DOI: 10.33310/2078-2128-2021-21-2-75-80
УДК: 159.9.23

В. В. ШЕВЧЕНКО,
кандидат психологічних наук, доцент,
E-mail: sheva_1965@ukr.net
доцент кафедри психології та соціальних наук
Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського,
Миколаїв, Україна

В. КОПАЧ,
студентка факультету педагогіки та психології
E-mail: kopachvita@ua
Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського,
Миколаїв, Україна

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З ДЕСТРУКТИВНИМИ СТАНАМИ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ

Анотація. У даній статті висвітлюється психологічні особливості проведення консультативної роботи з проблемними клієнтами літнього віку та готовність майбутніх та практикуючих психологів до цієї роботи.

З'ясовано, що структура готовності психологів до роботи з деструктивними станами літніх людей повинна включати, чотири взаємопов'язані компоненти: мотиваційний, когнітивний, операційно-діяльнісний, емоційно-вольовий.

Визначено, що до проблемних клієнтів психолога слід відносити: тривожні особистості; особистості, які переживають страх і фобії; вороже налаштовані та агресивні особистості; немотивовані клієнти; клієнти з завищеними вимогами; особистості, які переживають почуття вини (втрату); клієнти, які плачуть; істеричні особистості; обсесивні особистості; паранояльні особистості; шизоїдні особистості; асоціальні особистості; особистості, які зловживають алкоголем; особистості в стані депресії та із суїцидальними намірами.

Ключові слова: психологічне консультування, деструктивні стани, проблемний клієнт, психологічна готовність, практичний психолог.

Вступ. Практика свідчить, що психологічні проблеми особистості літнього віку можуть мати суб'єктивну та об'єктивну форму прояву, через які вони і сигналізують людині про своє існування. Більшість дослідників (Ф. Василюк, Т. Немчин, С. Томчук, Т. Яценко та ін.) вказують на те, що найчастіше індикаторами психологічної проблеми особистості виступають негативні емоції (страх, тривога, стрес та ін.), різні психічні стани (депресивні, кризові стани, напруження, втома, тривожне очікування, хвилювання, дратівливість та ін.), особливості поведінки (невдачі, помилки, конфлікти) [3; 9; 11; 12].

На основі уявлень дослідників проблемно-орієнтованого консультування П. Горностая та С. Васьковської, поняття «проблема клієнта» – це певна психологічна дисгармонія, неблагополучний поведінковий комплекс, який створює психологічні труднощі, спричиняє для людини страждання, від яких вона бажає позбавитися [4; 5, с. 22].

На думку В. Рибалки, психологічну проблему особистості слід інтерпретувати, як такий психічний стан людини, який породжується невідповідністю її психічних можливостей вимогам навколишнього природного та соціального середовища [10, с. 90].

Отже, прагнучи позбавитись душевного дискомфорту, літня людина стає клієнтом психолога, який має допомогти їй усвідомити свою проблему та знайти шляхи її розв'язання. Психолог повинен чітко уявляти з ким і чим він має справу у своїй роботі. Беручи до уваги думку Г. Абрамової, ми можемо виявити деякі ознаки проблемного клієнта:

- нездатність передбачати свою роль у передачі психологу знання про себе чи про інших людей;
- небажання опосередковано чи прямо відповісти за зміст цієї психологічної інформації.

Зважаючи на це, психологу потрібно бути готовим до взаємодії з проблемними клієнтами, які виявляють ознаки неадекватної поведінки [1].

Виходячи з вищевказаного, під поняттям «готовність майбутнього психолога до роботи з проблемними клієнтами літнього віку» слід розуміти стійке системне психологічне утворення у структурі особистості майбутнього фахівця, яке включає чотири взаємопов'язані компоненти: мотиваційний, когнітивний, операційно-діяльнісний, емоційно-вольовий.

Рисунок 1. Структура готовності психолога до роботи з проблемними клієнтами літнього віку

Матеріали. З метою отримання більш повних та об'єктивних даних, а також ґрунтовного дослідження зазначених компонентів готовності психологів до професійної діяльності до експерименту було залучено 77 студентів 1–5-х курсів спеціальності «Психологія» Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського, а також 11 практичних психологів зі стажем роботи більше трьох років.

Результати. За результатами проведеного дослідження нами отримано ряд даних, які певною мірою, дають можливість судити про рівень сформованості у студентів когнітивної готовності до професійної діяльності.

З'ясовано, що студенти чітко усвідомлюють різницю між психологом-професіоналом і непрофесіоналом. Професіоналізм психолога вони вбачають: у наявності у психолога необхідних фахових умінь, знань та професійно значущих особистісних рис, якостей (заявило 63,3% опитаних); у вмінні знайти індивідуальний підхід до клієнта – (15,6%); у його здатності кваліфіковано надати психологічну допомогу тим, хто її потребує (8,6%); у вмінні якісно вирішувати всі без виключення психологічні проблеми клієнтів (4,3%); у відсутності у психолога власних психологічних проблем – (4%); залишили без відповіді питання 4% студентів.

На думку 41% студентів, психолог в першу чергу несе відповідальність за життя клієнта, за свої дії (заявило 26,3 %); за емоційний стан клієнта (22,6%). Викликає стурбованість той факт, що значна кількість студентів (77,4%) не усвідомлює своєї відповідальності за емоційний стан клієнта. Зважаючи на те, що емоційні стани людини позначаються на її поведінці, може виникати проблема пов'язана з неадекватними відгуками чи реакціями практичного психолога на поведінку проблемного клієнта.

У процесі дослідження нами було з'ясовано, що для майбутніх психологів досить складним виявилось питання, пов'язане з класифікацією проблемних клієнтів. З'ясувалося, що кожен п'ятий студент (20,6%) не зміг правильно розкрити типологію проблемних клієнтів психолога. Це означає, що під час практичних занять з майбутніми психологами слід звертати їхню увагу на категорії проблемних клієнтів та особливості надання їм психологічної допомоги.

Результати дослідження рівнів сформованості когнітивного компоненту представлені нами в табл. 1.

Таблиця 1. – Результати сформованості когнітивного компоненту готовності студентів-психологів I – V курсів до роботи з проблемними клієнтами у (n=77)

Курс навчання	Рівень сформованості когнітивної готовності майбутнього психолога, %)		
	Високий	Середній	Низький
Перший	0	6,67	93,33
Другий	0	13,33	86,67
Третій	5,45	34,55	60
Четвертий	6,67	50	43,33
П'ятий	16,67	60	23,33

Як ми бачимо, на першому-другому курсі відсутній високий рівень сформованості когнітивного компоненту. Це пояснюється тим, що починаючи з III курсу студенти вивчають психологічні дисципліни, спецкурси із спеціальності, що прискорює розвиток їх когнітивного компоненту готовності. Виявлено, що у юнаків

дещо нижчий рівень знань, ніж у дівчат. Це пов'язано, як з їх низькою мотивацією до навчання, так і з недостатньою мотивацією вибору ними професії психолога.

Далі нами були дослідженні відмінності у рівнях сформованості когнітивного компоненту готовності у психологів, які займаються професійною діяльністю та у студентів – майбутніх психологів (табл. 2).

Таблиця 2. – Результати сформованості когнітивного компоненту готовності студентів психологів I – V курсів та практикуючих психологів до роботи з проблемними клієнтами

Категорія осіб	Рівень сформованості когнітивної готовності, %		
	Високий	Середній	Низький
Практичні психологи (п = 11)	77,27	22,73	0
Студенти – психологи I–V курсів (п = 77)	5,67	32,33	62,0

Як ми бачимоз табл. 2, практикуючі психологи зі стажем роботи більше 3-х років, мають більш високі показники знань у порівнянні із студентами. Низький рівень знань у практикуючих психологів-консультантів взагалі відсутній, що свідчить про їх високу готовність до роботи із психологічно проблемними клієнтами.

У дослідженні проведено також вивчення особливостей розвитку у студентів рівня сформованості емоційно-вольової готовності до роботи із зазначеною вище категорією осіб. Емоційно-вольова готовність характеризується здатністю психолога управляти своїми емоційними станами, поведінкою у екстремальних ситуаціях спілкування із психологічно складними клієнтами, вміння вибирати адекватні кожній ситуації дії та операції, які б забезпечували загалом вирішення проблеми.

Результати тестування представлені нами у таблиці 3.

Таблиця 3. – Показники сформованості емоційно-вольової готовності студентів за методикою Г. Айзенка

Рівні сформованості показників чол.		I курс		II курс		III курс		IV курс		V курс	
		чол.	жін.	чол.	жін.	чол.	жін.	чол.	жін.	чол.	жін.
Тривожність											
високий	У %	-	13,3	-	40,0	9,1	20,0	-	20,0	-	6,7
середній	У %	60	83,3	80	46,7	81,8	66,7	50,0	60,0	10,0	66,7
низький	У %	40	3,4	20	13,3	9,1	13,3	50,0	20,0	90,0	26,6
Агресивність											
високий	У %	-	13,3	-	36,7	10,0	20,0	-	13,3	-	6,7
середній	У %	80,0	86,7	40,0	63,3	50,0	80,0	20,0	80,0	20,0	93,3
низький	У %	20,0	-	60,0	-	40,0	-	80,0	6,7	80,0	-

Як видно з табл. 3, найвищий рівень тривожності за методикою Г. Айзенка характерний для студентів 2-го та 3-го курсів. Дещо знижується він у студентів 5-го курсу, що може бути зумовлено підвищенням рівня їх професійної підготовки та обізнаності як фахівців-психологів. Агресивність у більшості психологів знаходиться у допустимих межах. Це свідчить, мабуть, про певну задоволеність студентів у цілому навчально-виховним процесом.

Загалом, можна зробити висновок про низький рівень сформованості у майбутніх психологів емоційно-вольової готовності до роботи із проблемними клієнтами. Це вказує на проблемні аспекти формування у майбутніх психологів готовності до роботи з клієнтами літнього віку.

Результати цього дослідження дають змогу переконалися, що значна частина студентів мають слабкі знання про психологічні особливості проблемних клієнтів та специфіку консультативної роботи з ними. Крім цього, вони не володіють необхідними техніками роботи з проблемними клієнтами.

Дискусія. Специфіка роботи психолога із проблемними клієнтами узагальнена в роботах Р. Кочюнаса [7], який виділив такі типи клієнтів як: тривожні, агресивні, невротично-істеричні, депресивні, вмираючі, немотивовані, асоціальні особи. Звертає на себе увагу, що для всіх вищевказаних осіб характерні певні розлади емоційно-вольової сфери.

Серед таких клієнтів Г. Абрамова називає маніпуляторів, виділяючи такі маніпулятивні типи як: диктатор, ганчірка, калькулятор, прилипало, хуліган, славний хлопець, суддя та захисник [1, с. 144-145]. При цьому дослідниця зазначає, що психолог для демонстрації того, що він бачить позицію маніпулятора і, незважаючи на це, готовий взаємодіяти з ним, може і повинен використовувати основні емоційні контакти (гнів, страх, образу, довіру), які не є властивими для його професії, проте демонструють його відкритість та довіру до клієнта. В іншому

випадку клієнт-маніпулятор вийде з відчуттям переваги своїх маніпулятивних здібностей, а отже переможцем над психологом.

Загалом, за результатом аналізу наукових джерел (В. Бондаренко, Ю. Дем'янова, Р. Кочюнаса та ін.) [2; 6; 7 та ін.] нами з'ясовано, що до проблемних клієнтів психолога слід відносити: тривожні особистості; особистості, які переживають страх і фобії; вороже налаштовані та агресивні особистості; немотивовані клієнти; клієнти з завищеними вимогами; особистості, які переживають почуття вини (втрату); клієнти, які плачуть; істеричні особистості; obsесивні особистості; паранояльні особистості; шизоїдні особистості; асоціальні особистості; особистості, які зловживають алкоголем; особистості в стані депресії та із суїцидальними намірами.

Іноді у консультанта можуть з'явитися клієнти, що є ненаситні в своїх вимогах. Вони вимагають частіших і тривалих зустрічей з консультантом, добиваються постійної турботи, хочуть телефонувати консультантові додому і довго розмовляти з ним по телефону і взагалі мати можливість у будь-який час зв'язатися з консультантом, сподіваються на вплив консультанта на своїх близьких (подружжя, батьків, дітей) і тому подібне. В особі консультанта ці клієнти жадають мати постійного радника в житті. Таку категорію людей фахівці називають «клієнтами із завищеними вимогами».

Зіткнувшись з такими клієнтами, перш за все, потрібно відповісти собі на декілька питань:

- який мій стан, коли від мене вимагають так багато?
- чи можу я сказати клієнтові «ні», коли хочу цього?
- які вимоги я пред'являю до себе і наскільки вони співпадають з вимогами клієнта?
- чи можу я протистояти завищеним вимогам клієнтів або дозволю маніпулювати собою?

Відповіді на ці питання відіграють значну роль у формуванні ставлення до подібних клієнтів. Консультант повинен позбавитися від ілюзій своєї значущості та незамінності в житті клієнта. Необхідно розуміти природу завищених вимог клієнтів і характер своїх реакцій на них, а також уміти вступати в конфронтацію.

Більшість консультантів прагнуть утримати клієнтів від плачу і витрачають на це частину своїх зусиль. У цьому випадку виникає не-

безпека, що, намагаючись обійти хворобливі переживання і не спровокувати сльози, можна пропустити важливі аспекти життя клієнта. Деякі консультанти свої зусилля по утриманні клієнтів від плачу пояснюють тим, що розхвилюваний клієнт не здатний нормально говорити. Іноді консультант відчуває себе винним із-за сліз клієнта. У таких випадках він вважає, що довів людину до сліз, боїться бути звинуваченим в байдужості. Таку поведінку консультанта можна пояснити схильністю брати на себе відповідальність за сльози клієнта. Основна причина, звичайно, тягар проблем клієнта, його пригніченість, проте ця причина не єдина. Більшість людей, особливо жінки, плачуть від злості. У таких випадках утіха нічим не може допомогти. Зважаючи на це, консультант повинен надати клієнтові можливість спокійно плакати в його кабінеті.

Консультант повинен не вичікувати, а активно розмовляти з клієнтом про його переживання і зовнішні обставини. Дослідники (Р. Кочюнас, О. Курпатов) [7; 8] вказують на те, що клієнти з деструктивними станами вимагають більшої активності, ніж інші клієнти. Крім цього необхідно чітко структурувати консультативну бесіду, особливо на початковій стадії консультування. Подібна тактика обумовлена пасивністю клієнта, його небажанням самостійно аналізувати проблеми.

Висновки. Отже, розгляд об'єктів психологічної дисгармонії як проблемних клієнтів психолога дозволяє нам дійти висновку про те, що під поняттям «особа з деструктивними станами» або ж «проблемний клієнт психолога» слід розуміти людину, яка веде себе неадекватно на консультації у психолога. Іншими словами, мова йде про особу, дії та поведінка якої під час психологічного консультування не сприяють чи заважають вирішувати її психологічні проблеми. Такими клієнтами можуть бути особистості: з непатологічними розладами психіки, з акцентуацією характеру, агресивні, інфантильні, в стані легкого алкогольного чи наркотичного сп'яніння, а також – які переживають почуття вини, істеричні, obsесивні, паранояльні, шизоїдні, асоціальні, депресивні. Уточнення типів проблемних клієнтів дозволяє нам з'ясувати вимоги стосовно змісту професійної готовності психолога до роботи з особами, дії та поведінка яких під час психологічного консультування не сприяють чи заважають вирішувати їхні психологічні проблеми.

Література:

1. Абрамова Г. С. Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург : Деловая книга, М.: Изд.центр «ACADEMIA» 1995. 128 с.

2. Бондаренко В. А. Психологическая помощь при социально-проблемном поведении : автореф. дис. на соискание учён. степени канд. психол. наук : 19.00.07 «Педагогическая психология» / В. А. Бондаренко; Кубанский государственный университет. Краснодар, 2000. 22 с.
3. Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). Москва : Изд-во МГУ, 1984. 200 с.
4. Васківська С. В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник. Київ : Четверта хвиля, 2004. 256 с.
5. Горностай П. П. Методи дії в навчанні та супервізії психологів-консультантів / Науковий вісник Чернівецького університету. Випуск 209. Педагогіка та психологія. Збірник наукових праць. Чернівці, Рута, 2004. С. 30-35.
6. Демьянов Ю. Г. Диагностика психических нарушений: Практикум / Оформл. обл. А. С. Андреева. Санкт Петербург. : ИД «МиМ», ТОО «Респекс», 1999. 224 с.
7. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / пер.слит. Москва: Академический Проект, 2000. 240 с.
8. Курпатов А. В. Как избавиться от тревоги, депрессии и раздражительности. Санкт Петербург.: Нева, 2003. 248 с.
9. Немчин Т. А. Состояние нервно-психического напряжения. Ленинград : Изд-во Лен. Ун-та, 1983. 167 с.
10. Рибалка В. В. Психологічні проблеми особистості, їх визначення та шляхи розв'язання. Основи практичної психології / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін. : Підручник. Київ : Либідь, 1999. С. 236 – 242.
11. Томчук С. М. Михальченко М. В. Психологія деструктивних емоційних станів та рефлексії особистості у молодшому шкільному віці. Миколаїв: Вид-во Миколаївської обл. друкарні, 2008. 208 с.
12. Яценко Т. С. Психологічні основи групової психокорекції / Навчальний посібник. Київ : Либідь, 1996. 264 с.

Reference:

1. Abramova G. S. (1995) Workshop on psychological counseling. Ekaterinburg: Delovaya kniga, Moscow: Izdtsentr «ACADEMIA».
2. Bondarenko V. A. Psychological assistance in socially problematic behavior: author's ref. dis. on the application of a scientist. Ph.D. psychol. Sciences: 19.00.07 "Pedagogical psychology" / VA Bondarenko; Kuban State University. Krasnodar, 2000. 22 p.
3. Vasilyuk F. E. (1984). Psychology of experience (analysis of overcoming critical situations). Moscow.: Izd-vo MGU.
4. Vaskivska S. V. (2004). Fundamentals of psychological counseling: Textbook. Kyiv: The fourth wave.
5. Gornostay P. P. Methods of action in the training and supervision of counseling psychologists. *Scientific Bulletin of Chernivtsi University*. Issue 209. Pedagogy and psychology. Collection of scientific works. Chernivtsi, Ruta, 2004. 30-35.
6. Demyanov Yu. G. (1999). Diagnosis of mental disorders: Workshop / Form. reg. A.S. Andreeva. St. Petersburg.
7. Kociunas R. (2000). Fundamentals of psychological counseling / per.slit. Moscow: Akademicheskii Proekt.
8. Kurpatov A.V. (2003). How to get rid of anxiety, depression and irritability. St. Petersburg : Neva.
9. Nemchin T. A. (1983). State of nervous and mental stress. Leningrad.: Len Publishing House. University.
10. Rybalka V. V. Psychological problems of personality, their definition and solutions // *Fundamentals of practical psychology*. / V. Panok, T. Tytarenko, N. Chepeleva and others. : Textbook. Kyiv: 1999. 236 – 242.
11. Tomchuk S. M. Mikhalchenko M.V. (2008). Psychology of destructive emotional states and reflection of personality in primary school age. Mykolaiv: Mykolaiv Region Publishing House. printing house.
12. Yatsenko T. S. (1996). Psychological foundations of group psychocorrection / Textbook. Kyiv.

Volodymyr Shevchenko

V. O. Sukhomlynskyi National University of Mykolaiv, Mykolaiv, Ukraine

Viktoriia Kopach

V. O. Sukhomlynskyi National University of Mykolaiv, Mykolaiv, Ukraine

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF WORKING WITH DESTRUCTIVE CONDITIONS OF ELDERLY PEOPLE

Abstract. This article highlights the psychological features of counseling with problem clients of old age and their readiness of future and practicing psychologists for this work. It is determined that the modern world, due to its complexity, dynamism and contradictions, creates various problems for the elderly and actively interferes in his personal space. All this has a negative effect on the health of the elderly and on the state of their mental well-being. This leads to certain changes in the personality of the old person: increased feelings of inferiority, insecurity, fluctuations in self-esteem, increased sensitivity; depressed mood, feelings of loneliness, helplessness, anxiety, reduced efficiency; restructuring of the

motivational-needs system, valueorientations; adjustmentof «I-concept»; in creasing interestin experiencing the past, its revaluation; exacerbation and changesin some traits; decreas edvoliti on alactivity, apathymayoccur.

As a result, the number of elderlypeoplein need of psychological helpissig nificantly increasing. At the same time, dueto subjective and objective reasons, they may not always behavea dequately during psychological counseling, preventing specialists from solving their psychological problems.

It was fo undthat the problem clients of the psychologists hould include: anxious individuals; individuals who experiencefear and phobias; hostileandaggressiveindividuals; unmotivatedclients; customers with inflatedrequirements; individuals who experienceguilt (loss); payingcustomers; hysterical personalities; obsessive personalities; paranoid personalities; schizophrenic personalities; antisocial personalities; individuals who abusealcohol; individuals in a state of depression and suicidalideation.

Counseling for the elderly can be carried out on the following issues: severe loss and acutegrief, lossoffunctionalability, difficulties or conflictsin relationships and communication, understanding and changingliving conditions, adaptation to new life circumstances, needs assessment, work withstress, loss of meaningin life , fear of death, etc.

Keywords: *psychological counseling, destructive conditions, problem client, psychological readiness, practical psychologist.*