

УДК 316.6

Конець Л. В.

ПСИХОЛОГ У СИТУАЦІЯХ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

У статті розглянуто проблеми професійної діяльності психолога та типологію ситуацій, в яких необхідно доводити до відома учасників зворотний зв'язок (психотерапія, консультування, групова робота, діагностична практика, завершення дослідження); описано особливості таких ситуацій, розкрито закономірності впливу зворотного зв'язку від професійного психолога, обґрунтовано правила поведінки психолога в ситуаціях, коли надання зворотного зв'язку пов'язано з виконанням його професійних обов'язків.

Ключові слова: зворотний зв'язок, психотерапія, консультування, тестування, групова робота, закон встановлення спільних психотерапевтичних стосунків.

Постановка та обґрунтування актуальності теми. У професійній діяльності психологу доводиться діяти в різноманітних ситуаціях, норми яких часто вимагають спрямовувати іншим людям зворотний зв'язок. Попри очевидну актуальність, проблема професійної комунікації зворотного зв'язку ще не вивчена належною мірою. Необхідно визначити, які закономірності характеризують перебіг процесів професійного зворотного зв'язку, та дати відповідь, як має діяти професійний психолог саме в тих ситуаціях, де зворотний зв'язок нормативно передбачений, психолог не може уникнути його, бо це є частиною виконання його професійних обов'язків. Психолог зацікавлений у ефективній професійній комунікації, у налагодженні повноцінного спілкування. Він мусить діяти так, щоб спілкування не стало формальним, не викликало відчуженості, утверджувало гуманістичні стосунки між людьми. У діяльності психолога суттєвими є низка ситуацій зворотного зв'язку, однак їх завжди розглядали в загальному плані: важливо спрямовувати зворотний зв'язок, дотримуючись правил. У дослідженнях ще недостатньо визначена поведінка психолога в ситуаціях зворотного зв'язку, окрім того, що вона має бути бездоганною і гуманною. Завдання ж полягає в тому, щоб визначити характеристики

комунікативних практик, які продуктивні саме в діяльності психолога. Така постановка проблеми є, на наш погляд, новою, досить конкретною, теоретично та практично актуальною.

Загальноприйнято, що у практичному професійному спілкуванні зворотний зв'язок має бути ясним, зрозумілим, не викликати опір учасників, не посилювати їхнього психологічного захисту. Професійні вимоги до спілкування психолога не виходять за межі повсякденних правил спілкування: бути гуманним, не травмувати інших, не залишати рани в душі інших людей. Однак недостатньо інформації про більш змістовні вимоги до професійних дій психолога, коли він використовує зворотний зв'язок; не визначено, в яких саме ситуаціях і в якій формі зворотний зв'язок передбачено, коли він справді потрібен; за якими правилами має діяти професіонал, щоб бути корисним та позитивно дієвим у подібних ситуаціях. У різних видах професійної діяльності також систематично виникають нормативні ситуації зворотного зв'язку, наприклад, службові атестації, експертні висновки, оцінки та відгуки про те, наскільки правильно працівник виконує певні дії, наскільки виконані завдання (дії) відповідають визначеним стандартам, наскільки працівник досягає поставленої мети, моменти прийняття

рішення про якісні параметри спільної діяльності. Складність таких ситуацій зумовила залучення психологів для їх оптимізації. Ідеться радше про виклик для їхньої інтуїції, а не про залучення професійних знань та умінь.

Мета цієї статті – проаналізувати проблеми та виявити закономірності зворотного зв'язку в професійній діяльності психолога.

Основний виклад матеріалу та аналіз результатів. У сучасній психології дослідження зворотного зв'язку продовжують розвиватися, поступово складаючи достатньо цікаву та динамічну царину результативної психології [1–8]. Отримані нами результати та узагальнення практичної роботи [3–5] дають змогу дійти висновку щодо своєрідних ефектів зворотного зв'язку, коли його джерелом виступає професійний психолог. Ми виходимо з розуміння, що ситуація зворотного зв'язку має стандартну структуру контакту і підпорядковується правилам контакту. Тож вона передбачає такі фази, як *взаємспрямованість, взаємовідображення, взаємоінформування, взаємовідключення*. Психолог, спостерігаючи за особою, визначає такі показники: як вона приймає сказане, наскільки хвилюється, який зміст має для неї повідомлення, які її реакції в подальшому перебігу спілкування. Ми вважаємо, що конструктивний розвиток ситуації полягає в тому, чи може особа самостійно та спонтанно перейти до зворотного зв'язку стосовно психолога. В цьому ми бачимо особливість пропонованого підходу в цій роботі.

У процесі зворотного зв'язку, коли психолог спрямовує його своїм клієнтам, він не є ізольованим від учасників спілкування. Зворотний зв'язок одночасно спрямований і на нього, він отримує «зворотний зв'язок на зворотний зв'язок». Законом спілкування є взаємне визначення людьми поведінки одне одного. Тож логічно очікувати, що психолог не може уникнути такого розвитку ситуації, коли він сам буде отримувати від свого клієнта зворотний зв'язок, якщо той почне ефективно спілкуватися та розвине необхідні навички. Під час зворотного зв'язку від психолога до реципієнта психолог так само спілкується і до нього теж надсилаються повідомлення: розгортається зворотний зв'язок на зворотний зв'язок. Спілкування фахового психолога відбувається відповідно до базових закономірностей спілкування. Психолог не може бути винятком у цьому процесі, він так само має дійти до отримання зворотного зв'язку, залучатися в нього, а не блокувати закономірний рух спілкування. Постає запитання, якими ж мають бути професійно адекватні дії психолога в окреслених контурах спілкування та яких ситуацій спілкування стосується це передусім.

Професійною дією психолога зворотний зв'язок є у таких ситуаціях: психотерапія, консультування, групова робота, діагностична практика, завершення дослідження. В кожній з цих ситуацій досліджуваний феномен зворотного зв'язку набуває різноманітних форм, має свою специфіку, закономірності та ефекти.

У *психотерапевтичному процесі* психолог здебільшого є носієм індивідуального зворотного зв'язку. В цьому випадку зворотний зв'язок фактично заповнює ситуацію спілкування, є психотерапевтично орієнтованим процесом. Консультування може бути елементом спілкування, а може і не мати місця в ситуації. Зворотний зв'язок у психотерапії може бути реалізований як *інтерпретація, конфронтація, безпосередня поведінка або реагування*. *Інтерпретація* може трансформуватися в *пояснення* (розкриття, коли психотерапевт знає, а клієнт не знає), *експлікацію* (просвітління процесів та механізмів, що відомі обом учасникам) та *переклад* (процеси, механізми та події відомі обом, але по-різному). *Безпосередня актуальна поведінка, або реагування* (професійна спонтанність), також є формою зворотного зв'язку. Такого роду зворотний зв'язок вирізняється спонтанністю, може бути чуйним, або ж прямолінійним, занадто різким і трансформуватися за необхідності в *конфронтацію* – у зіткнення з клієнтом.

У *ситуації індивідуального консультування* психолог є носієм зворотного зв'язку певного тематичного спрямування. Індивідуальне консультування може не передбачати психотерапії, тоді зворотний зв'язок є ближчим до інформування (без інтерпретації, без експлікації, без перекладу, мінімум реагування, без конфронтації). При консультуванні зворотний зв'язок найчастіше виступає як система інструкцій, як засіб створення системи орієнтирів для вирішення проблеми чи визначення поведінки особи.

У *психотерапевтичному спілкуванні з сім'ями* особливість зворотного зв'язку полягає в тому, що цей процес орієнтований на сімейне системне спілкування та повинен охопити всіх членів сім'ї, що значно ускладнює його. Зворотний зв'язок стає, власне, *модерацією*, тобто опрацюванням нових принципів спілкування та стосунків, засобом узгодження спільних рішень членів сім'ї.

У *груповій роботі зворотний зв'язок* – це *консультування* (інформування), *психотерапія* (підтримка), *модерація* (узгодження рішень) та *тренінгова робота* (вправлення). Психолог у зворотному зв'язку з групою обирає відповідно до цих процесів процедури зворотного зв'язку та визначає свої дії.

Під час діагностичної роботи зворотний зв'язок набуває динамічного полімодального характеру. Діагностична робота може проводитися як індивідуальна або групова. Індивідуальний варіант зворотного зв'язку – це комбінація консультування та психотерапії. У груповому варіанті він може обмежуватися консультуванням або поєднуватися з усіма елементами, властивими груповій роботі. Однак найчастіше при діагностичній роботі зворотний зв'язок зводиться до мінімуму, є простим інформуванням, або його взагалі немає.

Висновки. У професійній діяльності психолог надає зворотний зв'язок у таких ситуаціях, як психотерапія та індивідуальне консультування, групова робота, робота з парами та сім'ями, діагностичне обстеження, завершення дослідження. При цьому проявляються такі закономірності:

1. Позитивний зворотний зв'язок сприяє підтвердженню уявлень особи про себе, підтримує позитивну Я концепцію, сприяє хорошему самопочуттю, однак знижує критичність особи. Негативний зворотний зв'язок сприяє самодослідженню особи щодо власної поведінки, настрою, властивостей, стає основою для корекції недоліків у діяльності, реакцій, поведінки.

2. На прийняття зворотного зв'язку від професійного психолога впливають такі особливості реципієнта, як рівень самооцінки, настрої.

3. Встановлення спільних терапевтичних стосунків є закономірним кроком результативного професійного спілкування психолога, забезпечує оптимальний контекст для обміну зворотним зв'язком та його прийняття, проте ставить психолога в ситуацію, коли необхідно вирішувати завдання, що потребують творчих рішень.

4. В умовах діагностичного обстеження та дослідження надання зворотного зв'язку є максимально оптимальним (особливо якщо використовують тестові методики) та комунікативно легким процесом, що дає змогу поступово перейти до складніших та дієвіших форм зворотного зв'язку (через постановку та розкриття цілей дослідження, спрямування питань, що стимулюють дискусію учасників).

На основі проведеного аналізу результатів досліджень можна запропонувати практичні рекомендації психологам для орієнтації в ситуаціях професійного зворотного зв'язку та визначення їхніх можливих наслідків.

1. Позитивний зворотний зв'язок є універсально психотерапевтичним, значущим та дієвим. У спілкуванні більшість учасників засвід-

чує готовність до прийняття позитивного зворотного зв'язку. На перших етапах спілкування позитивний зворотний зв'язок має домінувати.

2. Психологам, які працюють з групами, важливо забезпечити структурування зворотного зв'язку та відповідні умови для цього на початку групових занять. Для забезпечення зворотного зв'язку оптимальної структури психологи в групових ситуаціях мають чітко встановлювати правила спілкування, сприяти визначенню змісту повідомлень, забезпечити розуміння процесу і цілей для учасників, сприяти та наполягати на навчанні та виконанні вправ, як надавати й отримувати зворотний зв'язок.

3. На завершальних етапах спілкування професійний психолог також має передбачати зворотний зв'язок для себе і прогнозувати особливості такого переходу. Зворотний зв'язок закономірно має бути симетричним, тобто спрямовуватися як від психолога, так і йому особисто. Психолог, як і учасники спілкування з ним, може діяти більш продуктивно та творчо, коли отримує позитивний зворотний зв'язок, коли між ним та учасниками встановлено позитивні стосунки.

4. У груповому спілкуванні спонтанно можуть бути порушені правила конструктивного зворотного зв'язку, він може подаватися з помилками. Навіть конструктивний зворотний зв'язок може бути спотворений у підсумку: щодо нього може виникати психологічний спротив, блокування його сприйняття і опрацювання. Психологу принципово важливо діяти таким чином, щоб зворотний зв'язок був опрацьований, підтверджений, обговорений. Групове спілкування буде ефективним, якщо заздалегідь окреслено цілі та використовують структуровані процедури, що сприятимуть діалогу, узгодженню та підтвердженню.

Перспективи подальшого дослідження. Закон встановлення спільних психотерапевтичних стосунків учасників є новим результатом у дослідженні професійної діяльності психолога та проблеми зворотного зв'язку. На етапі встановлення професійного спілкування стосунки зворотного зв'язку асиметричні, а при встановленні та зміцненні контакту – симетричні. Феноменологія цього закону асиметричності є цікавою та перспективною темою для нових досліджень.

Статтю підготовлено в рамках розробки науково-дослідної теми кафедри психології та педагогіки НаУКМА «Психолого-педагогічні умови становлення й функціонування особистості в сучасному соціально-економічному просторі».

Список літератури

1. Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування / В. І. Гордієнко // Наукові записки НаУКМА. – 2009. – Т. 97 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 55–60.
2. Гордієнко В. І. Концептуальні засади дослідження діалогу / В. І. Гордієнко, Л. В. Копець // Наукові записки НаУКМА. – 2012. – Т. 136 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 42–48.

3. Копець Л. В. Зворотний зв'язок в процесах спілкування: оновлення підходів та методів дослідження / Л. В. Копець, В. І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. – 2008. – Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 49–54.
4. Копець Л. В. Стратегії міжособового зворотного зв'язку: результати дослідження / Л. В. Копець, В. І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. – 2009. – Т. 97 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 50–54.
5. Копець Л. В. Феноменологія міжособового зворотного зв'язку: результати досліджень / Л. В. Копець, В. І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. – 2010. – Т. 110 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 39–45.
6. Копець Л. В. Комунікативний світ особистості та його характеристики / Л. В. Копець, В. І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. – 2013. – Т. 149 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 22–27.
7. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
8. Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении / О. В. Соловьева. – М. : Изд-во МГУ, 1992. – 112 с.

L. Kопets

THE PSYCHOLOGIST IN SITUATIONS OF FEEDBACK

The article describes the problems of professional activity of the psychologist and the typology of situations in which the psychologist sends feedback to others (psychotherapy, counseling, group work, diagnostic practice, the end of the study). The article explains the features of such situations, reveals the pattern of influence of feedback from a professional psychologist, and shows the regularities of the psychological changes that determine feedback, settle rules of conduct for a psychologist in situations when giving feedback is associated with the performance of his professional duties. In the professional activities of the psychologist is necessary to provide normative feedback in the context of such situations. They are the following laws:

1. *Positive feedback contributes to the affirmation of ideas of the personality about its self, supports a positive self concept, promotes good health, but reduces the criticality of the person. Negative feedback helps in personal researching.*

2. *The adoption of feedback from a professional psychologist is influenced by such characteristics of the recipient as the level of self-esteem and mood.*

3. *The establishment of a therapeutic relationship is a logical step in effective professional communication psychologist, provides an optimal context for the exchange of feedback and its adoption, yet it puts a psychologist in the situation of having to solve problems that require creative solutions.*

4. *In terms of diagnostic surveys and studies, providing feedback is the most optimal and easy communicative process.*

The law of establishment of psychotherapeutic relationship of participants is a new result in studying professional activity of the psychologist. At the stage of establishment, professional personal feedback is asymmetrical, and in establishing and strengthening contacts it turns symmetric. The phenomenology of this law of asymmetry is an interesting and promising topic for new research.

Key words: feedback, psychotherapy, counseling, testing, group work, the law of establishment of general psychotherapeutic relationships.

Матеріал надійшов 18.07.2017

УДК 159.96

Боднар А. Я., Макаренко Н. Г.

САМОРЕАЛІЗАЦІЯ ТВОРЧОГО ПОТЕНЦІАЛУ ЛЮДИНИ: АКМЕОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД

Статтю присвячено проблемі акмеїчності у процесі реалізації творчого потенціалу соціального суб'єкта. Це спроба розглянути людину в акмеології як суб'єкта життєдіяльності, здатного до саморозвитку, самоорганізації свого життя й професійної діяльності. Висвітлено методологію акмеології як пошук процесів досягнення людиною вершин в особистісному і професійному розвитку.

Ключові слова: акмеологія, саморозвиток людини, самоорганізація людини, творчий потенціал соціального суб'єкта, самореалізація особистості, особистісно-професійний розвиток людини.

© Боднар А. Я., Макаренко Н. Г., 2017