

Підходи до консультування пожежних-рятувальників з міжособистісними проблемами

Afanasieva N.Y. Approaches to counseling of fire rescuers with interpersonal problems / N.Y. Afanasieva // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskiy Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufrieva. – Issue 32. – Kamianets-Podilskiy : Aksioma, 2016. – P. 17–26.

Н.С. Афанасьєва. Підходи до консультування пожежних-рятувальників з міжособистісними проблемами. У статті проаналізовано підходи до психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, зокрема, пожежних-рятувальників, що мають утруднення в комунікативній сфері. З метою оптимізації процесу консультування даної категорії фахівців проведено моніторинг їх психологічних проблем. Визначено основні з них та інтегровані у три категорії: інтимно-особистісні (до яких увійшли в тому числі й міжособистісні), екзистенціальні та проблеми професійного розвитку. Розроблено стратегію та психотехнологію консультування пожежних-рятувальників, що мають проблеми міжособистісного характеру. Встановлено, що більшість з цих проблем пов'язані з рівнем розвитку комунікативної сфери особистості, наявністю необхідних знань та умінь. З'ясовано, що ці утруднення, що виникають в особистому та діловому спілкуванні, пов'язані з віком або/і статтю партнера; проблемами керівництва та підпорядкування; вміннями розв'язувати та попереджати конфлікти тощо. З метою оцінки ефективності запропонованої технології консультування до та після консультативних сесій було проведено психодіагностику, яка довела, що у комунікативній сфері клієнтів відбулися суттєві позитивні зміни, які сприяють більш ефективній взаємодії, як з оточуючими, так і з самим собою. Зроблено висновок, що ці зміни обумовлені розвитком соціальної та особистісної комунікативної компетентності, який є безпосереднім результатом цілеспрямованого психологічного впливу психолога-консультанта та його співпраці з клієнтом.

Ключові слова: психологічне консультування, міжособистісні проблеми, комунікативна сфера, пожежні-рятувальники, комунікативна компетентність.

Н.Е. Афанасьєва. Подходы к консультированию пожарных-спасателей с межличностными проблемами. В статье проанализированы © Н.С. Афанасьєва

підходи к психологічному консультированию спеціалістів екстремального профіля діяльності, в частности, пожежних-спасателів, існуючих затруднення в комунікативній сфері. С целью оптимізації процесу консультирования данної категорії спеціалістів, был проведён моніторинг их психологіческих проблем. Были определены основные из них и интегрированы в три категории: інтимно-личностные (в которые вошли в том числе и межличностные), екзистенціальніе и проблемы профессионального развития. Разработаны стратегия и психотехнология консультирования пожежних-спасателів, існуючих затруднения межличностного характера. Большинство из этих проблем связаны с уровнем развития комунікативной сфері личности, наличием необходимых знаний и умений. Установлено, что эти затруднения, возникающие в личном и деловом общении; связанные с возрастом или/и полом партнера; проблемы руководства и подчинения; умение решать и предупреждать конфликты и тому подобное. С целью оценки эффективности предложенной технологии консультирования до и после консултативных сессий была проведена психодіагностика, которая доказала, что в комунікативной сфері клиентов произошло существенные положительные изменения, которые способствуют более эффективному взаимодействию, как с окружающими, так и с самим собой. Сделан вывод, что эти изменения обусловлены развитием социальной и личностной комунікативной компетентности, которое является непосредственным результатом целенаправленного психологического воздействия психолога-консултанта и его сотрудничества с клиентом.

Ключевые слова: психологическое консультирование, межличностные проблемы, комунікативная сфера, пожежніе-спасатели, комунікативная компетентность.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Ситуація розвитку психологічного консультивання як в Україні, так і в світі в цілому вельми неоднозначна: в ній є як негативні, так і позитивні моменти. Одним із найбільш важливих можна вважати становлення і розвиток вітчизняної школи психологічного консультивання та психотерапії: діалогічного, високо інтегративного за своєю суттю підходу (Н.В. Александрова, Ю.Є. Альошина, О.Р. Бондаренко, О.Ф. Бондаренко, С.Л. Братченко, Ф.Ю. Васильюк, С.В. Васьковська, П.П. Горностай, А.М. Єлізаров, А.Ф. Копєєв, О.С. Кочарян, О.Б. Орлов, Т.О. Флоренська, А.У. Хараш, Е.Г. Ейдемільер, В.В. Юстицькис, Т.С. Яценко та ін.).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До теперішнього часу накопичені численні дані про зміни у протіканні психічних і психофізіологічних процесів під впливом екстремальних чинників (В.І. Медведєв, В.А. Бодров, Л.Г. Дика, В.Л. Марищук, Л.П. Гримак, Л.А. Китаєв-Смик, В.І. Мясніков, В.І. Лебедев, В.В. Лапа та ін.), психології в особливих умовах (Г.І. Іванін,

А.І. Кітов, І.Д. Ладанов, Є.М. Резников, В.В. Сисоєв, А.М. Сухов та ін.), психологічній готовності до діяльності (М.І. Д'яченко, Л.С. Нерсесян, В.М. Пушкін, А.Д. Сафін, М.І. Томчук та ін.), дані про особливі психічні стани і реакції, які спостерігаються в ризиконебезпечних ситуаціях (Ю.О. Олександровський, Г.А. Бал, М.Д. Левітов, Ю.М. Швалб та ін.), у тому числі – спеціалістів екстремальних професій (С.П. Бочарова, М.С. Корольчук, І.О. Котєнев, В.С. Медведєв, А.М. Столяренко, О.В. Тімченко та ін.), роботи сучасних українських психологів із теорії та практики надання психологічної допомоги (О.Ф. Бондаренко, В.П. Москалець, Н.В. Чепелева, С.І. Яковенко, Т.С. Яценко та ін.).

Ми визначаємо психологічне консультування як процес продуктивної взаємодії, спрямований на надання допомоги психічно здоровій особистості у дослідженні, проясненні та вирішенні актуальних труднощів в емоційній, когнітивній, поведінковій та комунікативній сферах; метою якого є усвідомлення і зміна деструктивних, ірраціональних переконань, почуттів, станів, поведінки; формування нових підходів до переробки досвіду для профілактики рецидивів і підвищення якості життя [1].

Постановка завдання. Метою даної статті є аналіз проблеми психологічного консультування пожежних-рятувальників, що мають утруднення в сфері міжособистісних стосунків.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою оптимізації психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, ми здійснили моніторинг психологічних проблем працівників ДСНС України, в рішенні яких, можливо, і рекомендовано використання методів, технік і процедур психологічного консультування.

Відповідно до цілей і завдань нашого дослідження, ми вважаємо можливим інтегрувати всі запити в три великі категорії: інтимно-особистісні проблеми (сімейні, сексуальні, міжособистісні, самооцінні і т.п.); екзистенціальні проблеми (вина і сором, кризи професійного та особистісного розвитку, аутоагресія, депресія, страхи, тривога і т.п.); проблеми професійного розвитку (адаптація, професійні деформації і деструкції, адикції, психосоматичні порушення, обесивність і т.п.). Особливо слід підкреслити, що жодне із утруднень не розглядається нами окремо від особистості в цілому, фактів її біографії, досвіду, психотипу, домінуючих емоційних станів і т.д. Тобто ми «лікуємо» не проблему, а особистість.

Більшість проблем, що виникають в інтимно-особистісній сфері, так чи інакше, пов'язані з рівнем розвитку комунікатив-

ної сфери особистості. Йдеться про несформованість або порушення функціонування даної сфери. Говорячи про міжособистісні, сімейні, сексуальні, особистісні проблеми, передусім маємо на увазі порушення спілкування з іншими людьми, або з самим собою. Тому одним з основних завдань інтимно-особистісного психологічного консультування є формування комунікативних знань, умінь і навичок, потім діагностика актуальних труднощів і опрацювання їх з урахуванням новопродбаних структур. Знання і переживання, в свою чергу, формуються під впливом життєвого досвіду, що накопичується людиною, зокрема досвіду пізнання інших людей. У кожній конкретній людині цей досвід завжди обмежений, тому що будь-яка людина не в змозі повною мірою пізнати оточуючих її людей.

Навіть якщо клієнт мотивований на вирішення проблеми і не потребує глибокої психотерапії, він може не усвідомлювати ряду помилок у пропонованій йому моделі проблемної ситуації.

Справедливим у більшості випадків є і зворотнє: якщо клієнта турбує стан справ в області міжособистісних відносин, то майже завжди у нього ж можна виявити і проблеми особистісного плану, що стосуються його характеру, психотипу, способу життя. Крім того, методи практичного вирішення тих або інших проблем багато в чому схожі між собою.

Рішення міжособистісних проблем, як правило, пов'язане з необхідністю зміни в основному зовнішніх форм поведінки людини, які стосуються оточуючих людей. Психологічні проблеми, які стосуються взаємин людини з оточуючими людьми, бувають різними за характером. Вони можуть бути пов'язані з особистими і діловими взаємовідносинами людини, торкатися взаємин із близькими і досить далекими від неї людьми. Ці проблеми можуть також мати виражений віковий відтінок, наприклад, виникати у взаєминах клієнта з однолітками або з людьми іншого покоління, більш молодшого або старшого віку, ніж він сам. Проблематика міжособистісних відносин також може стосуватися людей різної статі: жінок і чоловіків, як в монополових (однакових), так і в гетерополювих (різних за статевим складом) соціальних групах.

Такий тип проблем має безпосередній зв'язок з особистісними проблемами клієнта, однак, специфіка його полягає в тому, що міжособистісні проблеми не можуть регулюватися чисто індивідуально, вимагають регулювання взаємовідносин з іншими людьми. Проблеми особистих взаємин з людьми, близькими за віком, найчастіше концентруються в наступних сферах: відсут-

ність взаємних симпатій, наявність антипатій у спілкуванні, нездатність клієнта бути самим собою, бути лідером або підкорятися іншим, невміння попереджати і вирішувати конфлікти, відсутність навичок ефективної ділової взаємодії тощо.

При відсутності взаємних симпатій доцільно окреслити «проблемне поле» особистості клієнта (невпевненість у собі, хронічне невдоволення собою, негативні риси характеру – недовіра до людей, підозрілість, замкнутість, агресивність), визначити, чи не є причиною відносин, які викликають тривогу клієнта, мимовільне обмеження життєво важливих інтересів іншої людини (самолюбство, престиж, репутація). Діагностика проводиться на основі опитування клієнта про те, з ким конкретно виникли такі відносини, в яких ситуаціях проявляється відсутність взаємних симпатій, чим вона викликана, чи є деякі зовнішні обставини, які ускладнюють ситуацію, що було зроблено клієнтом для зміни ситуації. На основі попереднього діагнозу та гіпотез будується програма поліпшення ситуації, в загальних рисах вона заснована на рекомендаціях клієнту уважно аналізувати власну поведінку, виявляючи риси, що викликають антипатію, встановлювати ті форми поведінки, які викликають в оточуючих позитивну реакцію і частіше практикувати їх. Слід переконати клієнта, що в разі невдалого (незважаючи на всі зусилля) вирішення проблеми, йому слід змиритися з неминучістю і шукати інший конструктивний вихід; при цьому не варто впадати у відчай.

При наявності антипатій у спілкуванні з іншими людьми бажано пом'якшити емоційні крайнощі в стосунках, виявивши, які риси іншої людини викликають різко негативне ставлення, чи є що-небудь позитивне в антипатичної людини, чи не пов'язана антипатія з порушенням норм моралі, приниженням гідності клієнта, конкурентними відносинами, чи не базується антипатія на помилкових чутках. Стратегія консультування визначається конкретними результатами діагностики. Невпевненість у відповідях клієнта свідчить про можливий суб'єктивний характер його оцінки іншої людини. Можливо, клієнт проектує на іншого свої психологічні проблеми. Слід поставити питання, чи викликає антипатична людина подібне ставлення в інших людей, чим вони це аргументують; чи не є неприємна поведінка антипатичної людини вимушеною, обумовленою важкими обставинами її життя. Корекційне значення має питання, чи не вів би себе сам клієнт у подібних обставинах подібним чином.

Проблема нездатності клієнта бути самим собою передбачає з'ясування конкретних обставин прояву проблеми (в яких ситу-

аціях, з якими людьми це трапляється, що заважає бути самим собою). Слід визначити форми природної поведінки клієнта, сформулювати адекватний «Я-образ», виявити психологічні особливості, на які він міг би спертися в роботі з самокорекції, намітити спільний план дій із вироблення та закріплення природних форм поведінки. У подальшому може знадобитися підтримка консультанта по втіленню цього плану.

Нездатність бути лідером може бути пов'язана з несформованістю організаторських умінь, невпевненістю, прийняттям невластивої манери поведінки. Необхідно виявити конкретний характер помилок клієнта, який прагне стати лідером, проаналізувати їх спільно з клієнтом, обговорити засоби завоювання авторитету у підлеглих і шляхи виправлення допущених помилок.

Невміння клієнта підкорятися іншим може бути пов'язано з неадекватним бажанням робити все по-своєму і особисто контролювати всі аспекти спільної діяльності, коли проявляється недовіра до інших, надмірна схильність до сумнівів. Клієнту слід подумати, чи є розумною його поведінка, чи задоволений він результатами своєї непокори, чи є несприятливі наслідки його поведінки для нього самого. Доцільно розглянути вигоди, обумовлені прийняттям ролі підлеглого (менша відповідальність, зниження напруги, поліпшення міжособистісних відносин). Можна запропонувати провести поведінковий експеримент: взяти роль підлеглого і відчути її вигоди.

Консультавання при невмінні попереджати і вирішувати міжособистісні конфлікти передбачає диференціацію ситуацій, коли джерелом конфліктів виступає сам клієнт або значущі для нього люди. У першому випадку клієнтові потрібно допомогти розібратися в причинах конфліктів, що виникають, і прийняти на себе відповідальність за їх перебіг. Доцільно запропонувати поспостерігати за реакціями інших людей і оцінити їх конфліктогенну поведінку як реакцію на дії клієнта. У разі конфліктогенної поведінки інших людей доцільно представити клієнтові деякі прийоми її попередження: прояв доброзичливого ставлення до партнера, незалежно від його поведінки, спокійна реакція на провокації, відмова від спроб переконати партнера і чинити на нього тиск, прояв співчуття до партнера, демонстрація щирого бажання врахувати потреби партнера. Якщо клієнт не знає, як себе вести в ситуації конфлікту інших людей, йому можна порадити не проявляти тенденційність, підтримуючи тільки одну з конфліктуючих сторін або, співпереживаючи їй, зберігати об'єктивність.

Багатоаспектність названих проблем відображає складність реально існуючої системи людських взаємин. Слід пам'ятати і про те, що всі ці проблеми практично взаємопов'язані і в більшості випадків повинні вирішуватися комплексно.

При консультуванні клієнтів з інтимно-особистісною проблематикою використовується весь спектр методів і прийомів психологічного консультування. Але найбільш ефективними є такі процедури: активне емпатичне слухання, перефразування, відображення почуттів, приєднання почуттів до змісту, прояснення, відображення власних почуттів, прояснення проблемної ситуації (техніка питань) і ін.

Використовуючи перефразування, консультант дає зрозуміти клієнтові, що чує і розуміє його слова, у клієнта є можливість поправити психолога. Крім того, історія, переказана іншою людиною, допомагає клієнтові прояснити власні думки і почуття. Перефразування спонукає людину більш детально розкрити ситуацію або своє ставлення до неї. Коли клієнт знаходиться в стані емоційного збудження, він часто говорить заплутано, і перефразування може допомогти і йому, і консультанту встановити пріоритети – на які події і проблеми потрібно перш за все звернути увагу.

Використовуючи відображення почуттів, консультант може допомогти клієнтові ідентифікувати свої почуття і спонукати його більше говорити про свої переживання у зв'язку з проблемою, і, таким чином, знизити рівень напруги. Крім того, показати клієнту, що психолог розуміє і приймає його почуття, це дозволить зробити контакт більш ефективним. Цей процес допомагає прояснити почуття клієнта і зв'язати їх з тими подіями, що викликали їх, за рахунок чого зменшується відчуття невідзначеності, сплутаність, і виокремити об'єкти роботи.

Прояснення допомагає отримати додаткову інформацію від клієнта про його проблеми або почуття, пов'язані з нею. Даний прийом використовується з метою прояву емпатії, створення атмосфери довіри, поліпшення якості контакту. Говорячи про свої почуття з приводу ситуації клієнта, консультант полегшує доступ до його власних переживань, які з різних причин важко визнати. Почуття консультанта є додатковим джерелом інформації про стан клієнта, його стосунки з собою і з іншими людьми. Повідомлення про почуття консультанта може допомогти клієнту глибше зрозуміти природу його ускладнень.

Для оцінки ефективності запропонованого підходу ми проводили психодіагностичне дослідження клієнтів до початку кон-

сультативних сесій і після їх завершення. Зокрема нами була використана «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК) Л. Міхельсона в адаптації Ю.З. Гільбуха Отримані результати представлено в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники факторів комунікативної соціальної компетентності пожежних-рятувальників до і після психологічного консультування (бали)

Фактори	До (n=37)	Після (n=37)	t	p
А	8,4±2,2	13,6±3,1	2,73	0,05
В	12,8±2,5	13,1±2,7	0,16	-
С	9,7±2,4	14,3±3,8	2,42	0,05
Д	7,5±1,9	8,2±2,1	0,37	-
К	5,6±1,4	6,7±1,7	0,58	-
М	6,2±1,7	11,5±2,6	2,78	0,05
Н	15,9±3,8	13,4±2,5	1,31	-
П	5,1±1,3	5,2±1,3	0,05	-

Дані показують, що після проведених консультативних сесій у досліджуваних суттєво підвищилися показники за факторами: А ($p \leq 0,05$ за критерієм Ст'юдента), С ($p \leq 0,05$) і М ($p \leq 0,05$). Тобто результатом психологічної роботи виявилось підвищення рівня товарищескості в цілому, відкритості, уважності по відношенню до інших людей, потреби комунікувати, готовності співпрацювати. Клієнти стали емоційно стійкішими, зрілішими, впевненими в собі, у них підвищилася толерантність щодо складних, стресових ситуацій, як професійного, так і особистого характеру. Вони стали більш незалежні в своїх рішеннях, готові приймати відповідальність за них і за власну поведінку.

Показники щодо інших факторів істотно не змінилися.

Ми вважаємо, що такий результат був досягнутий завдяки тому, що консультативні сесії для вирішення різноманітних міжособистісних проблем пожежних-рятувальників були спрямовані на розвиток здатності встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, як у професійному, так і в особистому спілкуванні. Усвідомлювати досвід комунікацій, змінювати глибину, ступінь близькості, коло спілкування, оцінювати свої когнітивні ресурси, щоб забезпечити адекватний аналіз і інтерпретацію ситуацій. Вільно володіти вербальними і невербальними засобами спілкування. Стати більш розкутими

та впевненості у собі за рахунок оптимізації самооцінних процесів особистості.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Позитивні зміни, що відбулися у комунікативній сфері пожежних рятувальників після проведеної психоконсультаційної роботи, є безпосереднім результатом цілеспрямованого впливу психолога-консультанта на клієнтів, їх взаємодії та співпраці. У подальшому ми плануємо розробити психотехнології консультування для даної категорії фахівців, які мають утруднення екзистенціального характеру та у сфері професійного розвитку.

Список використаних джерел

1. Афанасьєва Н. Є. Організація психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності / Н. Є. Афанасьєва // Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Державного вищого навчального закладу «Запорізький національний університет» та Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Н. Ф. Шевченко, М. Г. Ткалич. – Запоріжжя : ЗНУ, 2014. – №1(5). – 134 с. – С. 24–30.

Spysok vykorystanyh dzherel

1. Afanas'jeva N. Je. Organizacija psihologichnogo konsul'tuvannja fahivciv ekstremal'nogo profilju dijaj'nosti / N. Je. Afanas'jeva // Problemy suchasnoi' psihologii' : zbirnyk naukovyh prac' Derzhavnogo vyshhogo navchal'nogo zakladu «Zaporiz'kyj nacional'nyj universytet» ta Instytut psihologii' im. G.S. Kostjuka NAPN Ukrai'ny / za red. S. D. Maksymenka, N. F. Shevchenko, M. G. Tkalych. – Zaporizhzhja : ZNU, 2014. – №1(5). – 134 s. – S. 24–30.

N.Y. Afanasieva. Approaches to counseling of fire rescuers with interpersonal problems. Approaches to psychological counseling of extreme activity profile have been analyzed in the article, in particular of fire rescuers who have difficulties in communication field. In order to optimize the consultation process of the Professionals the monitoring of their psychological problems was conducted. The main problems have been identified and integrated into three categories: intimate and personal (which also included interpersonal), existential and problems of professional development. The strategy and psychotechnology of fire rescuers counseling who have interpersonal problems have been worked out. The most of these problems are established to be connected with the level of the development of communication field of personality and the availability of the necessary knowledge and skills. Besides these difficulties arise in personal

and business communication which are connected with age or/and gender of the partner; management and submission problems; ability to resolve or prevent conflicts etc. To evaluate the effectiveness of the proposed technology consultation before and after counseling session psychological testing was conducted which has proven that there have been significant positive changes that contribute to a more affective interaction with others and with themselves in the field of customer communication. It is concluded that these changes are due to the development of social and personal communicative competence which is the direct result of deliberate psychological impact of psychologist-adviser and his cooperation with the client.

Key words: psychological counseling, interpersonal problems, communicative field, fire rescuers, communicative competence.

Received January 09, 2016

Revised January 30, 2016

Accepted February 12, 2016

УДК 364.2: 159: [9364-787.2]

Н.Б. Бондаренко

bond_555@i.ua

Психологічний аналіз компонентної структури моделі соціальної підтримки в практиці соціальної роботи

Bondarenko N.B. Psychological analysis of component structure of social support model in the practice of social work / N.B. Bondarenko // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufrieva. – Issue 32. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2016. – P. 26–36.

Н.Б. Бондаренко. Психологічний аналіз компонентної структури моделі соціальної підтримки в практиці соціальної роботи. У статті розглянуто феномен соціальної підтримки осіб з проблемами психічного здоров'я в групах самопомогі. Наголошується важливість здійснення підтримки таким особам у рамках груп самопомогі поза межами психіатрії та медикаментозного лікування. Досліджено теоретичні обґрунтування терміна «соціальна підтримка». Визначено соціальну підтримку як спосіб надання психологічних, матеріальних та інших ресурсів особі, яка потребує цього, в рамках взаємодій та відносин, які можуть поліпшити навички справлятися з проблемами, зменшити вплив стресових си-