи. Часто клієнти можуть бути не готовими до змін аби робити необхідних кроків, щоб змінити власне життя. Одна з психологічних проблем консультування – залежність. З одного боку, переважна більшість людей любить, що хтось потребує їхньої допомоги, але більшість також розуміє те, що людині слід діяти і думати самостійно. Сам факт консультування передбачає те, що фахівці, які ним займаються, готові взяти на себе відповідальність за частину життя іншої особи. Навіть лише вислуховуючи людину, вони у такий спосіб беруть на себе відповідальність за свою реакцію на слова співрозмовника.

Висновки. Отже, аналіз літературних джерел дає можливість зазначити, що взаємодія між психологом і клієнтом визначається особистісними якостями психолога, рисами клієнта і умовами

консультування. Особлива увага приділяється позиції психолога, яка може бути «зверху», «на рівних», «знизу» або «поза контактом», що впливає на динаміку спілкування, а також необхідно враховувати різні типи клієнтів та межі впливу психолога. Як було зазначено, робота психолога є складною і відповідальною, вимагає уміння взаємодіяти з різними людьми і допомагати їм вирішувати внутрішні проблеми. Відтак перспективним, на наш погляд, є подальше експериментальне дослідження психологічних особливостей взаємодії «психолог-клієнт», з метою вдосконалення цієї взаємодії. Адже професійна діяльність психолога-практика є багатоаспектною і потребує покращення, щоб психологічне консультування клієнтів було на високому рівні.

Список використаної літератури

1. Буленко Т. В. Діагностика особистості в практичній діяльності психолога. Луцьк, 1996. 312 с.
2. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: навч. посібник. Київ, 2004. 256 с.
3. Кісарчук З. Г., Омельченко Я. М., Лазос Г. П. Особливості стосунків «психотерапевт–клієнт» у сучасному соціокультурному середовищі: монографія. Київ, 2017. 225 с.
4. Рябченко В. Психологічна консультація. Інформація про роботу з очною, заочною та дистанційною формами. Психолог, 2007. № 13/15. С. 71–73.
5. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція: навч. посібник. Київ, 2007. 544 с.
6. Яценко Т. С. Основи глибинної психокорекції: навч. посібник. Київ, 2006. 382 с.
7. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції: навч. посібник. Київ, 2004. 679 с.