

УДК 159.9 (07)

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-1.11>**Т. Л. Надвнична**кандидат психологічних наук,
доцент кафедри психології та соціальної роботи
Тернопільський національний економічний університет

ПЕРЦЕПТИВНІ УТРУДНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ В СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОМУ КОНСУЛЬТУВАННІ

У статті розглянуті основні проблеми, які виникають у процесі соціально-психологічного консультування. Зокрема, увага зосереджена на труднощах налагодження ефективної взаємодії між психологом та різними групами клієнтів. З'ясовано, що вона може ускладнюватися різноманітними перцептивними бар'єрами, які між ними виникають. Усунуто термінологічні суперечності, які стосуються використання та узагальнення понять «спілкування», «взаємодія», «бар'єри», «утруднення». Акцентована роль та значення особистісних характеристик психолога-консультанта та їх вплив на ефективність процесу психоконсультування. Проаналізовано різноманітні індивідуальні властивості фахівця – соціально-психологічні, індивідуально-типологічні, психодинамічні та психофізіологічні, які в певній ситуації взаємодії можуть стати фактором, що утруднює консультативний вплив. Доведено, що від ступеня усвідомлення наслідків спотвореного сприйняття психологом клієнта залежить ефективність консультативного впливу. Отже, для досягнення оптимального психоконсультативного ефекту необхідно максимально змістити акценти зі сприйняття психологом самого процесу взаємодії з клієнтом на вдосконалення терапевтичного інструменту, яким є його особистість. З'ясовано, що значні труднощі у взаємодії можуть бути пов'язані з дією захисних механізмів, що призводять до спотворення сприйняття як партнера по взаємодії і самого змісту останньої. Проведене дослідження дало можливість на основі отриманих емпіричних даних визначити провідні захисти, які використовуються консультантами найчастіше, і проаналізувати їх взаємозв'язок та взаємовплив. Доведено, що проєкція особистісних особливостей консультанта на клієнта може стати однією із основних перешкод, які утруднюють налагодження ефективного контакту між консультантом і клієнтом. У результаті її застосування фахівець може використовувати клієнта для задоволення власних особистісних потреб та знижувати ефективність надання психологічної послуги. Встановлено факт залежності різновидів психологічних захистів психолога, які він використовує у процесі консультування, і стажу його роботи.

Ключові слова: спілкування, взаємодія, бар'єри, консультативна взаємодія, захисний механізм, проєкція.

Постановка суспільної проблеми. Нестабільність сучасного українського суспільства, постійне хвилювання за майбутнє, невпевненість у завтрашньому дні та багато інших факторів, які визначають комфортність життя, змушують все більшу кількість людей звертатися за допомогою до професійних психологів. Різноманітність фахових спрямувань та спектр послуг, які вони надають, дають можливість вибирати найбільш прийнятні для кожного форми і методи подолання різних життєвих труднощів. Незважаючи на те, що нині доволі популярними є різноманітні групові тренінги – корекційні, розвиваючі тощо, одним із найбільш затребуваних залишається індивідуальне соціально-психологічне консультування. З одного боку, це класичний варіант надання психологічних послуг, а з іншого – одна з найбільш складних форм роботи, адже вимагає від фахівця досконалої професійної підготовки, вміння швидко орієнтуватися у складних ситуаціях різноманітної спрямованості та миттєво відшуковувати ефективні шляхи їх вирішення. При цьому надзвичайно актуальною є

проблема налагодження ефективної взаємодії між психологом та різними групами клієнтів, яка може ускладнюватися різноманітними перцептивними бар'єрами, що між ними виникають.

У своїй діяльності психолог-консультант часто стикається з небажанням клієнта співпрацювати, з фактами порушення контракту, меж взаємодії тощо. Ці феномени в психодинамічній традиції трактуються як «опір», а його зміст, окрім звичного опору змінам, які можуть статися в особистості клієнта в результаті його роботи з психологом, включає також опір самій взаємодії з фахівцем.

Цікавим є той факт, що джерелом такого опору може бути не тільки клієнт, але і сам консультант, який через певні причини спотворено сприймає того, хто звернувся за допомогою. Все це приводить до зміщення акцентів з актуальної на даний момент потреби клієнта на актуалізовану через механізм проєкції потребу самого психолога. У результаті взаємодія перестає бути психотерапевтичною, контакт утруднюється, а результат незначний.

Отже, на нашу думку, саме недооцінка ступеня впливу особистісних особливостей психолога і його самосприйняття на процес взаємодії з клієнтом може призводити до не досить точного виявлення факторів ефективності консультативної взаємодії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Нагальність та важливість проблематики змушує багатьох науковців звертатися до її більш глибокого та ретельного дослідження. Приклади досить ґрунтовного вивчення різноманітних аспектів взаємодії у психологічному консультуванні знаходимо як у зарубіжних (Д. Бьюдженталь, І. Вайнер, В. Вид, Д. Коттлер та інші), так і у вітчизняних (О. Бондаренко, Ж. Вірна, Н. Дідик, Л. Долинська, Н. Іванцова, С. Максименко, В. Панок, Н. Пов'якель, Б. Хомуленко, Н. Чепелєва, Н. Шевченко) дослідників. Сфера їхніх інтересів простягнулася від пошуку ефективних моделей освітнього середовища, напрямів та особливостей професійної діяльності майбутніх психологів, наукових розробок змісту, форм і методів підготовки фахівців, що має включати високопрофесійну супервізійну підтримку, аналіз структурних елементів соціально-перцептивної компетентності особистості і до пошуку чинників і факторів ефективності самого консультування.

А. Коп'єв із цього приводу зазначає: «Сучасний стан консультативної практики, що характеризується великим різноманіттям науково-теоретичних ідей, методів і психотерапевтичних технік, спонукає до пошуків більш загального погляду на цей її предмет. Разом з тим досвід конкретної консультативної роботи вимагає осмислення адекватної системи понять, в рамках якої він, не втрачаючи своєї специфіки, міг би бути інтегрованим і науково підтвердженим іншими дослідженнями та їх теоретичними інтерпретаціями» [7, с. 17]. Натомість С. Гроф висловлює припущення, що «успіх надання психологічної послуги, можливо, не має ніякого відношення до методу, що використовується фахівцем, і до змісту словесних інтерпретацій, а скоріше залежить від таких факторів, як якість налагоджених взаємостосунків та міра співчуття або почуття до клієнта і його впевненість в тому, що його розуміють і підтримують» [3, с. 244].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Дослідження перцептивних бар'єрів взаємодії в соціально-психологічному консультуванні, які можуть бути пов'язані з дією захисних механізмів, що призводить до спотворення сприйняття партнера по взаємодії та встановлення залежності їх різновидів і стажу роботи психолога-консультанта.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Перш ніж розпочати пошук бар'єрів, які ускладнюють процес надання психоконсультативних послуг,

зауважимо, що у наукових джерелах досі існують термінологічні труднощі щодо поділу понять «спілкування» і «взаємодія», «бар'єри» і «утруднення». Так, одні автори ототожнюють перші з наведених термінів, інтерпретуючи як комунікацію у вузькому сенсі слова, інші ж розглядають відношення між взаємодією і спілкуванням як відношення форми певного процесу та його змісту [1].

Проте інтерактивна сторона спілкування – це досить умовний термін, що позначає характеристику тих компонентів спілкування, які пов'язані із взаємодією людей та безпосередньою організацією їхньої спільної діяльності. Взаємодія ж – це форма організації спільної діяльності, під час якої відбувається не лише обмін інформацією, а й обмін діями, та планується загальна стратегія діяльності. При цьому психологічний зміст процесу обміну діями включає три моменти: 1) врахування планів і намірів партнера по взаємодії та зіставлення їх з власними; 2) аналіз «вкладу» кожного учасника у спільну діяльність; 3) осмислення міри включеності у взаємодію кожного з партнерів [1].

Водночас ускладнення можуть спостерігатися як під час спілкування, так і в процесі взаємодії, можуть мати як суб'єктивні, так і об'єктивні причини та бути представлені і як процес, і як результат. Останній, зокрема, сприймається учасниками через інтенсивність, спрямованість, модальність емоційних переживань, ступінь когнітивно-афективної напруги, почуття комфорту-дискомфорту, які супроводжують їх у процесі спілкування. В. Лабунська, Ю. Менджеричька, Е. Бреус розглядають утруднене спілкування в декількох площинах:

- як соціально-психологічний феномен, який проявляється тільки в ситуації взаємодії чи соціального спілкування;

- як явище об'єктивне, яке виявляє невідповідність мети і результату вибраній моделі спілкування і реальному процесу;

- як явище суб'єктивне, яке відображається в різних переживаннях людини, в основі яких можуть бути незадоволені потреби [8, с. 9].

Погоджуючись із Л. Коноваловою, ми розглядаємо утруднену взаємодію, враховуючи вищезазначені позиції, але із зауваженням про те, що джерелом виникнення такого явища може стати реакція людини на неадекватність сприйняття її партнером по взаємодії, яка може проявлятися у формі опору [10].

Щодо визначення понять «утруднення» та «бар'єр», то тут так само присутнє термінологічне різноманіття. Зокрема, науковці як синоніми часто використовують такі терміни, як «труднощі», «комунікативний і психологічний бар'єр», «блок», «деформація», «порушення», «дефект», «збій», «перешкода» (В. Галузинський та інші). При цьому вони виділяють мотиваційно-змістовні і операціональні, соціально-перцептивні і психолінгвістичні,

комунікативні, внутрішні, суб'єктивні і зовнішні, об'єктивні труднощі.

Аналіз цілої низки літературних джерел показує, що потенційно кожна людина володіє цілим набором різнорівневих індивідуальних властивостей – від соціально-психологічних, індивідуально-типологічних до психодинамічних та психофізіологічних, які в певній ситуації взаємодії можуть стати фактором, що її утруднює. Так, наприклад, у дослідженнях вказується, що на це впливають такі суб'єктивні чинники, як: комунікативна компетентність (С. Абрамович, Л. Божович, М. Вашуленко, Л. Виготський, С. Дорошенко, Ю. Жукова, А. Маркова, Н. Хомський, А. Хуторський, С. Шишова та інші); вид спрямованості, орієнтації, установки особистості на себе і на іншого (А. Аржакаєва; С. Зайцев, Т. Пашукова); тип суб'єктивного контролю або міра відповідальності (Н. Чудова); особливості соціально-перцептивних утворень (А. Бодалев, В. Лабунська, М. Цуканова та ін.) тощо. Також науковці зосереджували свою увагу на таких характеристиках, як емоційно-естетичне ставлення до зовнішності людини під час першого враження, наявність особистісної схожості з партнером по взаємодії та багато іншого. Таким чином, розвиток взаємин під час надання консультативних послуг залежить від точності взаємного сприйняття, якості розуміння та точності оцінки партнерів по спілкуванню.

Вчені, які займаються вивченням цієї проблематики, хоча і мають різні погляди на опис переживань, які супроводжують труднощі спілкування, все ж погоджуються з тим, що переважно їх можна описати таким загальним поняттям, як «*почуття психологічного дискомфорту*», які пов'язані із відсутністю зворотного зв'язку в контакті, помилками в розумінні сенсу послання, неприйняттям, нерозумінням з боку іншого тощо.

Також деякі дослідники вказують на те, що труднощі у взаємодії можуть бути пов'язані з дією *захисних механізмів*, що призводить до спотворення сприйняття як партнера по взаємодії, так і самого змісту останньої. Так, дія захисних механізмів може включатися як реакція на ситуацію дискомфорту у взаємодії, а також сама їх дія може створювати дискомфортні ситуації у спілкуванні. Одним із механізмів, які найчастіше трапляються в роботі психолога та ускладнюють процес консультування, є проекція.

При цьому, незважаючи на те, що більшість науковців механізми психологічного захисту схильні трактувати як явище негативне, яке заважає продуктивним взаєминам, є й такі, які вважать їх неминучим і навіть необхідним явищем. Так, наприклад, Б. Братусь, Е. Доценко, Б. Зейгарник відносять їх до механізмів внутрішньої психічної адаптації, які запобігають виникненню деструктивних когнітивних і афективних станів та змен-

шують внутрішній дискомфорт. Водночас автори зауважують, що психологічний захист може лише тоді сприйматися як механізм конструктивної адаптивної перебудови сприйняття й оцінки, коли особа може адекватно оцінити власне почуття занепокоєння, викликане внутрішнім або зовнішнім конфліктом, вміє впоратися зі стресом і вийти на новий рівень сприймання партнера по спілкуванню.

Отже, всі відомі захисти порушують повноцінний контакт психолога і клієнта, але особливої шкоди взаємодії вони можуть завдати в тому разі, якщо їх використовує в контакті з клієнтом сам психолог. Зокрема, труднощі у взаємодії можуть бути пов'язані з втручанням проективного складника взаємодії, джерелом якої є консультант.

Ґрунтований аналіз теоретичних аспектів досліджуваної [2; 5; 9; 11 тощо] проблематики утвердив нас у думці про те, що багато факторів, а особливо вплив особистісних особливостей психолога на зміст консультативної взаємодії в емпіричному плані, нині все ще залишається доволі малодослідженими. Як було зауважено нами вище, одними із вагомих детермінант утрудненого консультування є механізми психологічного захисту, серед яких провідне місце належить *проекції особистісних особливостей консультанта на клієнта*, в результаті застосування якого фахівець може використовувати клієнта для задоволення власних особистісних потреб і таким чином не лише слугувати перцептивним бар'єром, а й знижувати ефективність надання психологічної послуги.

На думку більшості дослідників зазначеної проблематики, саме проекція спроможна спотворити сприйняття іншої людини у зв'язку з приписуванням їй якостей, наявність яких у власній особистості психологом відкидається. Це визначення узгоджується з поняттям атрибутивної проекції як «несвідомого відкидання власних негативних якостей і приписування їх оточенню» [12].

На нашу думку, по-перше, проекція детермінує дію інших захисних механізмів, які психолог-консультант використовує під час налагодження комунікативної взаємодії з клієнтом, та може стати причиною утруднення останньої, по-друге, частота застосування та ступінь вираженості цього механізму залежать від стажу роботи фахівців.

Для підтвердження цього припущення нами було проведено емпіричне дослідження, участь у якому взяли 12 психологів-консультантів, які працюють у різних напрямках і мають стаж роботи від 1 до 10 років. Як основний метод вивчення для виявлення провідних механізмів психологічного захисту консультантів був використаний тест-опитувальник Р. Плутчика (розроблений спільно з Г. Келлерманом і Х. Контом) [13] та особисті бесіди, у процесі яких з'ясувалися основні при-

чини утрудненої взаємодії та роботи з важкими клієнтами (рис. 1).

Як видно з рисунка 1, у психологів-консультантів найбільше виражені такі механізми психологічного захисту, як проєкція і раціоналізація. Відповідно до теорії Р. Плутчика, механізми психологічного захисту – це похідні емоцій, оскільки кожен з них онтогенетично розвивався для стримування однієї з базових емоційних переживань. Зокрема, проєкція розвивалася для подолання недовіри або неприйняття, стримування почуття неприйняття себе й оточуючих як результату емоційного відкидання з їхнього боку [13]. Якісний аналіз описів психологами поля взаємодії з важким клієнтом показав, що клієнт, що сприймається як важкий, не дає достатнього для психолога емоційного відгуку та може асоціативно нагадувати йому емоційне відкидання з боку оточення в минулому досвіді фахівця і тим самим запускати механізм проєкції.

Раціоналізація, на думку цього ж автора, використовується для стримування емоції очікування або попередження страху розчарування. Джерело цього механізму зазвичай співвідносять з фрустраціями, пов'язаними з невдачами в конкуренції. Психолог-консультант може включати цей механізм для уникнення почуттів, пов'язаних з власною неуспішністю як професіонала, під час взаємодії з важким клієнтом [13].

Крім того, механізми раціоналізації і проєкції взаємопов'язані, оскільки раціоналізація призводить до заперечення частини почуттів і уявлень (цей механізм також має високі показники), неприйнятних у певний момент для особистості,

і як наслідок – до проєкції їх у процесі взаємодії з іншою людиною з метою збереження перед'явлення про себе.

На основі отриманих у дослідженні даних можна зробити висновок про те, що вплив особистісних особливостей психолога на утримання взаємодії з клієнтом через механізм проєкції може призводити до викривлення картини сприйняття фахівцем клієнта, що своєю чергою впливає на характер взаємодії з клієнтом, утруднює його та створює перцептивні утруднення. Спотворення сприйняття клієнта може сприяти зміщенню акцентів з актуальної на даний момент потреби клієнта на актуалізовану через механізм проєкції потребу самого психолога та впливати на ефективність консультативного впливу.

Як видно із рис. 1, у підгрупі консультантів, які виявили меншу схильність до проєкції, більший відсоток тих, хто має більший стаж роботи. Можна припустити, що консультативна діяльність сприяє зменшенню ригідності особистісної структури фахівця, розширенню поля усвідомлення різних аспектів своєї особистості і, як наслідок, зменшенню схильності до проєкції та раціоналізації.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. У сучасних працях, що стосуються досліджуваної проблематики, вивчаються різні фактори (об'єктивні, суб'єктивні, ситуативні), що впливають на сприйняття партнера в процесі спілкування, спрощуючи чи утруднюючи його. При цьому більшість науковців зосереджують свою увагу на пошуку стійкого набору якостей особистості психолога, що забезпечують ефективну взаємодію

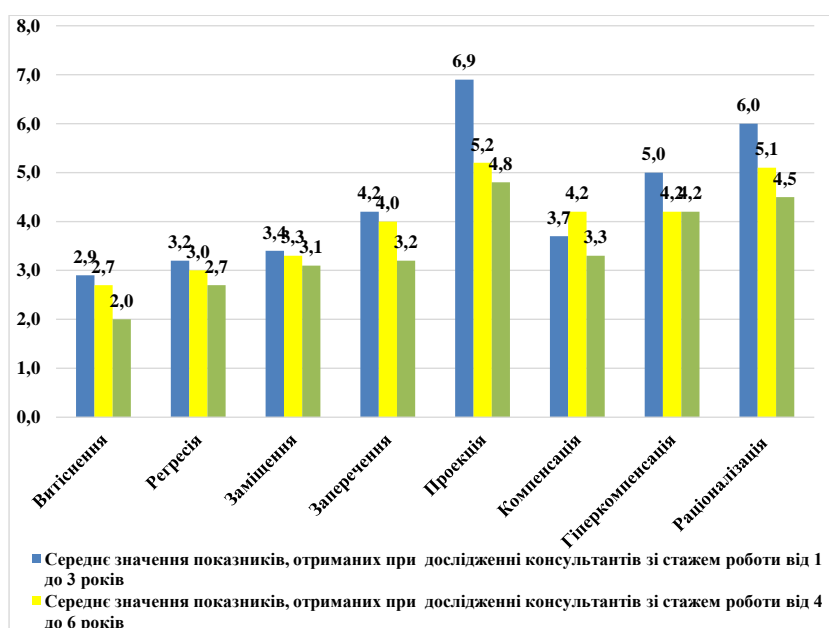


Рис. 1. Ступінь вираження механізмів психологічного захисту психологів-консультантів за тестом-опитувальником Р. Плутчика та їх залежність від стажу роботи (вибірка 12 осіб, стаж роботи від 1 до 10 років)

з клієнтом. Процесуально-динамічні ж характеристики, які можуть провокувати виникнення перцептивних бар'єрів на цьому шляху, досліджені ще замало. Отже, вивчення дії захисних механізмів дає можливість більш точно виявити та описати можливі детермінанти утрудненої консультативної взаємодії та обмежити можливий вплив рефлексії на спотворення сприймання клієнта.

Література:

1. Андреева Г. Социальная психология. Москва : Аспект пресс, 2002. 364 с.
2. Вітковська О. Професійне самовизначення особистості і практичні аспекти професійної консультації. Київ : Наук. світ, 2001. 92 с.
3. Гроф С. Холотропное сознание: три уровня человеческого сознания и их влияние на нашу жизнь. Москва : ООО «Издательство АСТ» и др., 2002. 267 с.
4. Гулина М. Теоретические и методологические основы индивидуального психологического консультирования : дис. ... д-ра психол. Наук ; Санкт-Петербургский гос. ун-т. Санкт-Петербург, 1998. 297 с.
5. Кокун О. Психология професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. 200 с.
6. Коновалова Л. Перцептивные механизмы затрудненного взаимодействия в психологическом консультировании : дис. ... канд. психол. наук ; Ярославский гос. пед. ун-т. Ярославль, 2006. 205 с.
7. Копьев А. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации. *Вопросы психологии*. 1990. № 3. С. 17–25.
8. Менджеричкая Ю. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения в ситуациях затрудненного взаимодействия : дис. ... канд. психол. Наук ; Ростовский гос. ун-т. Ростов-на-Дону, 1998. 289 с.
9. Перлз Ф. Гештальт-подход. Свидетель терапии. Москва: Издательство Института психотерапии, 2001. 224 с.
10. Психологический словарь / под ред. В. Давыдова. Москва : Педагогика, 1983. 447 с.
11. Фурман А., Надвична Т. Психологічна служба університету: від моделі до технології. *Психологія і суспільство*. 2013. №2. С. 80–104.
12. Epstein S, Simmon R., Kay G. Assessing laendary violations in psychotherapy: Survey results with the exploitation index // *Bull. Menninger Clin*, 1992.
13. Plutchik R., Kellerman H., Conte H.R. A structural theory of ego defenses and emotions. In C.E. Izard, *Emotions in personality and psychopathology*. N.Y. Plenum, 1979, p. 229–257.

Nadvynychna T. L. Perception difficulties of interaction in socio-psychological consulting

The article touches upon the main problems which advisers usually experience during socio-psychological consulting. Special attention is paid to difficulties of coming into effective interaction between psychologist and different groups of clients. It is clarified that such an interaction might be complicated by various perception barriers. Terminological contradictions connected with usage and interpretation of concepts "communication", "interaction", "barriers", "difficulties" are eliminated. The emphasis was placed on the role and meaning of advisor's personality and its influence on efficiency of consulting process. Versatile peculiarities of a specialist (social, psychological, personal, typological, psycho-dynamical, psycho-physiological) which in some situations could become obstacle factors of consulting influence are analyzed.

It is stated that the effectiveness of consulting influence depends on how good a psychologist understands consequences of wrong perception of his clients. Consequently, to reach the best advisory effect, adviser should be highly focused on improvement of his own personality as a therapeutic instrument, not on the reception of contacting a client. It is cleared up that great difficulties in interaction could be caused by influence of defence mechanisms which results in wrong perception of interlocutor and contents of a conversation as well. Due to empirical data of current scientific research, ways of protection which are most commonly used by advisers are determined, their correlation and interplay are analyzed. It is proved that projection of advisor's peculiarities on the client might be one of the main obstacles on the way of effective interaction between adviser and client. As a result, specialist could not only use the client as a means of solving his personal problems but decrease level of effectiveness of his service. Fact that diversity of mechanisms of psychological defence used by advisor during consulting process depends on his work experience is also proved.

Key words: communication, interaction, barrier, advisory (consultative) interaction, defence mechanism, projection.