

О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий

**ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА:
В РИСУНКАХ, ТАБЛИЦЯХ, КОМЕНТАРЯХ**

2015

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»**

О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий

**ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА:
В РИСУНКАХ, ТАБЛИЦЯХ, КОМЕНТАРЯХ**

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2015

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»**

О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий

**ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА:
В РИСУНКАХ, ТАБЛИЦЯХ, КОМЕНТАРЯХ**

Харків «ХАІ» 2015

УДК 159.99
ББК 88.4я7
НЗ4

Рецензенти: д-р психол. наук, проф. А. М. Большакова,
канд. психол. наук, доц. О. Є. Фальова

Научитель, О. Д.

НЗ4 Психологічна служба: в рисунках, таблицях, коментарях [Електронний ресурс]: навч. посіб. / О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий. – Х.: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2015. – 98 с.

Комплексно подано основний зміст, структуру і особливості функціонування психологічної служби, а також специфіку професійної діяльності в ній психолога-практика.

Детально розглянуто особливості функціонування психологічної служби у системі освіти і на підприємстві. Достатній обсяг навчальної інформації дає можливість більш повно і компетентно засвоїти необхідний комплекс знань щодо основних засад системи роботи сучасної психологічної служби.

Для студентів і викладачів вищих навчальних закладів, працівників адміністрації, які працюють у системі освіти, і всіх тих, хто цікавиться питаннями, пов'язаними зі специфікою роботи психологічної служби.

Іл. 76. Табл. 31. Бібліогр.: 10 назв

УДК 159.99
ББК 88.4я7

© Научитель О. Д., Гулий Ю. І., 2015
© Національний аерокосмічний
університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут», 2015

Клятва психолога

Ступаючи на шлях практичної психології,
я клянусь, що всі мої знання і здібності
я вкладу в свою непросту роботу.
У моїх руках душа, а значить, і доля того,
хто звернувся до мене за допомогою.
Все, що я вмю і знаю, все, чим природа
і люди обдарували мене як особистість, -
для тих, хто йде до мене.
Я не допущу, щоб те, що я дізнався про
людину, обернулося проти неї.
Опановуючи професію психолога,
гаряче бажаю тільки одного –
бути для людей тим,
кому можна довіритися.
І я не зганьблю свою професію
некомпетентністю, некваліфікованістю,
непорядністю, байдужістю
і корисливістю...

ЗМІСТ

1. ВСТУП ДО КУРСУ «ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА».....	6
1.1. Особливості організації діяльності психологічної служби...	6
1.2. Професійно-етичні принципи діяльності психолога-практика.....	7
1.3. Етичні норми професійних дій психолога.....	10
1.4. Міфи про психологію й психологів.....	12
1.5. Моделі професійної діяльності психолога-практика.....	13
1.6. Соціальне замовлення на роботу психолога-практика.....	14
Запитання для самоконтролю.....	17
2. ОСНОВНІ ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ Й ФУНКЦІЇ ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА.....	19
2.1. Психологічне консультування.....	19
2.1.1. Методологічні основи психологічного консультування	19
2.1.2. Психологічне консультування як вид діяльності й функція психологічної служби.....	20
2.1.3. Інтерв'ю як основний метод психологічного консультування.....	24
2.2. Просвітницька і пропагандистська функції психолога.....	29
2.2.1. Просвітницька робота психолога.....	29
2.2.2. Профілактична функція психолога.....	31
2.3. Психодіагностична функція психолога.....	34
2.4. Психологічна корекція.....	38
Запитання для самоконтролю.....	40
3. ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА У СИСТЕМІ ОСВІТИ.....	42
3.1. Історія та сучасний стан психологічної служби освіти в нашій країні та за рубежом.....	42
3.2. Предмет і завдання психологічної служби освіти.....	48
3.3. Основні види діяльності психолога у системі освіти.....	53
3.4. Помилки в діяльності психолога.....	60
3.4.1. Помилки, пов'язані з низьким рівнем професійних знань психолога.....	60
3.4.2. Помилки, що виникають через невідповідність особистісних якостей психолога вимогам професії.....	61
3.4.3. Типи помилок залежно від виду діяльності психолога.	62
3.5. Проблеми взаємодії «психолог – навчальна установа», «психолог – представники суміжних професій».....	67
3.6. Документація психолога.....	71
Запитання для самоконтролю.....	78
4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ ПІДПРИЄМСТВА (ОРГАНІЗАЦІЇ).....	80
4.1. Головні передумови функціонування психологічної служби	

підприємства.....	80
4.2. Напрямки діяльності психолога-практика на підприємстві..	82
4.3. Загальні принципи і форми роботи психолога-практика на підприємстві.....	84
4.4. Планування й нормування роботи психолога на підприєм- стві.....	95
Запитання для самоконтролю.....	96
Бібліографічний список.....	97

1. ВСТУП ДО КУРСУ «ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА»

1.1. Особливості організації діяльності психологічної служби

Психологічна служба (ПС) може бути створена на базі медичних установ, у системі освіти, при центрах зайнятості, в геронтопсихологічних установах, у пенітенціарній системі, в організаціях, у службі родини й т.д.

На рис. 1.1 показано принципи організації діяльності психологічної служби.

Просторово-часова організація

Територіальне розташування ПС є реально доступним для відвідувачів.

Працівники ПС мають теоретичну підготовку, підтверджену дипломом про відповідну освіту, і навички психолога-практика.

Працівниками ПС є психологи-фахівці з різною спеціалізацією (дитячий психолог, психолог-психотерапевт, психолог-консультант в області сімейних відносин і т. д.)

Забезпечення доступності

Оповіднення про наявність такої служби і роз'яснення того, чим займаються її працівники: для кого і з якою метою вона функціонує, які завдання і в якій формі можуть бути вирішені

Обладнання приміщення

Розмір приміщення і його обладнання повинні давати змогу проводити роботу як з однією людиною, так із групою людей, виконувати професійні функції психолога: психологічне консультування, психологічну корекцію

Організація діяльності в соціальному середовищі (три рівні)

Рис. 1.1. Принципи організації діяльності психологічної служби

Рівні соціальної діяльності психологічної служби мають такий зміст (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Рівні соціальної діяльності психологічної служби

Рівень	Зміст
Перший	Підтримка кожної особистості (родини) окремо
Другий	<p>Приведення загального змісту й напрямку роботи служби у відповідність до стану і потреб зовнішнього середовища.</p> <p><u>Три типи відносин «соціальний інститут - психологічна служба»:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Добровільні</i>, нерегламентовані й офіційно не оформлені зв'язки. Ефективність роботи психологічної служби залежить від можливості надавати комплексну допомогу клієнтам як систему додаткових послуг. Відносини будуються на довірі й особистих стосунках. 2. <i>Обопільно узгоджена координація</i>, спричинена потребою один в одному, бажанням міцно закріпити відносини. Це юридично оформлена письмова угода. Одними з таких форм є обмін фахівцями, направлення клієнтів один до одного, укладення трудової угоди або договору про абонентне обслуговування. 3. <i>За наказом «зверху»</i>, тобто з боку тих інстанцій, від яких залежить питання існування й фінансування служби. При цьому не враховуються професійні інтереси працівників служби й немає добровільності вибору партнера
Третій	<p>Налагодження координаційних зв'язків з іншими установами соціального обслуговування клієнта в ситуаціях, коли працівники психологічної служби не мають достатніх можливостей надавати певний обсяг послуг (реалізація <u>соціодиспетчерської функції</u> в ситуаціях, коли під час роботи з клієнтом треба вирішити також декілька його соціальних проблем).</p> <p><u>Кроки реалізації соціодиспетчерської функції:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - збір необхідної інформації (про установу, її послуги – так, щоб умови роботи відповідали запиту клієнта); - допомога у встановленні контакту між клієнтом і організацією; - надання клієнту чіткої, вичерпної інформації про те, як і чого необхідно добиватися в організації, куди й до кого слід звертатися

1.2. Професійно-етичні принципи діяльності психолога-практика

Практична діяльність психолога ґрунтується на певних областях наукових теоретичних знань (рис. 1.2).

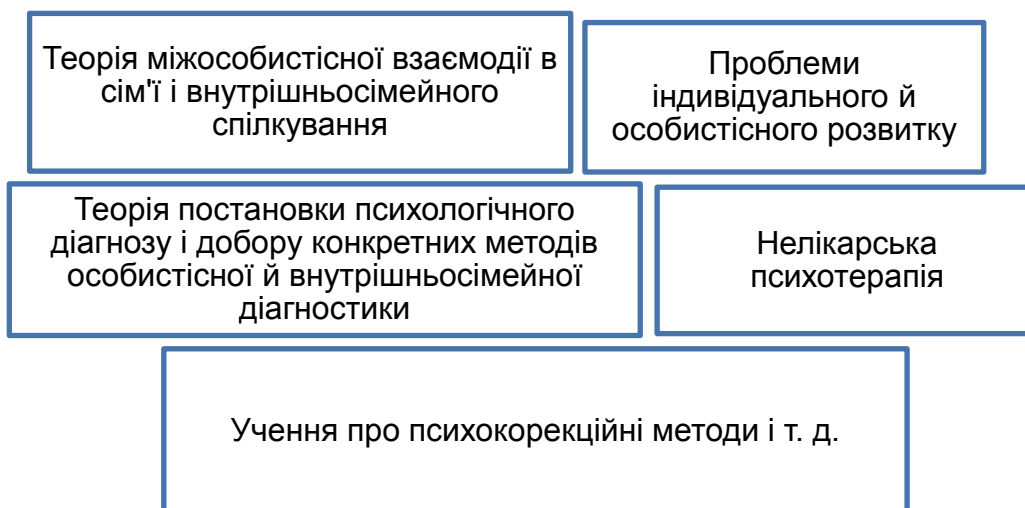


Рис. 1.2. Области теоретичних знань психолога-практика

У табл. 1.2 наведено типові етичні принципи роботи психолога-практика.

Таблиця 1.2
Найбільш типові етичні принципи роботи психолога-практика

Етичний принцип	Реалізація принципу в діяльності психолога
Принцип «Зроби краще, ніж є»	Результат – позитивні зрушення в сприйнятті, осмисленні й емоційному ставленні клієнта до своєї життєвої ситуації, виникненні в нього бажання діяти за її рішенням
Принцип відповідальності	Дії і заяви психолога забезпечують недоторканність особи клієнта. Вплив психолога виключає можливість того, що клієнт або психологічна інформація про нього можуть бути використані третьою особою на шкоду інтересам клієнта
Принцип компетентності	Психолог береться за вирішення лише тих завдань, які відповідають його професійній кваліфікації
Принцип добровільності	Ініціатива укладення й розірвання контракту з психологом належить клієнту. Клієнт має право сам відповідати за свої слова і вчинки. Якщо клієнтами є діти до 14 років або правопорушники, то психолог зобов'язаний діяти з урахуванням законодавчих норм
Принцип конфіденційності	Заборона на розголошення змісту психологічної інформації про клієнта, отриманої психологом як від нього самого, так і самостійно з дозволу клієнта. Психологічна інформація, оформлена письмово, зберігається в недоступному для третіх осіб місці

Закінчення табл. 1.2

Етичний принцип	Реалізація принципу в діяльності психолога
	Порушення принципу конфіденційності допускається у випадках, якщо її приховання може завдати шкоди клієнтові або оточуючим; якщо клієнт просить, щоб ця інформація була передана іншій особі й у відповідні інстанції
Принцип безоцінного ставлення до клієнта	Виключає проведення селекції клієнтів за критеріями, які базуються на оцінному значенні, наприклад: «подобається – не подобається», «зручний – незручний» і т.д.
Принцип роботи за методом міждисциплінарних команд	Подолання професійних обмежень, максимально повне використання можливостей для вивчення труднощів клієнта й вирішення їх шляхом застосування відповідних знань і вмінь всіх членів команди в цілому й кожним фахівцем окремо
Принцип відмови від оцінювання	Відмова психолога від виголошення негативної оцінки особистості клієнта, його висловлень, вчинків, дій. Відсутність у психолога намірів «приклеїти ярлик»
Принцип прийняття клієнта таким, яким він є	Розуміння клієнта – його думки й почуття. Пояснення, за необхідності, чим спричинено ваше неприйняття манери його поведінки
Принцип поваги до колеги по роботі	Повага права колеги на професійну творчість, самостійність вибору методів своєї роботи. Критика припустима, якщо вона конструктивна й має на меті відповісти на запитання, як з недосконалого зробити ефектніше, корисне й цікаве. При «з'ясуванні відносин» виключається присутність третіх осіб
Принцип професійної компетентності	Усі основні функції виконуються в суворій відповідності до їхнього змісту і вимог до їх реалізації
Принцип відвертості з клієнтом	Дотримання міри взаємної відвертості з клієнтом, наявність певної дистанції
Принцип демонстрації своїх знань	Відмова від виставляння напоказ своїх знань. Клієнту необхідно дати можливість самостійно формулювати ті чи інші положення і висновки
Принцип відмови від дезінформації	Відмова від дезінформації клієнта. При цьому психолог у деяких випадках вирішує дилему, як поєднати два принципи («зроби краще, ніж є» і «відмовся від дезінформації»), які взаємовиключають один одного. Результат рішення залежить від професійної совісті самого психолога
Принцип ставлення до себе	Поважай себе як людину і як фахівця

У табл. 1.3 наведено специфічні принципи роботи психолога-практика (за основними напрямками).

Специфічні принципи роботи психолога-практика

Принципи, пов'язані зі спрямованістю діяльності психолога і особливостями віку клієнта	Зміст принципів роботи
Робота вікового психолога	<ul style="list-style-type: none"> – аналіз підтексту; – урахування думки всіх сторін; – відмова від конкретних рекомендацій; – системність (робота з родиною в цілому); – повага особистості; – професійна компетентність консультанта; – порівняння з віковою нормою психологічного розвитку дитини
Робота психолога в мережі медико-педагогічних комісій	<ul style="list-style-type: none"> – дотримання інтересів хворого, створення сприятливих умов для його розвитку; – щадна форма повідомлення результатів отриманої психологічної інформації (врахування рівня готовності й можливості батьків адекватно прийняти й оцінити інформацію, яку вони одержують; повідомлення позитивної і негативної її складових; прогноз очікуваних змін, якщо застосовувати або відмовитися від використання запропонованих психологом рекомендацій); – колективне консультування членів родини після індивідуального
Робота дитячого психолога	<ul style="list-style-type: none"> – активність у виявленні найбільш значущих проблем дитини, оскільки у неї ще немає сформованої здатності до усвідомлення своїх труднощів, відсутні рефлексія, мета позбутися цих труднощів, можливість їх формулювати; – визначення в скарзі дорослого, в чому саме полягають труднощі дитини, а у чому – дорослого, який з ним взаємодіє

1.3. Етичні норми професійних дій психолога

Етична норма – це способи і прийоми, які застосовує психолог під час роботи з клієнтом.

Порада-рекомендація. Конкретна порада-рекомендація може бути використана у міру поглиблення контакту, встановленої довіри у взаєминах між психологом і клієнтом. Потрібно враховувати, що поспішна порада рідко сприяє вирішенню труднощів клієнта. Вона може спричинити опір з боку клієнта, унаслідок чого у нього може сформуватися пасивне ставлення до вирішення труднощів.

Аналіз підтексту – це спільне із клієнтом дослідження істинних мотивів (акцент зміщений у бік того, з якою метою це сказано і зроблено, а не у бік

того, що сказано і зроблено). З використанням максимально докладного опису ситуації здійснюється планування своїх дій.

Стереоскопічний погляд на ситуацію. Ситуація фіксується з урахуванням як суб'єктивних фактів (позиція членів родини стосовно ситуації), так і об'єктивних (застосування відповідних засобів одержання психологічної інформації про ситуацію). Завдання психолога – розкрити стереоскопічність ситуації суб'єктам, що беруть у ній участь.

Повага особистості клієнта. Перед психологом не стоїть завдання переробити клієнта. У своїх діях він виходить із урахування потреб ситуації, умов і можливостей клієнта, з необхідності створити такі умови, в яких клієнт самостійно зможе знайти відповідь на поки що не вирішене для нього завдання.

Розмежування особистих і професійних відносин у системі « психолог-консультант – клієнт». Це створює умови, які дають змогу уникнути появи «перенесення» (проекування типових для клієнта відносин з оточуючими на психолога) і «контрперенесення» (перенесення психологом своїх невирішених складностей на клієнта). При «перенесенні» і «контрперенесенні» рішення проблеми клієнта відсутнє.

Багато в чому ефективність роботи психолога залежить від того, наскільки швидко він може виявити зміни у поведінці людини (соціальний інтелект) і наскільки сильно він впливає на зміну її поведінки (соціальна фасилітативність).

На рис. 1.3 показано структуру здатності психолога до спілкування.

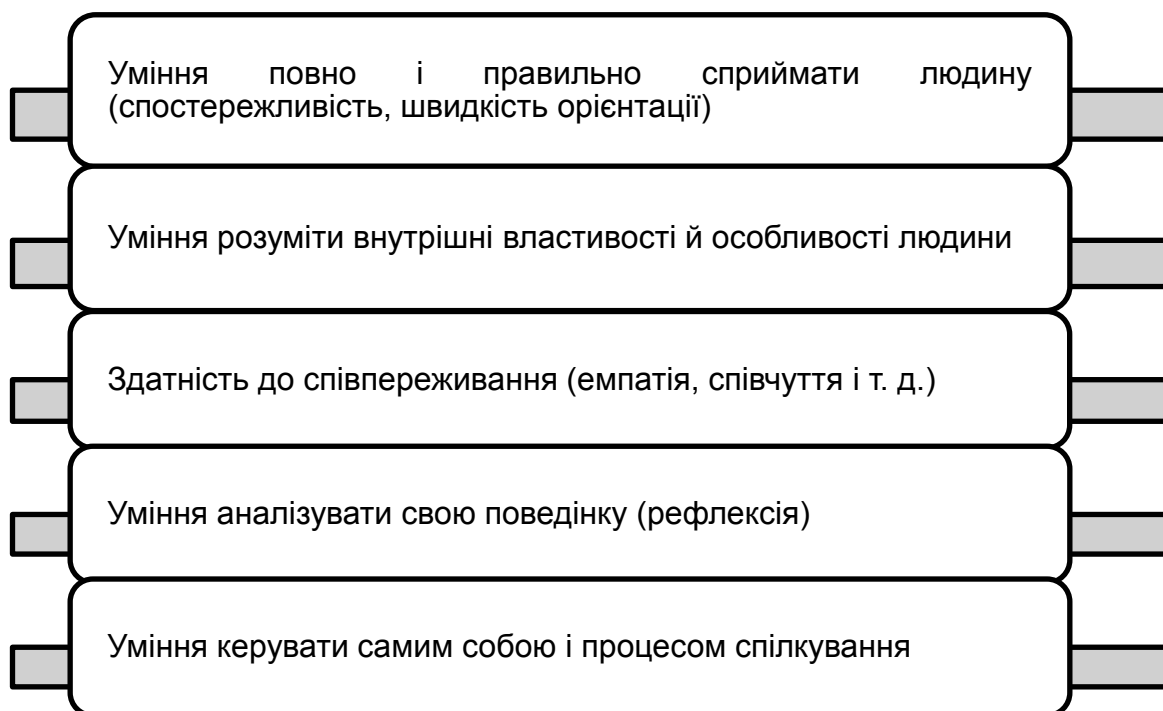


Рис. 1.3. Структура здатності психолога до спілкування

1.4. Міфи про психологію й психологів

Міф – це те, що породжено повсякденною свідомістю й не відповідає об'єктивній реальності.

Джерела виникнення міфів про психологію й психологів зображено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Джерела виникнення міфів про психологію й психологів

На рис.1.5 наведено приклади міфів про психологію й психологів.

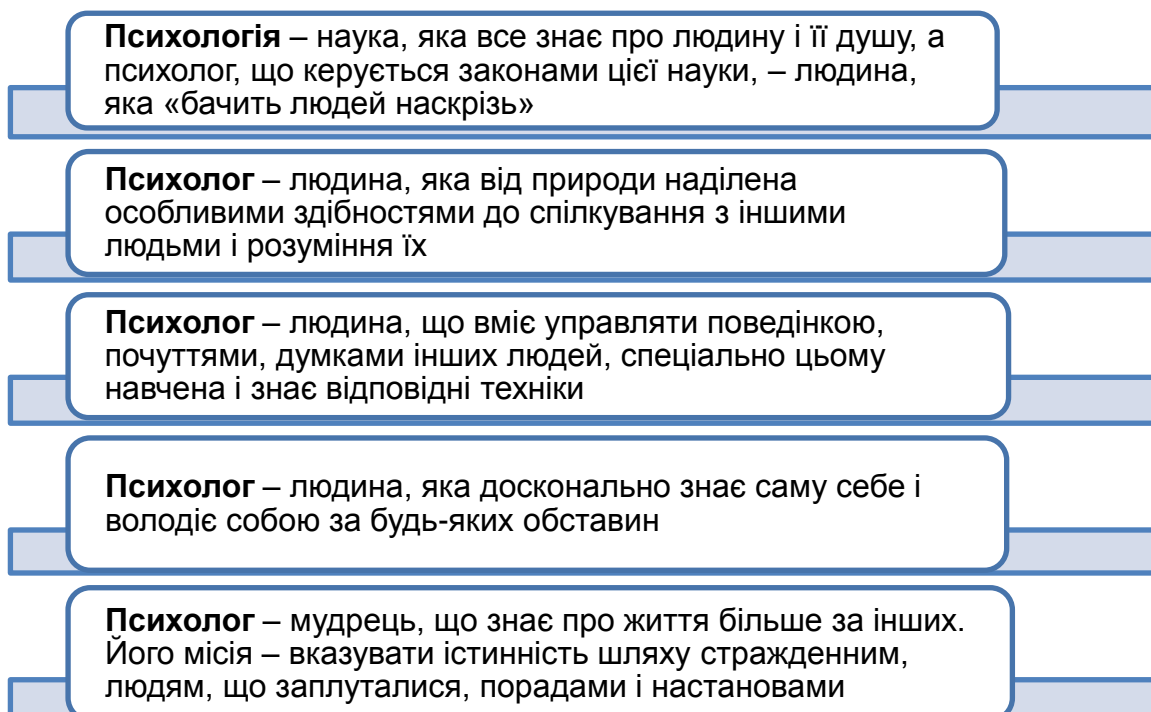


Рис.1.5. Приклади міфів про психологію й психологів

1.5. Моделі професійної діяльності психолога-практика

У табл. 1.4 наведено якості професійної діяльності психолога-практика.

Таблиця 1.4
Якості професійної діяльності психолога-практика

Критерій	Кваліфікований психолог	Некваліфікований психолог
Цілі психологічної допомоги	Психологічну допомогу розглядає як нові можливості клієнта. Здійснює суб'єкт-суб'єктний підхід у взаємодії «психолог – клієнт»	Використовує клієнта для реалізації своїх цілей. У взаємодії «психолог – клієнт» здійснює суб'єкт-об'єктний підхід
Відгуки (реакції) у ситуації професійної діяльності	Унікає оцінних висловлювань. Максимально використовує вербальні й невербальні сигнали, що є адекватними ситуації відгуку.	Типовий стиль поведінки – відсутність адекватних ситуації відгуків. Оцінює дії клієнта за шаблонами
Світогляд	З огляду на складність предмета дослідження в роботі використовує максимальну кількість концепцій	У роботі обмежується положеннями однієї концепції, часто походження її змісту йому невідоме
Культурна продуктивність	Здатний до вироблення максимальної кількості думок, слів, моделей поведінки у межах своєї та інших культур	Працює у межах однієї культури. Свою культурну продуктивність розглядає як прояв загальнокультурної норми, стандарту поведінки
Конфіденційність	Здійснює рефлексію на зміст психологічної інформації, її значущості для клієнта. Розуміє міру відповідальності всіх учасників ситуації у його професійній діяльності. Знає юридичні норми регуляції відповідальності	Порушує принцип конфіденційності: схильний до поширення психологічної інформації, не має культури її зберігання й передачі. Ігнорує юридичні норми регуляції відповідальності
Обмеження у діяльності	Реально розуміє, оцінює й застосовує свої можливості й рівень кваліфікації. Взаємодіє з колегами й фахівцями суміжних спеціальностей в інтересах клієнта. Розглядає свою «Я-концепцію» як джерело професійного зростання. Може зізнатися клієнтові, що запит виходить за межі його професіоналізму, розглядаючи це як джерело для професійного зростання, а не як показник професійної непридатності	Береться за вирішення будь-якого завдання без урахування своїх можливостей і рівня кваліфікації. Не має професійної рефлексії в застосуванні того чи іншого методу. Власна «Я-концепція» є джерелом психологічної інформації і критерієм її достовірності. Не має бажання взаємодіяти з колегами для вирішення проблем клієнта. Його кредо – «те, що я роблю, – завжди є правильним»

Закінчення табл. 1.4

Критерій	Кваліфікований психолог	Некваліфікований психолог
Міжособистісний вплив	Розуміє, що під час взаємодії «психолог – клієнт» відбувається взаємовплив. Фіксує почуття, бажання, думки і свої, і клієнта	Розглядає дії клієнта як відбиття свого прямого впливу. Заперечує той факт, що вплив є обопільним
Людська гідність	Повага гідності клієнта – аксіома. Повідомлення психологічної інформації відбувається в адекватній для клієнта формі	Займає стосовно клієнта «позицію зверху». При повідомленні психологічної інформації переважає професійна термінологія
Узагальнена теорія	Постійно опановує нові теорії й підходи, які є основою створення й розвитку концепції психологічної допомоги. Прагне до використання системного підходу. Залишаючись прихильником однієї теорії, засвоює нові знання	Керується одним підходом, не бажає здобути нових знань. Надмірно критичний до інших точок зору. Узагальнена теорія не стала його особистим способом мислення
Ставлення до узагальненої теорії	ПКП – позиція кваліфікованого психолога, яка визначається його рефлексією на узагальнену теорію, ставленням до своєї професії та рефлексією на зміст «Я-концепції»	ПНП – позиція некваліфікованого психолога, де зміст взаємодії з клієнтом визначається ставленням до професії і контекстом «Я-концепції» психолога

1.6. Соціальне замовлення на роботу психолога-практика

Клієнт – людина, яка надає психологічну інформацію про себе або інших людей у контексті своєї ситуації, зазначає свою роль у походженні цієї інформації, непрямо або прямо відповідає за її зміст. Це людина, яку безпосередньо залучено до процесу одержання психологічної інформації під час взаємодії з психологом.

Замовник – людина, яка повідомляє психологічну інформацію про третю особу, випускає з уваги свою роль у її походженні й не вважає себе відповідальною за її зміст. Вона прагне перекласти відповідальність на психолога за подальше її використання.

Користувач психологічної інформації – людина, якій надається психологічна інформація про клієнта для подальшого її використання ним в інтересах клієнта.

Соціальне замовлення завжди пов'язано з використанням поняття «норма» (норма вікового психічного розвитку, норма особистісного розвитку і т.д.).

На рис. 1.6 показано етапи роботи психолога з соціальним замовленням.

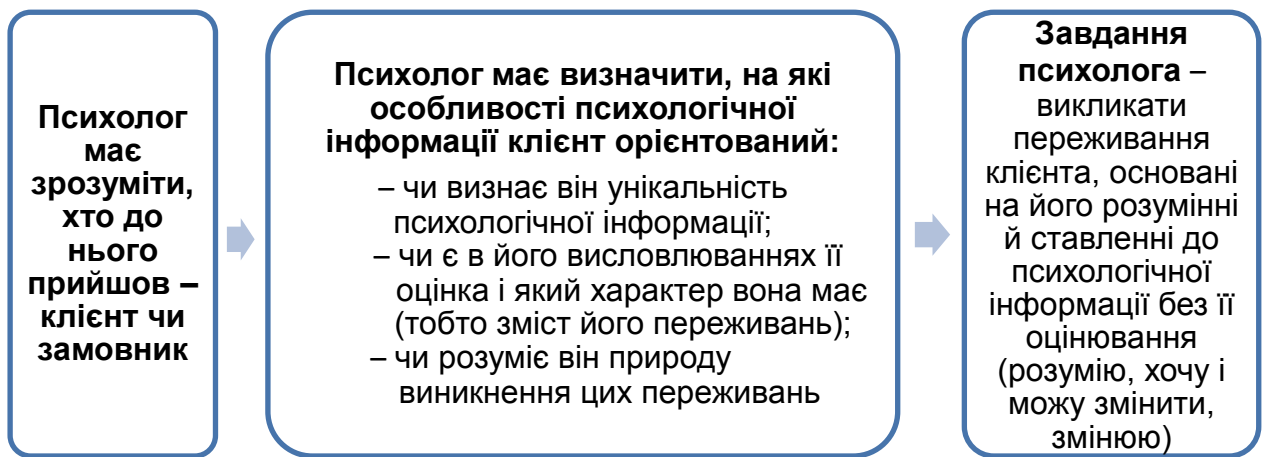


Рис. 1.6. Етапи роботи психолога з соціальним замовленням

У табл. 1.5 наведено основні аспекти взаємодії «клієнт – психолог» з урахуванням системи оцінювання сприйняття психологічної інформації клієнтом.

Таблиця 1.5
Взаємодія «клієнт – психолог» з урахуванням системи оцінювання сприйняття психологічної інформації клієнтом

Тип завдання	Особливості сприйняття психологічної інформації	Завдання психолога
Соціальне	Основою сприйняття є строго нормовані соціальні оцінки. Шкала оцінок: – «правильно – неправильно»; – «відповідає нормі – не відповідає нормі». <u>Приклад:</u> «Перевірте мене, чи нормальний я». (Підтекст: «Що скажуть люди? Чи все у мене в нормі? Відповідаю я нормі чи ні?»)	Треба змінити систему оцінок клієнта. У результаті клієнт зможе побачити свою мету в іншому світі, розширити перспективи, відійти від шаблонності поведінки й переживання
Етичне	Вибіркове ставлення до інформації, основане на оцінці. Орієнтація на думку інших (суспільний критерій). Шкала оцінок: «погано – добре». Критерій є неоднозначним і потребує від людини зробити вибір між оцінкою інших і своїми переживаннями. <u>Приклад:</u> «Це ж погано, що син не слухається, треба ж, щоб він слухався з першого разу»	Коли клієнт орієнтується на свої переживання, власні критерії оцінювання, він наближається до виділення змісту психологічної інформації. Треба: – визначити тему взаємодії; – виділити й обговорити систему оцінок клієнта; – показати обмеженість шкали «погано – добре» як перешкоду в аналізі динамічності психологічної інформації

Тип завдання	Особливості сприйняття психологічної інформації	Завдання психолога
Моральне	Орієнтація переживань, що потребує здійснення морального вибору, конкретизації критеріїв у реальних життєвих обставинах. Шкала оцінок: – «добро – зло»; – «справедливо – несправедливо». Ці критерії не можна кількісно визначити. <u>Приклад:</u> «Як він міг так вчинити, я ж йому добра бажаю»	Треба: – розкрити умовність критеріїв «добро», «зло»; – підвести до усвідомлення нетотожності цих критеріїв для різних людей
Психологічне	Постановка клієнтом запитання про значення того чи іншого змісту психологічної інформації: «Як зрозуміти?», «Що це означає?». Таке формулювання соціального замовлення свідчить про те, що клієнт бажає освоїти інші форми поведінки, оцінювання, здатний до інших переживань, а отже, і до інших перспектив і цілей своєї діяльності	Треба починати роботу із суті запиту клієнта

На рис. 1.7 показано взаємодію «психолог – клієнт» у контексті формулювання запиту з боку клієнта.

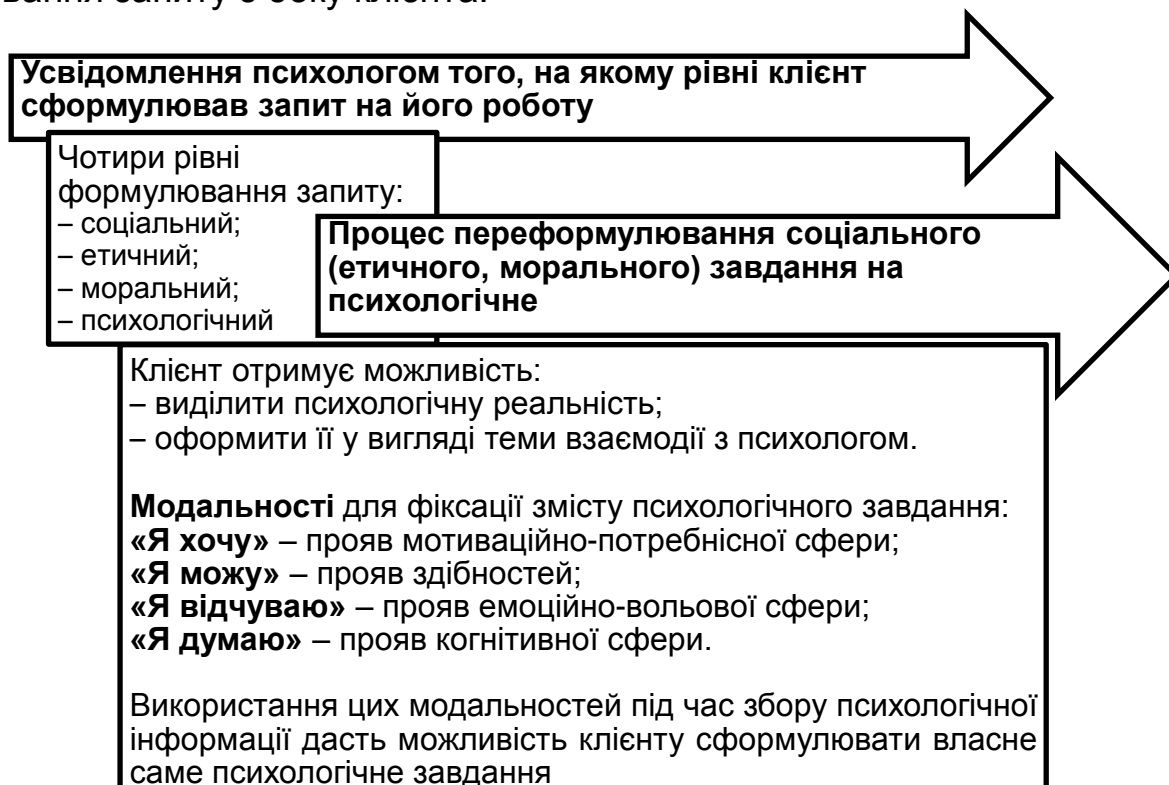


Рис. 1.7. Взаємодія «психолог – клієнт» у контексті формулювання запиту з боку клієнта

На рис. 1.8 відображено загальні складові взаємодії «клієнт – психолог».

Спираючись на дані психодіагностики, психолог повідомляє клієнту об'єктивну психологічну інформацію (він відповідає за її достовірність і форму повідомлення). Клієнт відповідає за вироблення ставлення до цієї інформації і самостійно вирішує, як йому її використовувати

У рамках психологічної корекції психолог розробляє індивідуальну програму розвитку певних умінь, освоєння якогось виду діяльності відповідно до суспільних вимог до неї (у програмі розвитку мають враховуватися поняття «вікова норма» і особливості індивідуального темпу розвитку людини)

Під час психологічного консультування психолог забезпечує клієнта продуктивним існуванням у конкретних обставинах його життя (пропонує максимальну кількість моделей його поведінки, понять, думок, почуттів, вчинків), щоб він відповідав певній культурі й міг рефлексувати в ній

Рис. 1.8. Взаємодія «клієнт – психолог»

Запитання для самоконтролю

1. Як Ви розумієте словосполучення «психологічна служба»?
2. З якою метою необхідно дотримуватися основних принципів при створенні й функціонуванні психологічної служби? Аргументуйте свою точку зору.
3. Якими основними документами керується психолог-практик у своїй професійній діяльності? Наведіть приклади, що підтверджують Вашу позицію.
4. Сформулюйте основні етичні принципи роботи психолога.
5. Що означає термін «професійна етика»?
6. Розкрийте зміст основних етичних принципів роботи психолога.
7. У статті 6 Декларації прав людини записано, що «кожна людина, де б вона не знаходилася, має право на визнання її правосуб'єктності». Прокоментуйте цю статтю з огляду на етичні вимоги до діяльності психолога-практика.

8. Закінчіть запропоновані нижче фрази словом «психолог-практик» або «психолог-дослідник»:

- «Експерт з розпізнання відхилень при мінімальному впливі на людину – ...»;
- «Експерт з корекції відхилень у функціонуванні людини при максимальному впливі на поведінку – ...».

Аргументуйте свою точку зору.

9. Яка з наведених нижче формул для визначення спеціальних здібностей як вихідного фактора успішної діяльності належить психологу-практику? Обґрунтуйте свою точку зору.

$$0,72A + 0,29B + 0,29H + 0,29N,$$
$$0,31A + 0,78 + 0,47N,$$

де А – готовність до контактів; N – уміння підтримувати контакт; H – насичуваність контактами; B – показник інтелектуальних здібностей.

10. Доведіть, що подані в підрозд.1.4 висловлювання – міфи.

11. У чому полягають принципові відмінності між кваліфікованим і некваліфікованим психологами? Які критерії можна взяти за основу для порівняння?

12. Прокоментуйте фразу «...робота кваліфікованого психолога-практика за ступенем складності наближається до роботи режисера або льотчика-випробувача».

13. Що робить кваліфікований психолог у тих випадках, коли в соціальному замовленні клієнт сформулював свій запит як соціальне, моральне або етичне завдання?

14. **Ситуація.** «Дочка завжди була дисциплінованою. Зараз вона змінилася у гірший бік. Мені перед сусідами за неї соромно».

Хто прийшов до психолога? Аргументуйте свою точку зору.

Який тип завдання описано у цій фразі? Обґрунтуйте відповідь.

Як у цій ситуації вчинить кваліфікований психолог?

15. Як розподіляється відповідальність між психологом і клієнтом при психодіагностиці, психологічному консультуванні й психологічній корекції?

2. ОСНОВНІ ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ Й ФУНКЦІЇ ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА

2.1. Психологічне консультування

2.1.1. Методологічні основи психологічного консультування¹

На рис. 2.1 показано головні акценти психологічного консультування в основних концептуальних психологічних підходах.

<i>Психодинамічний підхід (З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Е. Берн)</i>	<i>Біхевіоральний підхід (Дж. Б. Уотсон, Б. Ф. Скіннер)</i>	<i>Гуманістичний підхід (К. Роджерс, Ф. Перлз, В. Франкл)</i>
<ul style="list-style-type: none">•Акцент – минуле впливає на сьогодення.•Головне завдання – виявити і вивчити підсвідому сферу, щоб навчитися впливати на неї	<ul style="list-style-type: none">•Акцент – оточення впливає на особистість.•Головне завдання – дати можливість клієнтові самому контролювати свої дії, викликати конкретні зміни в його поведінці; натиск при цьому слід робити саме на дії людини, виключаючи можливість міркувань з приводу дії	<ul style="list-style-type: none">•Особистість клієнта – консолідуючий центр у прийнятті рішень.•Призначення людини – жити і діяти, визначаючи свою долю.•Центр контролю і прийняття рішень розташований всередині самої людини, а не в її оточенні.•Акцент робиться на індивідуальному зростанні клієнта

Рис. 2.1. Акценти психологічного консультування в різних концептуальних підходах

Практична робота психолога – робота з конкретною індивідуальністю людини².

Рецидив – зрив, повернення до попередніх моделі поведінки, ставлення до ситуації, емоційного відгуку і т. д.³

¹Теорія, якою користується психолог і яка визначає організаційні принципи консультування.

²Це поширюється на особистість клієнта й психолога і потребує від останнього знання своїх особистісних і професійних можливостей.

³Може виникнути у клієнта незалежно від того, яким концептуальним підходом користується психолог під час роботи.

Приблизні пункти програми із запобігання рецидиву:

- вибір прийнятної поведінки (описується в деталях, як часто вона необхідна клієнту, як він розуміє, що відбувся зрив);
- визначення стратегії попередження рецидиву (фіксація рецидиву, його складових; аналіз різниці між навчанням складній поведінці і її використанням у важкій ситуації; аналіз того, хто може йому допомогти дотримуватися бажаної поведінки; аналіз ситуацій з високим рівнем ризику, людей, подій і місць, які можуть спровокувати зрив);
- вибір стратегії раціонального мислення (аналіз емоційного відгуку клієнта на зрив; аналіз того, що допоможе йому мислити більш ефективно у важких ситуаціях або після зриву);
- обговорення практики, спрямованої на підтримку вироблених умінь (що ще потрібно зробити, щоб утриматися у межах виробленої поведінки);
- з'ясування того, у чому полягає вигода від нової поведінки, як можна винагородити себе за неї;
- визначення стратегії прогнозувань наслідків першого рецидиву (опис у деталях першого рецидиву: людей, місць, часу, можливого емоційного стану).

2.1.2. Психологічне консультування як вид діяльності й функція психологічної служби⁴

Мета психологічного консультування – надання психологічного сприяння (допомоги) людині для розширення її уявлень про себе (ситуацію), що дає змогу людині брати на себе відповідальність за вирішення психологічної ситуації, яку вона сприймає як проблему.

Психологічна допомога – сукупність основних напрямків професійної діяльності психолога-практика⁵.

Психологічне сприяння – робота з тими, у кого є психологічні труднощі, сприяння розвитку всіх людей.

Психологічна підтримка – термін, який майже не використовується, оскільки по суті має значення «психологічної милиці».

Психологічний супровід – створення умов для клієнта, за яких він усвідомлено, відповідально й самостійно робить вибір, приймаючи рішення в контексті своєї ситуації.

На рис. 2.2 відображено безпосередні дії психолога під час психологічного консультування.

⁴Завдання консультування залежать від напрямку діяльності психологічної служби.

⁵Головне завдання психолога-практика – «нормалізувати» життєдіяльність тих, хто «випав» із загального русла.

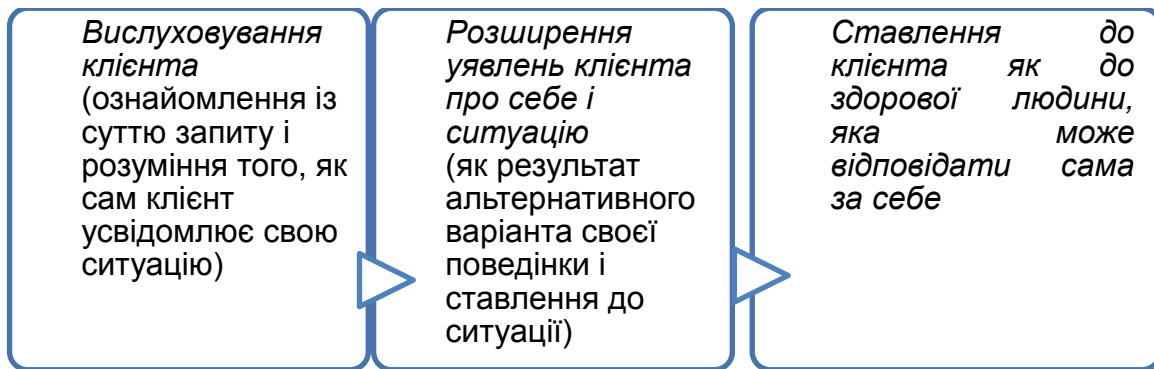


Рис. 2.2. Дії психолога під час психологічного консультування незалежно від специфіки психологічної служби

На рис. 2.3 відображено загальні принципи психологічного консультування.



Рис. 2.3. Принципи психологічного консультування

На рис. 2.4 показано основні позиції «клієнт – психолог» під час консультування, а на рис. 2.5 – характеристики разового консультування.

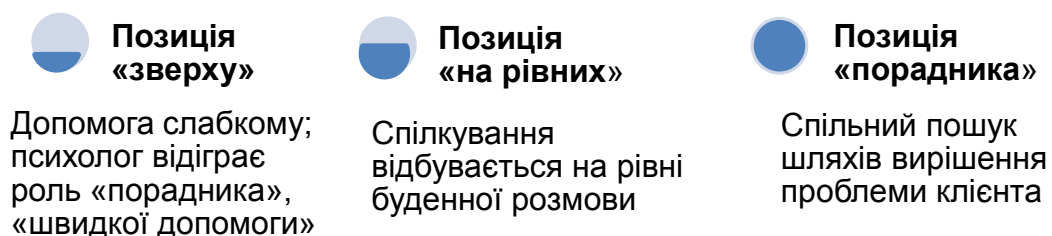


Рис. 2.4. Позиції «клієнт – психолог» під час консультування



Рис. 2.5. Разове консультування

Короткострокове консультування. При короткостроковому консультуванні передбачається така діяльність психолога з клієнтом, коли є необхідність у просвітницько-рекомендаційній або діагностичній роботі у межах трьох – семи зустрічей (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Короткострокове консультування

Етапи консультування	Зміст
Запис клієнта на консультацію (може бути як окремим етапом, так і частиною першої зустрічі у межах короткострокового консультування)	Короткий контакт «психолог – клієнт», при якому формуються перше враження й основа взаємин: – роз'яснення клієнтові завдань і можливостей консультування; – переконання клієнта у тому, що його проблему можна вирішити; – проведення первісного опитування (заповнення анкети)

Етапи консультування	Зміст
<p>Перша зустріч з клієнтом. Початок ґрунтовного знайомства – викладення клієнтом суті запиту</p>	<p><i>Завдання психолога:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – установлення й зберігання контакту; – аналіз характеру спілкування клієнта з психологом; – орієнтація на осмислення клієнтом своїх труднощів і шляхів їх подолання <p><i>Дії психолога:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – висування гіпотез про те, з чим може бути пов'язаний запит клієнта; – одержання необхідної психологічної інформації про клієнта (психодіагностика повинна бути мінімальною за часом і кількістю вимірювань і мати максимальний результат по суті запиту); – бесіда про результати психологічного дослідження; – вибір напрямку роботи; – залучення клієнта до роботи із самопізнання й побудови конструктивних висновків (усвідомлення клієнтом суті запиту дає змогу психологу разом із клієнтом сформулювати цілі й завдання подальшої роботи); – формулювання «домашнього завдання», яке містить суть запиту клієнта
<p>Робота по суті запиту</p>	<p><i>Завдання психолога:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – орієнтація на осмислення клієнтом своїх труднощів і шляхів їх подолання; – орієнтація клієнта на необхідність взяти відповідальність на себе; – розширення уявлення клієнта про себе й оточуючих; – мотивування клієнта на роботу; – підтримка його віри в себе; – підвищення готовності клієнта до змін і підготовка його до змін (стратегічно й через конкретні успіхи, досягнуті ним). <p><i>Дії психолога:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – обговорення виконання (невиконання) «домашнього завдання» (щоб зрозуміти, що і як робить клієнт для подолання своїх труднощів); – виконання спеціальних вправ і завдань на прояв почуттів і переживань, на розуміння ним себе й т.д.; – моделювання, програвання й обговорення можливих альтернативних моделей вирішення труднощів клієнта
<p>Завершення роботи (заклучна зустріч, або як епізод останньої зустрічі, або як окрема зустріч)</p>	<p><i>Завдання психолога:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – підведення підсумку роботи з клієнтом: акцентування уваги на її аспектах, прийнятих рішеннях і конкретних успіхах; – мотивування клієнта на подальші самостійні кроки; – пояснення, що за необхідності психолог готовий продовжити роботу із клієнтом з його ініціативи

2.1.3. Інтерв'ю як основний метод психологічного консультування

На рис. 2.6 показано характер взаємодії «психолог – клієнт» під час інтерв'ю, на рис. 2.7 – п'ятикрокову модель процесу інтерв'ю за Г. С. Абрамовою, а на рис. 2.8 – такі аспекти процесу інтерв'ю, як мова психолога і методи впливу.

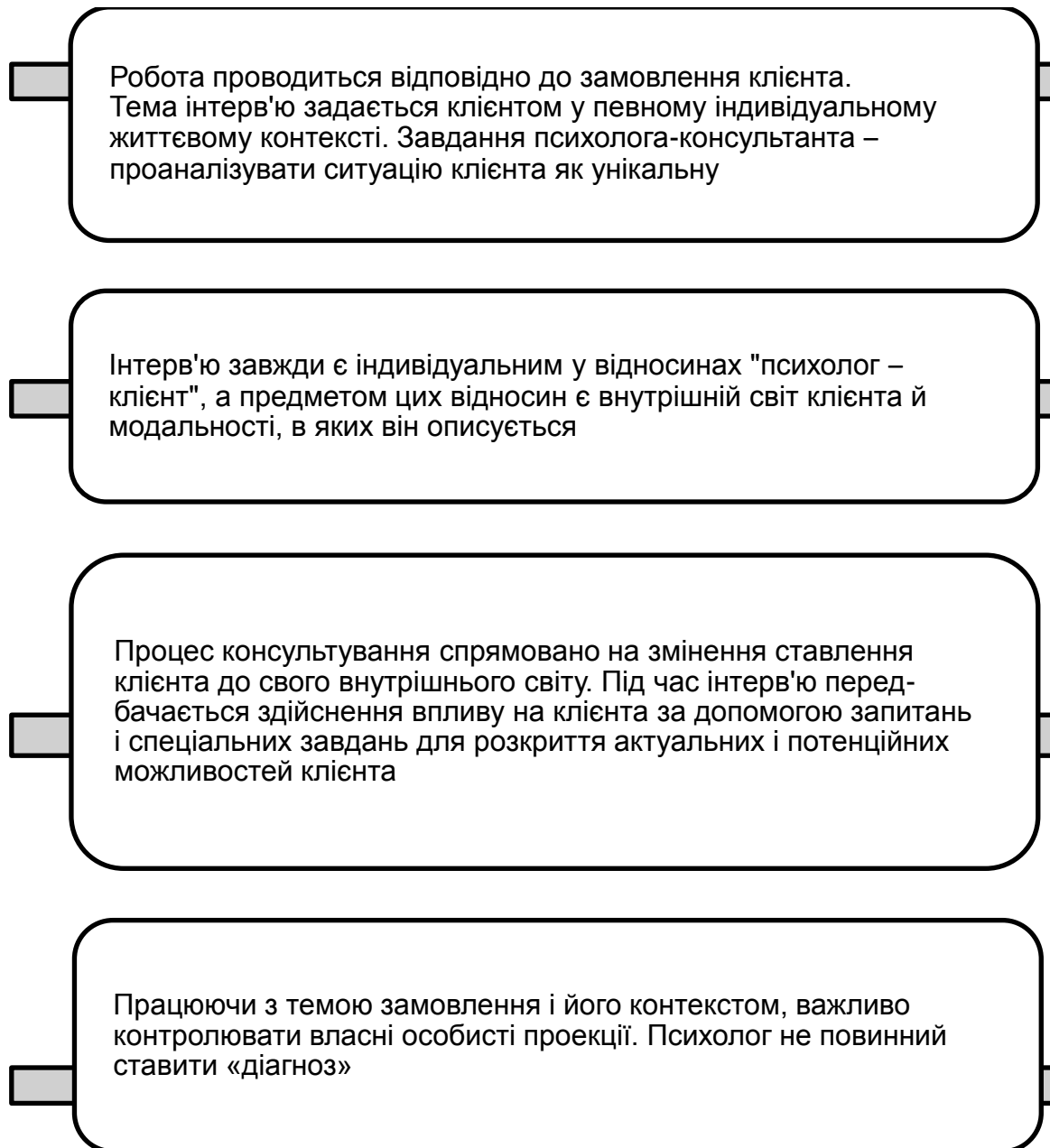


Рис. 2.6. Характер взаємодії «психолог – клієнт» під час інтерв'ю



1-й крок. Стадія «ПРИВІТ».

Уточнення цілей клієнта і психолога⁶.

2-й крок. Стадія «У ЧОМУ ПРОБЛЕМА?».

Збір інформації в контексті теми, ідентифікація потенційних можливостей клієнта⁷.

3-й крок. Стадія «ЧОГО ХОЧЕТЕ ДОСЯГТИ?».

Вплив на клієнта з боку психолога⁸.

4-й крок. Стадія «ЩО ЩЕ МОЖНА ЗРОБИТИ З ЦЬОГО ПРИВОДУ?».

Пошук альтернатив⁹.

5-й крок. Стадія «СПОНУКАННЯ ДО ДІЇ».

Узагальнення попередніх етапів і перехід від навчання до дії¹⁰.

Рис. 2.7. П'ятикрокова модель процесу інтерв'ю (Г. С. Абрамова)

⁶Цілі психолога: структурування ситуації, визначення теми взаємодії, досягнення взаєморозуміння. Цілі клієнта: досягнення психологічного комфорту (емоційне й когнітивне прийняття ситуації інтерв'ю і особистості психолога). Стадія є завершеною, коли психолог усвідомлює, що розуміє клієнта й установив з ним рапорт, а клієнт розуміє, що його слухають і він може довіряти психологу.

⁷Завдання психолога: якнайбільше дізнатися про клієнта в контексті теми, установити всі деталі досліджуваного контексту. Психолог з'ясовує для себе такі питання: навіщо клієнт прийшов до нього; яким є його бачення проблеми; чи має він можливості для її вирішення; що знає клієнт про свій внутрішній світ; що йому треба знати, щоб зробити цей світ мобільним. Коли цілі відомо, можна повернутися до визначення проблеми.

⁸Робота психолога з клієнтом із з'ясування його ідеалу; вирішення питання, яким він хоче бути; що відбудеться, коли бажаного результату буде досягнуто.

⁹Альтернативи є необхідними для уникнення ригідності. Треба пам'ятати, що не все, що правильно для психолога, правильно для клієнта.

¹⁰Завдання психолога – сприяти зміні думок і почуттів, дій клієнта в його повсякденному житті.

Під час проведення інтерв'ю психолог має з'ясувати, чи розуміє клієнт логіку бесіди, чи бере він участь у ній, чи зберігається темп взаємодії "психолог – клієнт", якою мірою його позиція є активною. Психолог висуває гіпотези про внутрішній світ клієнта і перевіряє їх ще раз шляхом постановки запитань

Для мови інтерв'ю характерними є безоцінні судження, орієнтація на ключові слова у висловлюваннях клієнта, відсутність дидактики, простота слів, стислість фраз, використання запитань з висловлювань клієнта і надання відповіді на його запитання, повторення основних параметрів вирішуваного завдання. Психолог може використовувати тести, ігрові методи, проєктивні ситуації

Методи впливу: інтерпретація, директиви (конкретні побажання, парадоксальні інструкції, рольові вказівки і т. д.), саморозкриття, резюме, парафраз, відображення почуттів, опора на повсякденне життя, звернення до міфології і т. д.

Показник ефективності інтерв'ю – змінення стану клієнта під час інтерв'ю.

При консультуванні передбачається виконання клієнтом "домашнього завдання" з подальшим обговоренням його реалізації (завдання конкретно по суті)

Рис. 2.8. Інтерв'ю: мова психолога, методи впливу

У табл. 2.2 наведено основні напрямки ефективності інтерв'ю.

Таблиця 2.2

Напрямки ефективності інтерв'ю

Напрямок	Характеристика
Інтенціональність	Скільки напрямків розвитку клієнта зміг запропонувати психолог
Творче прийняття рішень	Хто задає цілі; чи є пошук позитивних сторін; скільки вироблено альтернатив; який характер має процес прийняття рішень
Вплив на клієнта	Чи може психолог застосовувати цілеспрямований вплив на клієнта
Індивідуальна й культурна емпатія	Чи може психолог прийняти точку зору клієнта; чи здатний психолог змінити свої емпатичні конструкції з огляду на індивідуальність клієнта, пам'ятаючи й про власну індивідуальність
Навички спостереження клієнта	Спостереження і відбиття вербальної й невербальної мов клієнта: – виділення ключового слова; – конгруентність із клієнтом; – виділення протиріч і вирішення їх шляхом конфронтації; – адекватне сприйняття того, як клієнт ставиться до психолога

Напрямок	Характеристика
Взаємодія особистість – оточення	Уміння створити прийнятне для клієнта оточення
Інтеграція	Здатність поєднувати в інтерв'ю методи, якості, конструкції, які можуть стати причиною позитивних зрушень у клієнта

На рис. 2.9 показано зміст основних видів консультування.

Зміст індивідуального консультування визначається замовленням клієнта. Аналізуючи можливі зміни у клієнта, психолог працює із завданнями і резервами його розвитку

- Під час індивідуального консультування психолог має усвідомити:
- поняття норми психічного стану (знання про природні властивості людини: анатомія, фізіологія, антропологія і т. д.);
 - зміст соціальних норм (акцентуація і т. д.);
 - поняття соматичного здоров'я;
 - постійні й змінні вікові характеристики внутрішнього світу людини.
- Позиція у взаємодії «психолог – клієнт»:
- психологу треба досягти конгруентності, відповідності з клієнтом;
 - психолог повинен протистояти спробам клієнта маніпулювання ним і уникати ролі «організатора життя клієнта»;
 - завдання психолога – зрозуміти, що він може і за що має відповідати;
 - завдання клієнта – прийняти самостійне рішення про змінення себе.

При груповому консультуванні відбувається робота з системою реально існуючих відносин між людьми, членами цієї групи. Психолог здійснює інформаційно-профілактичну роботу і (або) спільну роботу з іншими фахівцями з вирішення проблем цієї групи.

При груповому консультуванні групою можуть бути як клієнти, так і об'єднані в групу клієнт, замовник і користувач психологічної інформації.

Для психолога важливо перевести систему цих відносин на мову опису суб'єктивної модальності кожного члена групи.

Завдання психолога – знайти предмет взаємодії членів групи. Для цього треба зрозуміти структуру групи: ієрархічні відносини всередині групи і зміст впливу членів групи один на одного.

Рис. 2.9. Види консультування

У табл. 2.3 подано приблизну схему дослідження групи при груповому консультуванні.

Таблиця 2.3

Приблизна схема дослідження групи при груповому консультуванні

Структурні елементи	Зміст
Предмет взаємодії	Психологічна інформація, її модальності
Стійкі елементи в предметі взаємодії	Типи взаємодії
Динамічні елементи в предметі взаємодії	Індивідуальні стани учасників взаємодії
Вплив учасників групи один на одного	Ступінь впливу
Вироблення альтернатив у діях групи	Завдання й резерви розвитку всіх членів групи

На рис. 2.10 відображено загальні характеристики бесіди.

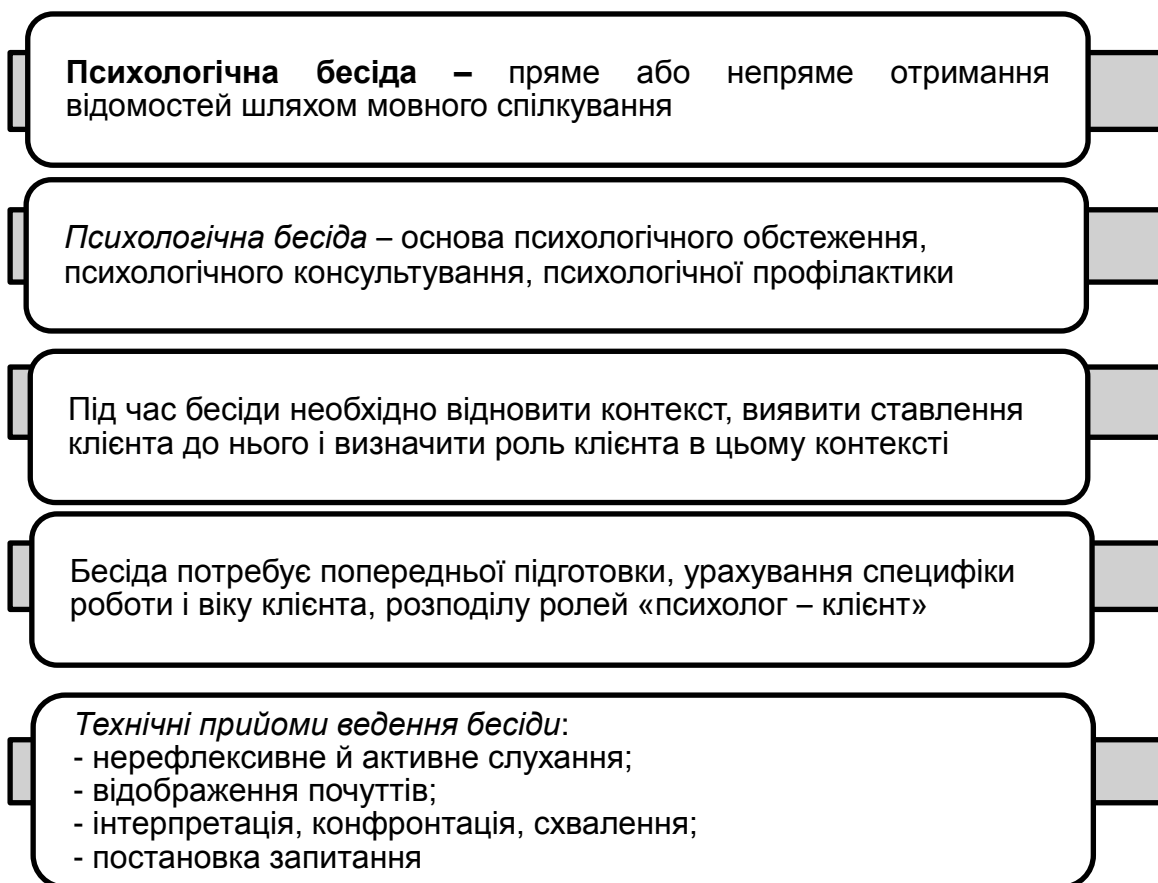


Рис. 2.10. Бесіда: мета, вимоги й технічні прийоми ведення

2.2. Просвітницька і пропагандистська функції психолога

2.2.1. Просвітницька робота психолога

Просвітницька робота в широкому розумінні – будь-яка діяльність психологічної служби, спрямована на освіту людей.

Просвітницька робота у вузькому розумінні – дії психолога, спрямовані на розширення психологічних знань.

Мета психологічної освіти – залучення членів суспільства до психологічних знань.

Напрямки і форми просвітницької роботи зображено на рис. 2.11 і 2.12.

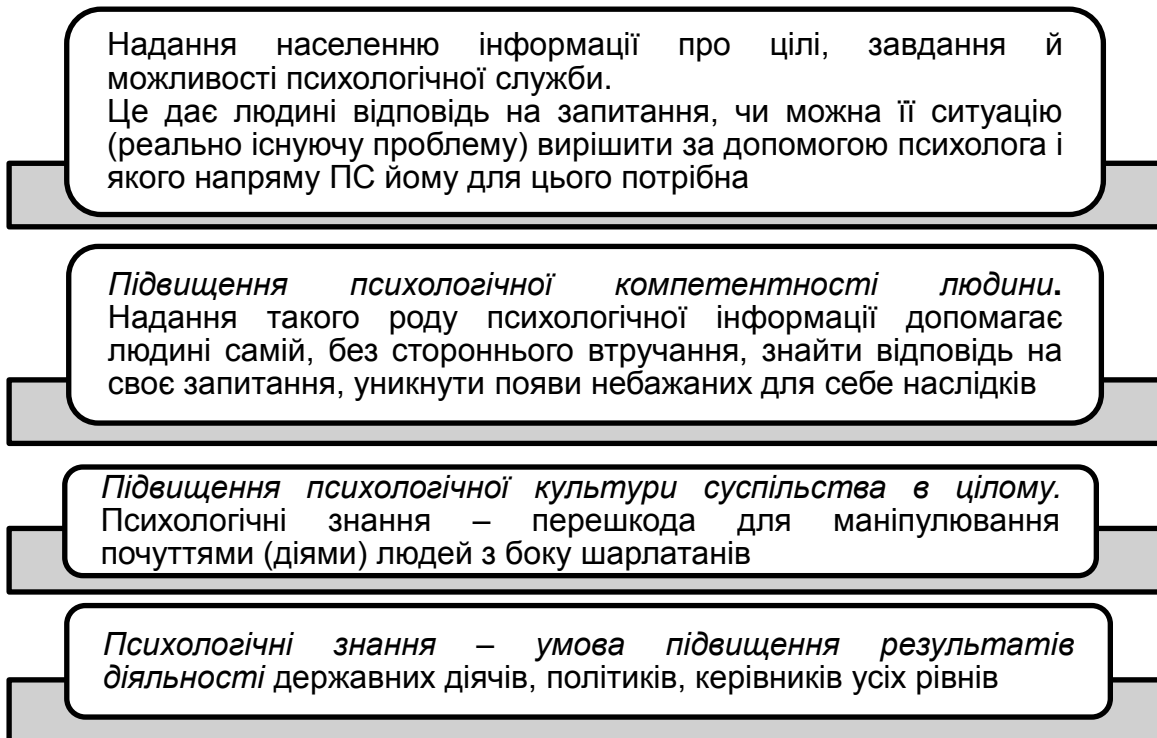


Рис. 2.11. Напрямки просвітницької роботи

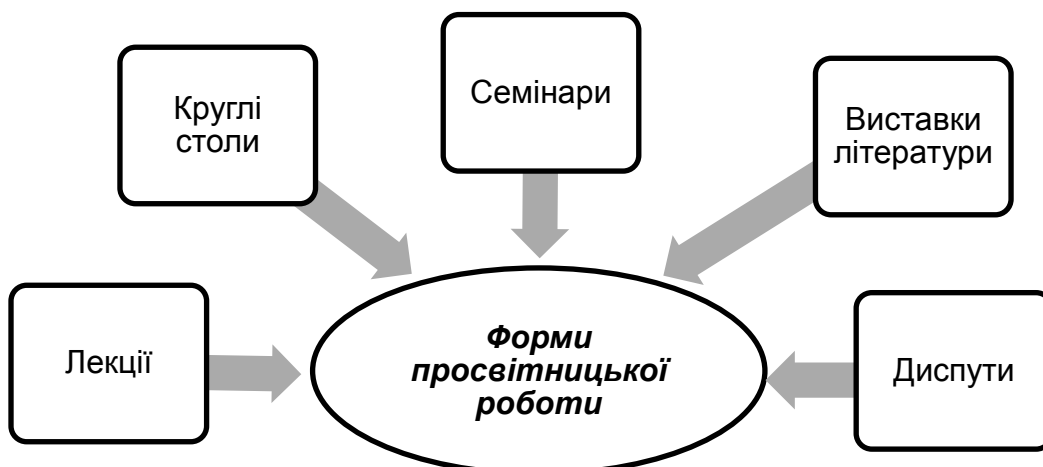


Рис. 2.12. Форми просвітницької роботи

Просвітницька робота психологічної служби має різну спрямованість сфер діяльності психолога (рис. 2.13)

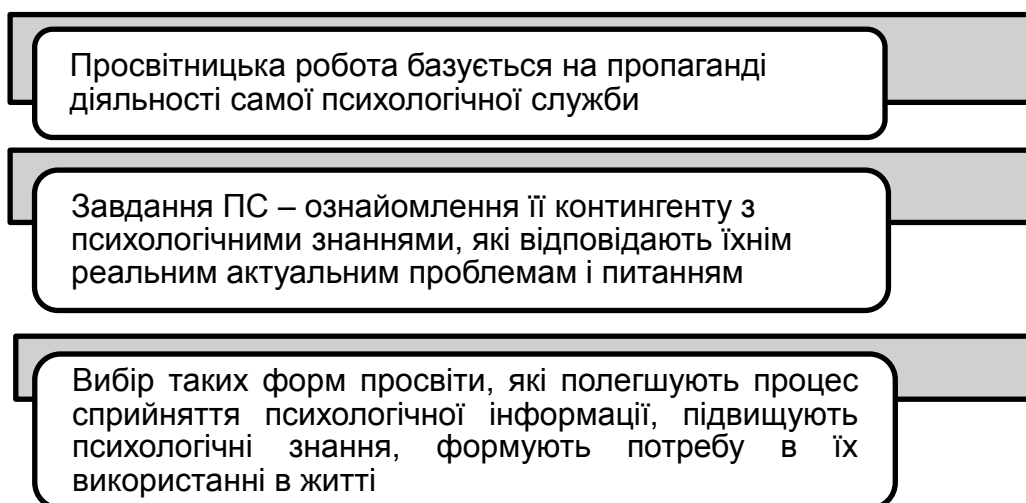


Рис. 2.13. Просвітницька робота психологічної служби з різною спрямованістю сфер діяльності психолога

На рис. 2.14 показано напрямки і зміст просвітницької роботи психологічної служби в Збройних силах України.

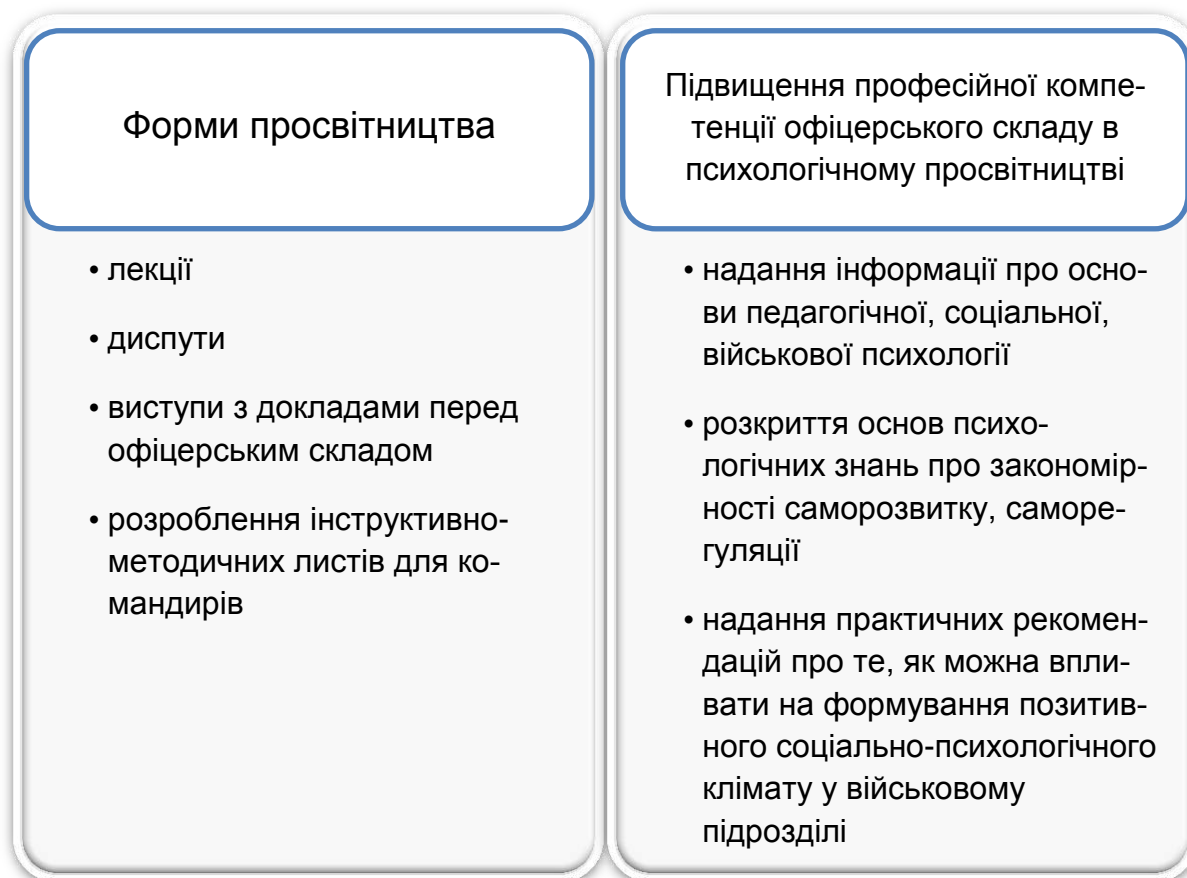


Рис. 2.14. Деякі напрямки і зміст просвітницької роботи психологічної служби в Збройних силах України

2.2.2. Профілактична функція психолога

Соціально-психологічна профілактика – система заходів, спрямованих на охорону психологічного здоров'я, запобігання неблагополуччю в розвитку людини, групи, суспільства, створення психологічних умов для цього розвитку¹¹.

Мета психологічної профілактики – діяльність, спрямована на збереження, зміцнення й розвиток психологічного здоров'я людини¹². *Принцип профілактичної роботи* – попередження над «лікуванням», тобто профілактика спрямована на вивчення секретів «здоров'я», а не на з'ясування секретів «хвороби».

Характеристику психологічного здоров'я подано на рис. 2.15.

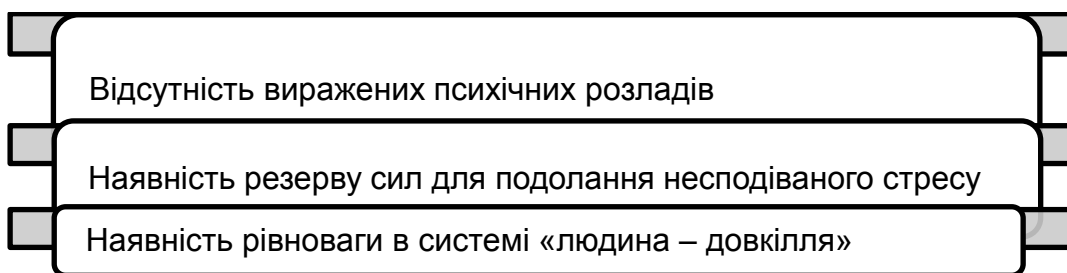


Рис. 2.15. Характеристика психологічного здоров'я

Профілактична програма в першу чергу спрямована на ту категорію людей, які є найбільш чутливими до негативних впливів.

На рис. 2.16 показано зміст поняття психологічної профілактики.

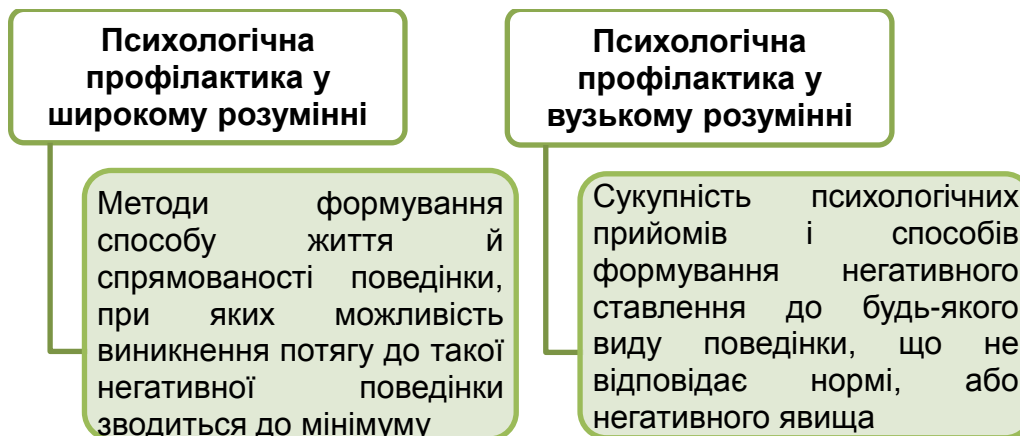


Рис. 2.16. Поняття психологічної профілактики

¹¹Малорозроблений вид діяльності практичного психолога, який передбачає як відгук психолога на звернення клієнта до психологічної служби, так і своєчасне попередження негативних якостей, про які люди не здогадуються або їх не усвідомлюють.

¹²Організація будь-якої профілактичної роботи має бути орієнтована на «фактори ризику», які можуть спричинити негативні зміни в поведінці й стані людей.

Рівні профілактики зображено на рис. 2.17.



Рис. 2.17. Рівні профілактики

Мета первинної профілактики – моделювання соціального підкріплення і т.д. Вона орієнтована на людей із групи «ризик», які ще не мають проблем¹³.

Вторинна профілактика, метою якої є запобігання проблемам людини, деформуванню її особистості, полягає у такому:

- психологічне оцінювання процесу особистісних змін людини, особливостей деформації рівнів психологічного здоров'я, мотиваційно-потребнісної і ціннісно-сміслової сфер, виявлення актуальних проблем і пошук підходів до їх вирішення;

- установлення тих завдань, де «показано» психологічний вплив і де це не входить до сфери діяльності психолога;

- розроблення прийомів, методик, які дають змогу провести корекцію наслідків аномального розвитку особистості;

- навчання способам підвищення самооцінки і поліпшення самопочуття, умінню просити про допомогу, розпізнавати й аналізувати свої почуття.

Зони руху від асоціальної до просоціальної діяльності показано на рис. 2.18, а етапи вторинної профілактики наведено у табл. 2.4.

¹³Націлена на зміни в навколишньому середовищі, які підтримують і стимулюють нормальну життєдіяльність. Містить у собі організацію вільного часу, тренінги позитивного життєвого настрою, соціальне моделювання, соціальне підкріплення і т. д.

Моделювання – процес навчання в результаті спостереження і наслідування, посилення наміру змінити свою поведінку або стати впевненіше завдяки освоєнню нової поведінки. Сила впливу моделі залежить від того, наскільки модель близька, тобто приваблива для більшості. Модель має демонструвати реальні способи подолання проблем для досягнення мети.



Рис. 2.18. Зони руху від асоціальної до просоціальної діяльності:
 1 – формування потреби в новій діяльності, її вибір; 2 – закріплення пред-
 мета діяльності як мотиву; 3 – перетворення однієї діяльності на іншу

Таблиця 2.4

Етапи вторинної профілактики

Мотиваційний етап	Орієнтовний етап	Настановний етап	Діяльнісний етап
Створення зацікавленості в психокорекційних заходах	Введення максимальної кількості мотивів зміни життя, поведінки, які дають змогу опредметнити існуючий потрібнісний стан	Формування особистісно-прийнятних мотивів «нового» життя	Розроблення розгорнутих планів організації майбутнього життя

Під час реалізації *третинної профілактики* психолог займається тільки психологічними проблемами. При цьому він взаємодіє з іншими службами, відомствами, організаціями¹⁴.

На рис. 2.19 показано основні напрямки психопрофілактичної діяльності психологічної служби.

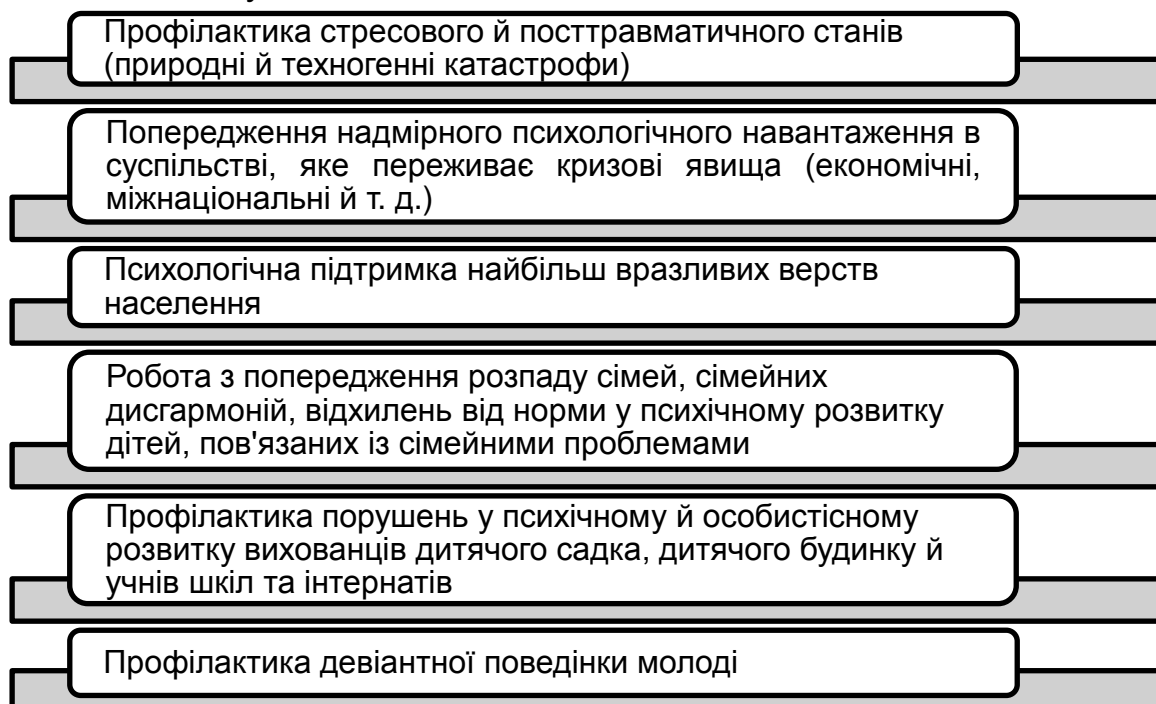


Рис. 2.19. Приблизний перелік напрямків психопрофілактичної діяльності психологічної служби

¹⁴Це комплекс методів впливу на людину й соціальне середовище, формування навколо людини позитивного соціального «поля».

Конкретна профілактична робота психологічної служби (ПС) в тій чи іншій сфері базується на такому:

- прогнозування можливих складностей у житті або розвитку певного контингенту, які є об'єктом діяльності служби;
- визначення соціально-психологічних умов, за яких ці складності можуть бути попереджені, а переживання клієнтів пом'якшені;
- розроблення системи цієї профілактичної роботи.

Напрямок і форма реалізації профілактичної діяльності ПС залежать від місця її функціонування. Наприклад, якщо ПС працює при центрі зайнятості, то суб'єктом її профілактичної діяльності можуть бути випускники шкіл і вузів, звільнені з роботи й тимчасово непрацюючі, звільнені в запас зі збройних сил, пенсіонери, люди, що мають проблеми зі здоров'ям. Мета профілактичної діяльності працівників цієї ПС – зниження напруги, пов'язаної зі станом тимчасової невизначеності.

2.3. Психодіагностична функція психолога

Мета здійснення психодіагностичної функції – виявити причину певного психологічного явища й надати цю інформацію клієнту для вирішення його проблеми.

При взаємодії з клієнтом у межах реалізації психодіагностичної функції психолог повинен:

- 1) точно уявляти зміст і призначення методики;
- 2) знати теоретичне обґрунтування, критерії надійності, валідності й достовірності інструментарію, яким він користується;
- 3) орієнтуватися у межах ситуації і вміти проводити психодіагностику;
- 4) бачити відповідальність за одержання, використання й зберігання психологічної інформації;
- 5) урахувати, що залежно від типу психодіагностичної ситуації характер взаємодії «психолог – клієнт» буде різним, а саме:
 - при психологічній експертизі ініціатором роботи психолога є замовник або судово-медична експертиза¹⁵;
 - при наданні психологічної допомоги (коли замовлення сформульовано на рівні психологічного завдання) психолог реалізує відкритість і спрямованість на співробітництво.

У табл. 2.5 наведено схему одержання психодіагностичних даних у контексті взаємодії «психолог – клієнт».

¹⁵Психолог аналізує поведінку підекспертного, а підекспертний прагне підлаштувати поведінку відповідно до норм, що соціально схвалюються, для того, щоб мати «правильний» вигляд.

Схема одержання психодіагностичних даних

З погляду клієнта	З погляду психолога
Оцінювання ситуації як експертної або психологічної допомоги	Прийняття замовлення. Визначення завдань взаємодії «психолог – клієнт»
Реальна поведінка під час психодіагностики	Класифікація симптомів поведінки, вироблення гіпотез
Участь у бесіді	Уточнення гіпотез під час бесіди
Робота з методиками	Застосування методик для реалізації психодіагностики
Одержання результату	Оброблення і узагальнення результатів
Сприйняття й використання результату	Обговорення результатів психодіагностики з клієнтом

На рис. 2.20 показано завдання, що вирішуються у межах психодіагностичної функції.

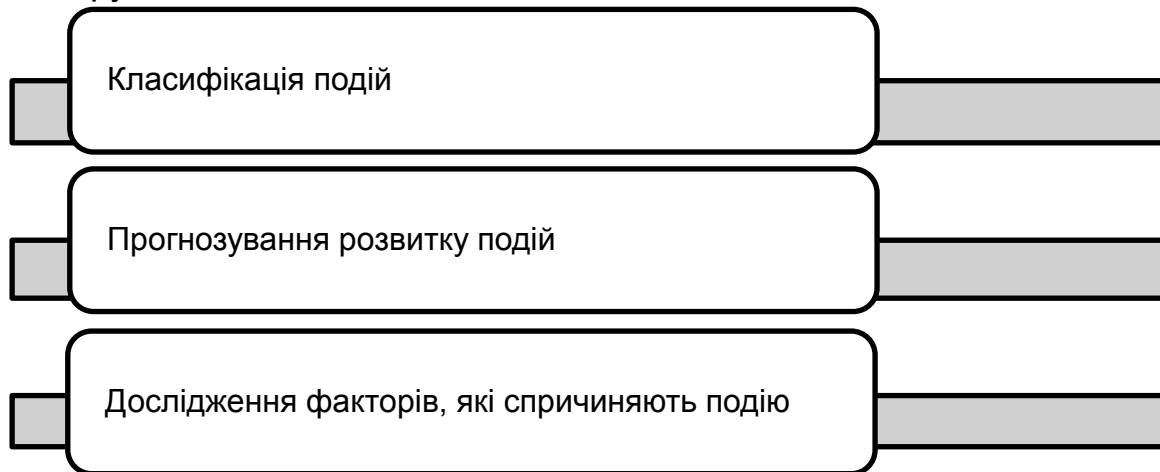


Рис. 2.20. Завдання, що вирішуються у межах психодіагностичної функції

Працюючи з психодіагностичними методиками, психолог використовує їх батарею, що відповідає таким вимогам: адекватність поставленому клієнтом завданню; адекватність психологічній теорії, у межах якої працює психодіагност; інтерпретація результатів з урахуванням того, що вони можуть бути зумовлені різними механізмами психічної реальності.

Інтерпретація – це процес кількісного оцінювання результату (порівнюється з поняттям «норма») або його якісного аналізу (порівнюється із декількома еталонами, значення яких точно визначено). Передаючи клієнту інформацію, психологу треба враховувати, що чим складніше рівень її інтерпретації, тим більш загальними й менш надійними стають дані.

Отримана психологічна інформація – це результат взаємодії «психодіагност – клієнт», під час якої можуть бути одержані дані, що відбивають психічну реальність клієнта внаслідок роботи психолога з батареєю мето-

дик. Ці дані проінтерпретовані психологом з урахуванням результатів спостереження за роботою клієнта і уточнень, отриманих під час бесіди з ним.

Область надання психологічної допомоги в роботі психодіагноста можна описати за допомогою питань, звернених до психічної реальності: «Що відбулося?», «Чим це спричинено?», «Що буде далі?».

На рис. 2.21 показано форму вираження й повідомлення результатів психодіагностики.

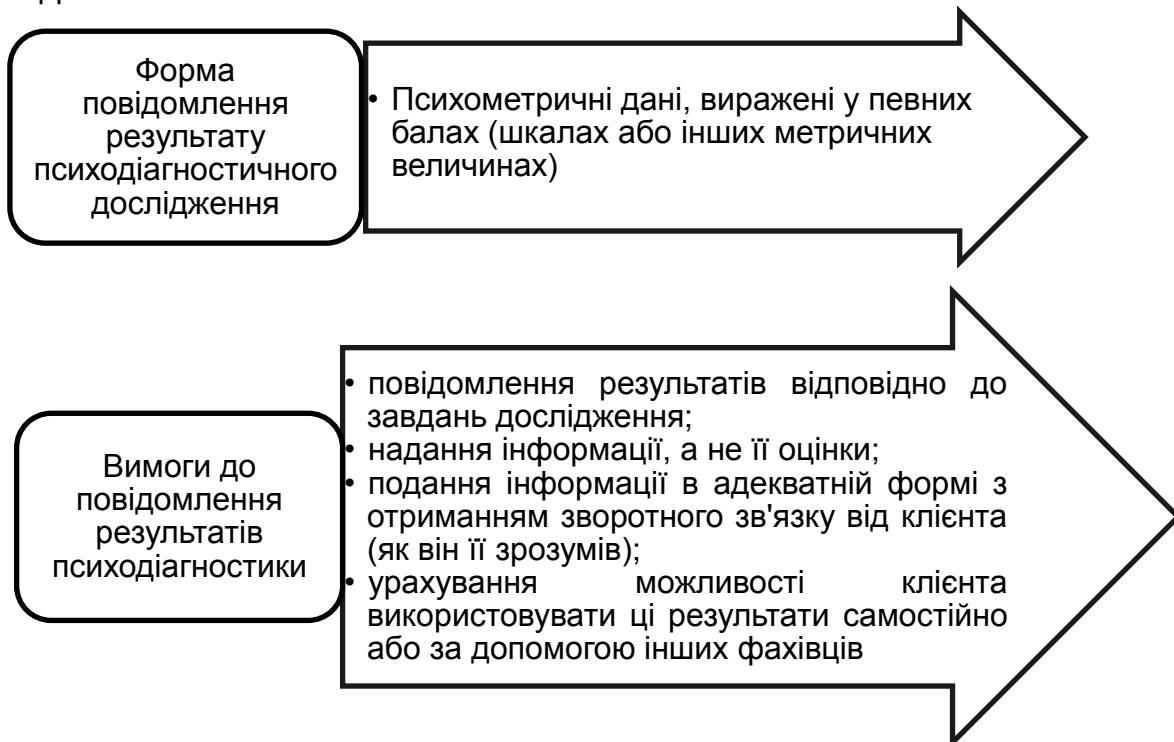


Рис. 2.21. Результати психодіагностики: форма вираження й повідомлення

Прогноз як частина результату психодіагностики має бути побудований на орієнтації клієнта на сприятливі прогностичні фактори, які треба акцентувати при повідомленні результату.

Фактори, що впливають на успішність формулювання прогнозу¹⁶:

- знання психодіагностом факторів ризику (табл. 2.6);
- знання характеристик психологічного розвитку людини в кожному віці (вікової норми і відхилень від неї).

¹⁶Вивчення факторів, що спричиняють те чи інше явище, потребує від психолога знань у галузі загальної психології (походження і будови психічних функцій, якостей людини), диференціальної психології (індивідуальних варіантів розвитку людини), нейропсихології (системи будови психічних функцій та їх локалізації), а також умінь проводити аналіз конкретної життєвої ситуації клієнта (виділення змісту факторів стосовно своїх вихідних теоретичних посилок).

Психолог отримує відповідь про фактори, які визначають психічне явище, що лежить в декількох областях, які визначають життя людини: область його відносин з іншими людьми; область його ставлення до самого себе; область фізіології вищої нервової діяльності (ВНД).

Фактори ризику

 Приблизний перелік їх проявів у дошкільників	 Приблизний перелік їх проявів у дорослих
<ul style="list-style-type: none"> – психомоторне розгальмування, труднощі вироблення гальмівних реакцій і заборон, труднощі в організації поведінки (в ігрових ситуаціях); – схильність до косметичної неправди (примітивний вимисел, прикрашання, сугестивність до неправильних форм поведінки, імітація дурної поведінки старших за віком); – інфантильні істероїдні реакції (плач, крик); – імпульсивність поведінки, запальність (бійка, сварка через дурницю); – реакція впертої непокори, агресія на покарання або зауваження, втечі, ену-рез 	<ul style="list-style-type: none"> – відсутнє вміння стати на місце іншої людини; – не має здатності приймати альтернативи; – не має здатності безоцінного ставлення до дій іншої людини; – відсутня готовність до зміни типу реагування; – не має здатності до особистісної рефлексії; – є стійке негативне ставлення до себе; – відсутнє свідоме прийняття моральних категорій як механізму регуляції відносин з оточуючими

На рис. 2.22 показано напрямки орієнтації психодіагноста при використанні клінічного методу.

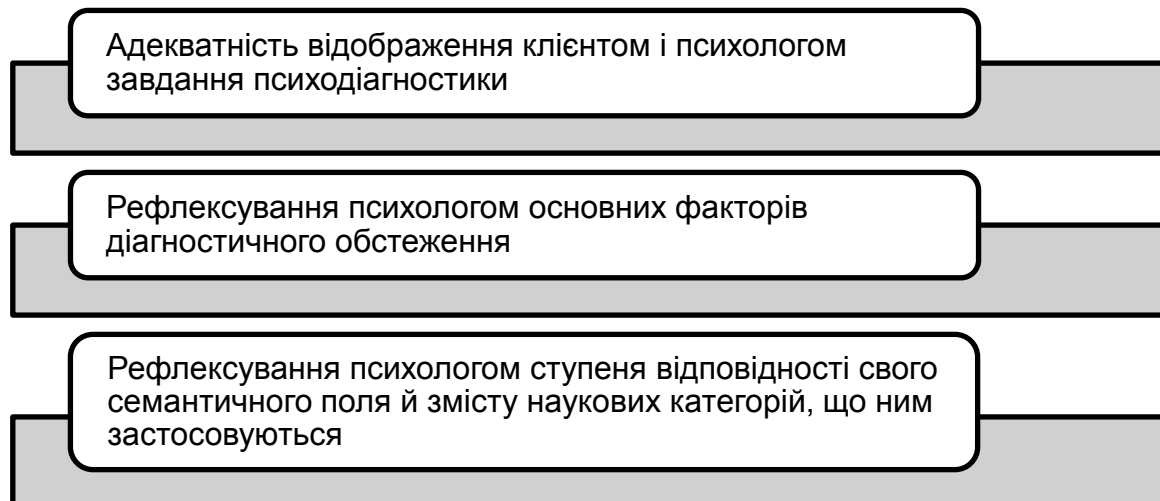


Рис. 2.22. Орієнтація психодіагноста при використанні клінічного методу

Застосовуючи клінічний метод для встановлення психологічного діагнозу, психолог інтенсивно впливає на психічну реальність клієнта (на його нові переживання з приводу інформації, отриманої ним).

2.4. Психологічна корекція

Психологічна корекція – обґрунтований вплив на дискретні характеристики внутрішнього світу людини¹⁷ (рис. 2.23).

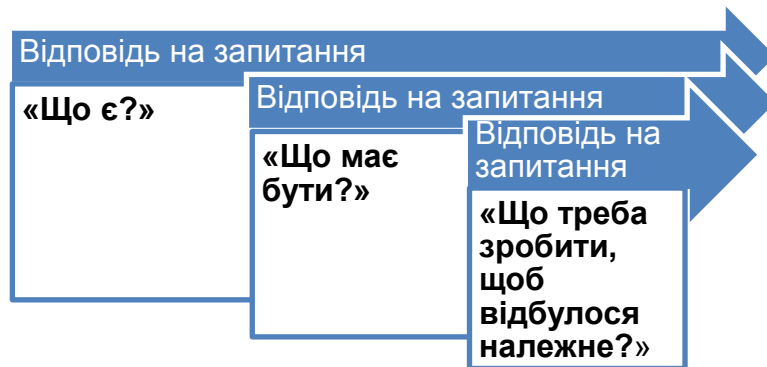


Рис. 2.23. Схема роботи психолога при корекції

В основі впливу – теоретичні уявлення про категорію «норма» (норма здійснення дій, норма змісту переживань, норма проходження психічних процесів, норма цілепокладання) у тому чи іншому конкретному віковому періоді (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Рівні психологічної норми

Нейропсихологічний рівень	Дані для висновку про мозкову організацію досліджуваного явища. Знання про функціональну організацію мозку (основні функціональні блоки мозку: блок регуляції тону су й неспання, блок перероблення й зберігання інформації, блок програмування, регуляції й контролю складних форм поведінки та їх взаємодії), локальні ураження мозку (основні синдроми), принципи локальних функцій (дають можливість адекватно вибирати засоби впливу під час корекційної роботи)
Загальнопсихологічний рівень	Основні закономірності й механізми функціонування внутрішнього світу людини. Загальнопсихологічні знання про будову активності людини, про будову різних видів активності: діяльність і основні одиниці діяльності (дій), основні структурні елементи діяльності із суспільним предметом, з людиною як із суспільним предметом, рівні діяльності
Віково-психологічний рівень	Конкретизація загальнопсихологічних даних. Корекція будується на резерві людини, який раніше нею самою не використовувався. Знання про закономірності й механізми психічного розвитку людини на різних вікових етапах її розвитку (загальне в психічному розвитку людини та її особистісний розвиток)

¹⁷Психолог має справу з конкретними проявами, бажаннями, переживаннями, пізнавальними психічними процесами і діями людини.

На рис. 2.24 показано стратегії одержання інформації, а на рис. 2.25 – три позиції психолога під час психологічної корекції.

Узагальнення інформації про людей взагалі

- Використання її в роботі у вигляді універсальних корекційних програм

Побудова корекційної програми на основі даних, отриманих під час психодіагностики

Рис. 2.24. Стратегії одержання інформації під час психологічної корекції



РОБИ, як Я

Психолог навчає, показує. Бере на себе відповідальність за спосіб дії.



Давай ЗРОБИМО РАЗОМ

Психолог орієнтується на усвідомлення клієнтом своїх можливостей (на типове у внутрішньому світі клієнта). Однаковою мірою розподіляється відповідальність між психологом і клієнтом за пошук, знаходження ефективного способу.



Давай ПОДУМАЄМО, як ЗРОБИТИ КРАЩЕ

Психолог передає відповідальність клієнтові за знаходження способу і його освоєння. Психолог орієнтується на індивідуальні особливості у внутрішньому світі клієнта і їх усвідомлення самим клієнтом.

Рис. 2.25. Три позиції психолога стосовно клієнта під час психологічної корекції

Форми корекційної роботи: психологічна гра¹⁸, різні форми предметного навчання¹⁹, корекція поведінки.

¹⁸Психологічна гра дає можливість клієнту зорієнтуватися в особливостях свого внутрішнього світу, пережити і відрефлексувати динаміку своїх змін під час реалізації ігрової взаємодії. Психологічна гра базується на узагальненій психологічній інформації, орієнтована на загальні закономірності внутрішнього світу людини. Індивідуалізація психологічної інформації починається з обговорення процесу виконання ігрового завдання, результатів, яких досяг кожен із учасників, отримання зворотного зв'язку (і при аналізі отриманого результату, і при використанні цього результату поза ситуацією гри).

Для того щоб працювати зі змістом дій (навчальних, професійних тощо), психолог має знати зміст матеріалу, його основні закономірності.

¹⁹Особливість роботи з корекції поведінки полягає в тому, що вона орієнтована на створення конкретних форм взаємодії людей (форм індивідуальної поведінки), при яких той, хто навчається, бере на себе відповідальність за їх реалізацію поза умовами навчання. Припускається здійснення клієнтом свого стану в процесі корекційної роботи

Завдання психолога при проведенні корекційної роботи з дитиною – добитися того, щоб дорослий (замовник) зрозумів, що без усвідомлення своєї ролі в психологічній інформації, яка є основою для проведення психокорекційної роботи, і зміни своєї позиції отримати результат, якого він бажає, неможливо.

Оскільки дорослий (замовник або користувач психологічної інформації) повинний усвідомлено взяти на себе відповідальність за зміни у внутрішньому світі дитини, перш ніж передати інформацію, необхідно провести з ним відповідну роботу, спрямовану на формування у нього відповідальності за здійснення з його боку корекційного впливу під час реалізації рекомендацій психолога.

Ефективність корекційного впливу проявляється в позитивних змінах окремої якості внутрішнього світу людини або її інтегральних, узагальнених характеристик. Як контроль ефективності можна використовувати діагностичні процедури до й після корекційного впливу, метод формувального експерименту, лонгітюдне дослідження.

Запитання для самоконтролю

1. Чим відрізняється разове консультування від короткострокового?
2. З якою метою психолог використовує під час інтерв'ю різного роду завдання (тести, вправи)?
3. Навіщо треба звертати увагу на невербальну поведінку клієнта?
4. Хто є ініціатором під час інтерв'ю?
5. Що спільного у бесіді й інтерв'ю в психологічному консультуванні та чим вони відрізняються?
6. Аргументуйте, у зв'язку з чим психолог відмовляється від використання запитання «чому?» і застосовує запитання «як?», «хто?», «навіщо?», «що?», «який?».
7. На якому етапі інтерв'ю краще використовувати відкриті (закриті) запитання?
8. Наведіть приклад реалізації психологом просвітницької функції, якщо психологічну службу створено на базі медичної установи. Кому адресовано цей виступ? З якою метою? У якій формі його буде проведено?
9. Наведіть приклад профілактичної роботи психолога, якщо він реалізує первинну профілактичну діяльність у рамках служби родини (форма проведення, тривалість, на кого розрахована, тема, мета).

як основного показника його ефективності. Вдосконалення способів дії досягається шляхом актуалізації резервів клієнта, розвитку рефлексії на зміст взаємодії з іншими людьми. Психологічна інформація під час корекційної роботи залежить від мети самої роботи і позиції психолога у взаємодії з клієнтом (стратегія дій, відповідальність психолога і клієнта).

10. Якої помилки припустився психолог під час реалізації повідомлення психологічної інформації:
- «ця людина не повною мірою використовує свої можливості»;
 - «я відчуваю, що Вас не все влаштовує у Вашій дитині»;
 - «напевно, Ваш підлеглий не дуже любить займатися самоосвітою».
11. Визначіть, яка інструкція створює клієнту ситуацію психологічної допомоги, а яка – ситуацію експертизи:
- «тепер пориньте у минуле і повідомте мені про все, що Ви згадали»;
 - «Вам буде продемонстровано арифметичні задачі – запишіть їх розв'язання на папері»;
 - «з усіх карток, на яких зафіксовано різні риси характеру, виберіть ті, за допомогою яких, з Вашої точки зору, найбільш повно і правильно можна описати Ваш характер».
12. Для вирішення яких завдань психологічної корекції можна використовувати:
- 1) крилаті слова і прислів'я:
 - «його приклад – іншим наука»;
 - «мудрість у голові, а не в бороді»;
 - «глухому з німим нема про що говорити»;
 - 2) психодіагностичні методики:
 - тест Бурдона;
 - доповнення речень;
 - 3) завдання:
 - перемісти існування телефону у минуле, сьогодення й майбутнє;
 - опиши ситуацію блискавки без грому?
13. Назвіть можливі шляхи психологічної корекції для дитини молодшого шкільного віку, якщо у неї при написанні цифри виходять за межі клітинки.
14. Назвіть можливі шляхи психологічної корекції для дитини молодшого шкільного віку, якщо вона не вміє складати розповідь за сюжетним малюнком.

3. ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА У СИСТЕМІ ОСВІТИ

3.1. Історія та сучасний стан психологічної служби освіти в нашій країні та за рубежом

Мету і завдання шкільної психологічної служби США²⁰ подано на рис.

3.1.

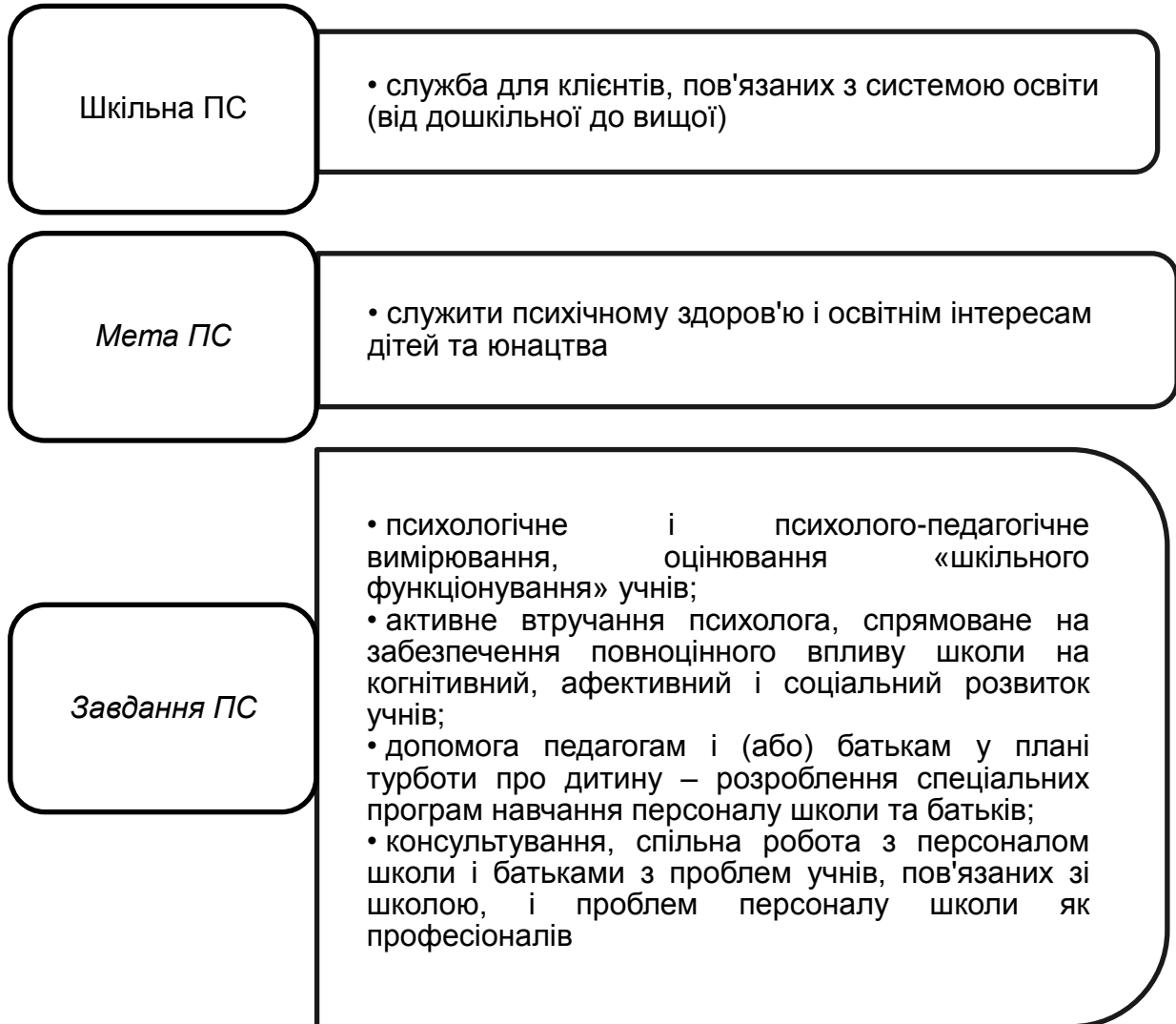


Рис. 3.1. Шкільна ПС у США: мета, завдання

²⁰Перша психологічна служба у США з'явилася приблизно у першій чверті ХХ століття. Її діяльність була пов'язана з вивченням проблем самовиховання. Основними функціями шкільної психологічної служби стали вимірювання і тестування. Головне завдання ПС – відбір дітей для навчання за спеціальними програмами: визначення коефіцієнта розумової обдарованості (IQ). Це сприяло виникненню служби «гайденс». У 60-х роках створено професійну організацію шкільних психологів, а у 80-х роках – Національну асоціацію шкільних психологів (NASP).

На рис. 3.2 показано рівні функціонування психологічної служби.

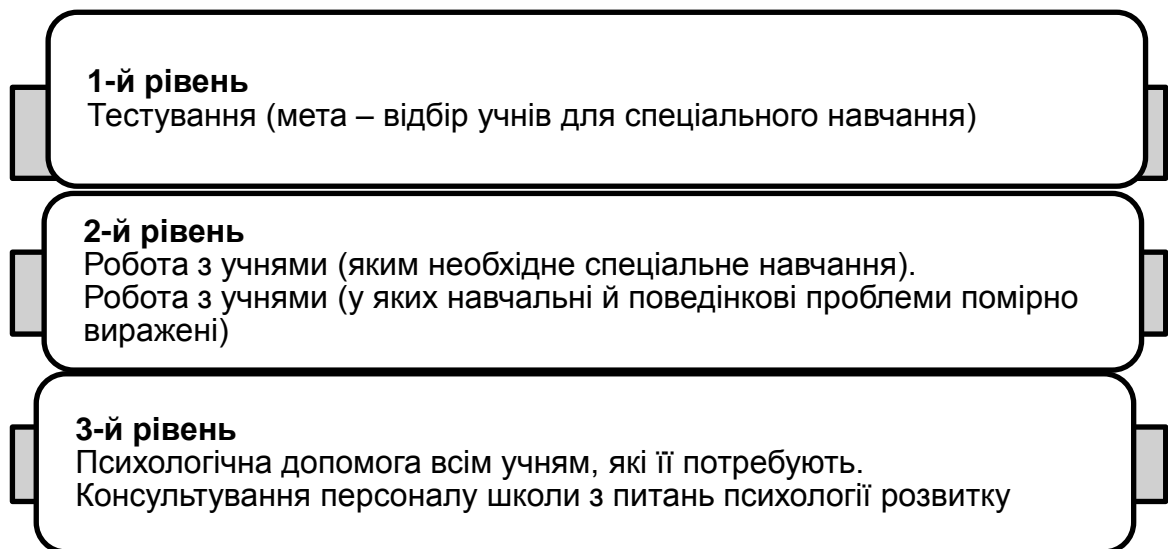


Рис. 3.2. Рівні функціонування психологічної служби

*Психологічна служба в країнах Західної Європи*²¹. У другій половині ХХ ст. у Франції, Німеччині, Англії відмовляються від вимірювання як голо-

²¹Протягом ХХ століття ПС Франції зазнала багатьох змін. Створення ПС пов'язане з іменами А. Біне, А. Валлона. Психологічні дослідження А. Біне, спрямовані на розуміння причин того, чому школярі не в змозі навчатися в школі за загальною програмою, дали можливість виявити дітей із затримкою психічного розвитку. Як результат було відкрито спеціальні шкільні класи для таких дітей.

У 1909 році почала працювати перша у Франції професійна шкільна психологічна служба. Погляд А. Валлона (1947 р.) на мету ПС відрізнявся від погляду А. Біне. А. Валлон вважав, що ПС замість селекції дітей за якимись ознаками має надавати психологічну допомогу кожній дитині, створювати оптимальні умови навчання і виховання для всіх без винятку дітей.

З 1970 р. переважною стала така організаційна форма діяльності шкільної ПС, як групи психолого-педагогічної допомоги. До складу цієї групи входять три спеціалісти: зі шкільної психології, психології навчання і психомоторного розвитку. Територіально така група фахівців знаходиться в якійсь одній школі, обслуговуючи від 800 до 1000 учнів кількох шкіл. Адміністративно психологи підпорядковані департаменту спеціальної освіти. Об'єкт їхньої діяльності – діти дошкільного й молодшого шкільного віку (2 – 12 років), причому особливу увагу вони приділяють роботі з дітьми 3 – 7 років. У центрі – проблеми навчання і поведінки. Завдання психологів – виявлення дітей, що потребують особливих форм і методів навчання, консультування батьків і педагогів із зазначених проблем.

80-ті роки – початок роботи з визначення функцій педагогічного психолога. Ці функції повинні містити обслуговування потреб клієнта. Психолог має справу з усією психологічною реальністю дитини. Він може йти проти системи шкільного і сімейного виховання, змінювати стандарти цього виховання, коли вони стають бар'єром для розвитку особистості дитини.

вної діяльності, яка може сприяти вирішенню проблеми психологічної допомоги дітям²². На рис. 3.3 подано цілі шкільної ПС Франції.

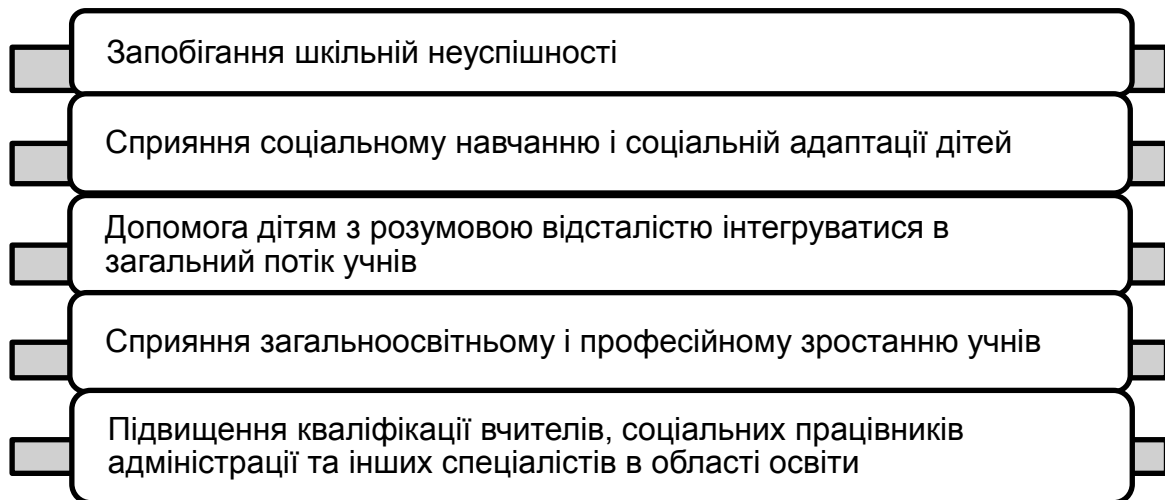


Рис. 3.3. Цілі шкільної ПС Франції

*Психологічна служба в країнах Східної Європи*²³. На рис. 3.4 показано ПС у більшості країн Східної Європи.

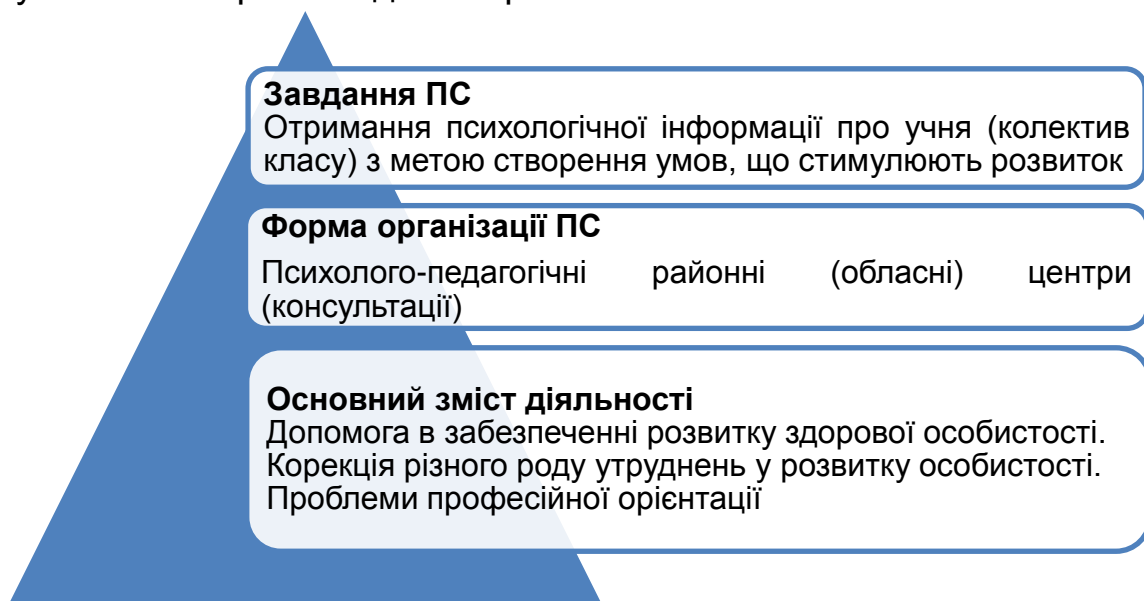


Рис. 3.4. ПС у більшості країн Східної Європи

²²Тестування не дає можливості визначити перспективи розвитку дитини. Для оволодіння професією, досягнення успіху в житті потрібні як певний рівень розумового розвитку, так і інші здібності й якості особистості (енергія, наполегливість, активна діяльність і т. д.). Обмеженість, штучність, суб'єктивний характер тестування.

²³ПС була складовою частиною системи народної освіти і виховання всіх дітей, підлітків і юнаків.

На рис. 3.5 подано напрямки психодіагностичної діяльності ПС при роботі з дітьми, а на рис. 3.6 – характер рекомендацій за результатами відповідної психодіагностики.

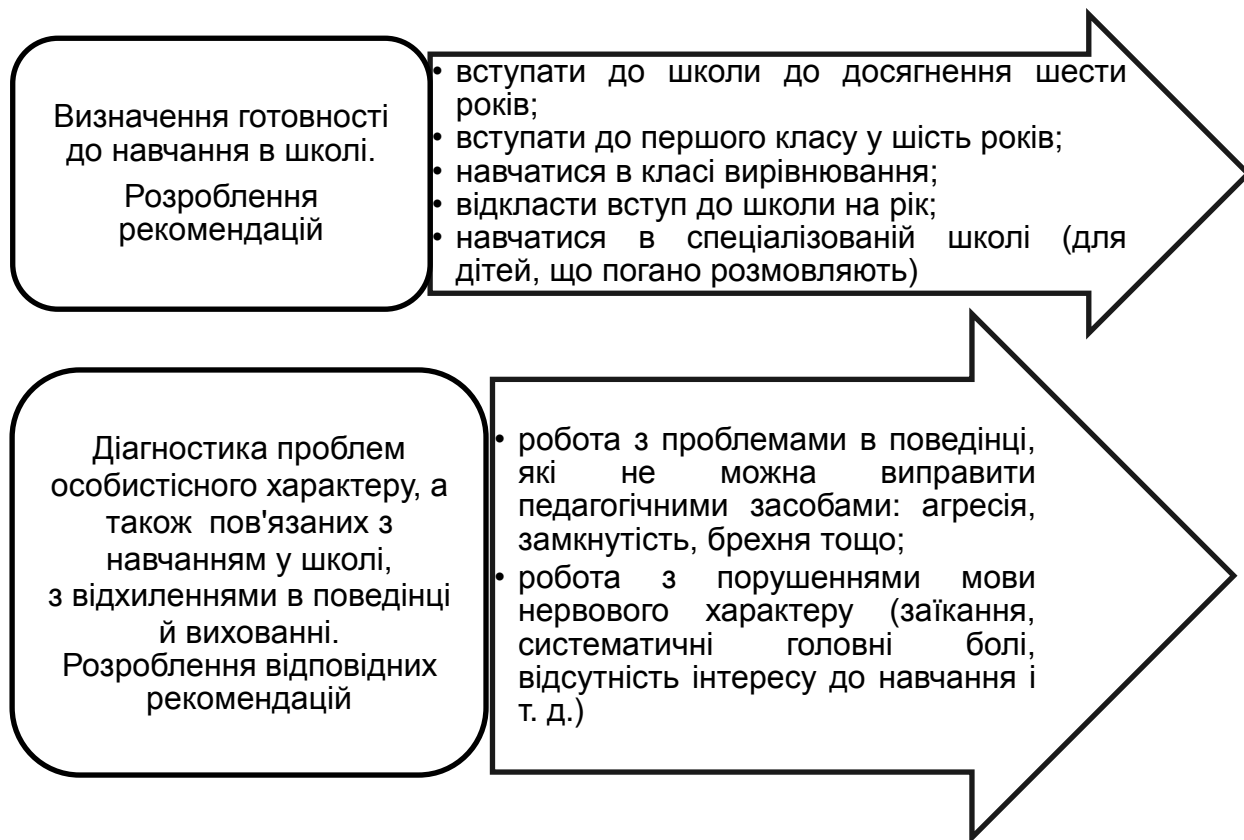


Рис. 3.5. Напрямки психодіагностичної діяльності ПС при роботі з дітьми

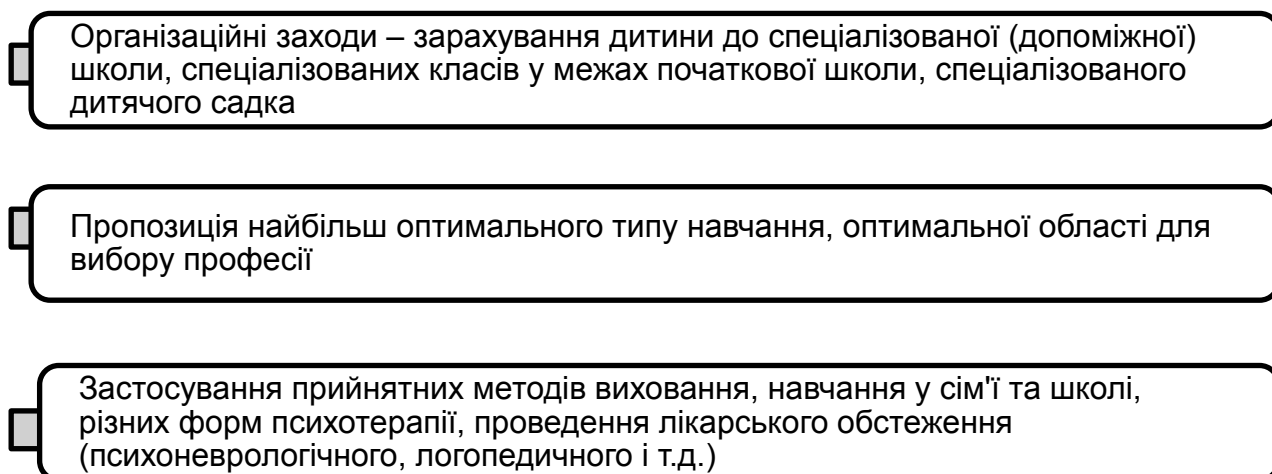


Рис. 3.6. Характер рекомендацій за результатами психодіагностики

*Психологічна служба в СРСР, Росії і Україні*²⁴. На рис. 3.7 показано роль введення практичної психології в систему освіти, що пов'язано із створенням Національної системи соціально-психологічної служби²⁵, на рис. 3.8 – тенденції ПС, виявлені Інститутом психології України, а на рис. 3.9 – мету, завдання і функції НС СПС.

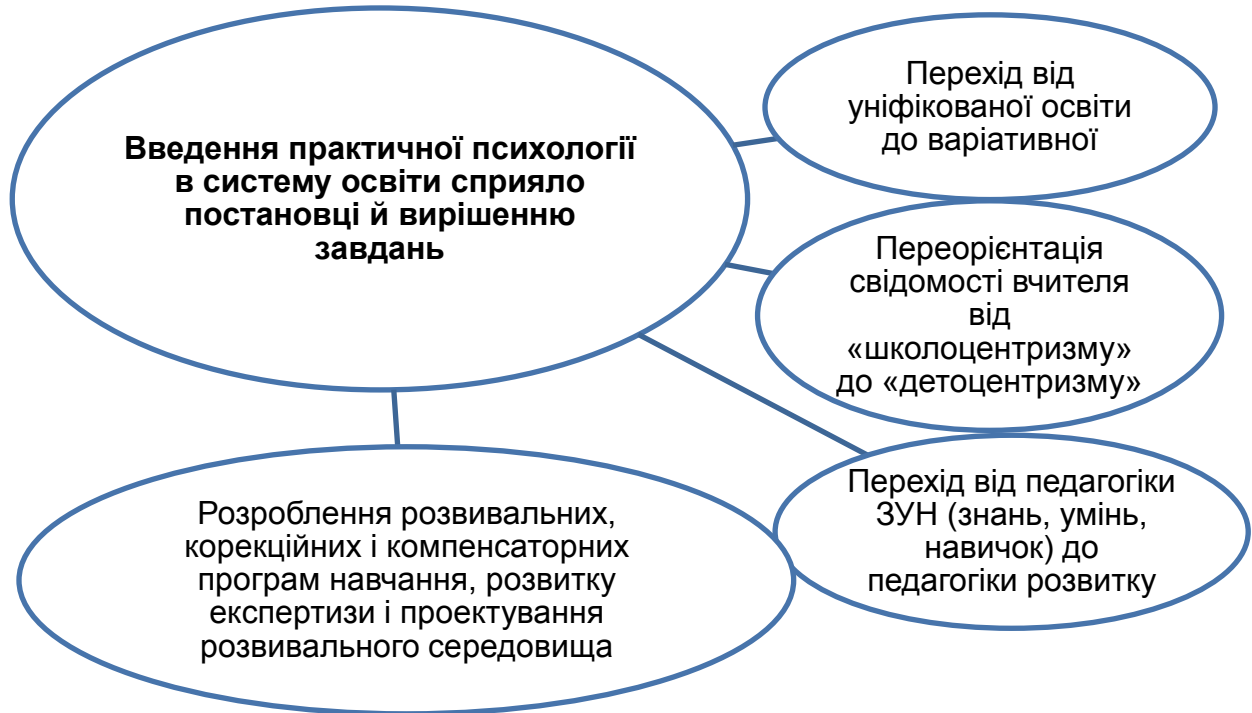


Рис. 3.7. Роль введення практичної психології в систему освіти

²⁴Перші спроби практичного використання психології в навчанні розпочалися наприкінці ХІХ – початку ХХ ст. і пов'язані з педологією (наука про людину, що розвивається, зростає). Постанова «Про педологічні відхилення в системі наркомпросу» (1936 р.) – гальмо для розвитку дитячої психології, а саме таких її розділів, як психодіагностика, практична психологія, закономірності вікового розвитку і т.д. Кінець 60-х років ХХ століття – пошук нових форм практичної участі психологів у роботі школи. Першу шкільну психологічну службу було організовано в Естонії. У 1982–1987 рр. у Москві проводився експеримент із впровадження в школу посади психолога з опрацюванням теоретичних, організаційних питань, моделей ПС. Правова основа ПС: у 1988 р. у шкільні посади було введено ставку психолога. Сфера діяльності дитячого практичного психолога – уся система навчання і виховання від ясел до вузів включно.

²⁵Національну систему соціально-психологічної служби (НС СПС) було створено у 1992 р. після прийняття Концепції державної системи психологічної служби. НС СПС об'єднує органи і організації, які виконують практичну роботу в галузі соціальної педагогіки, прикладної соціології та психології. До її складу входять психологічні, соціальні підрозділи, служби, які функціонують у різних відомостях, ПС державної адміністрації, територіальні структури, що надають соціально-психологічні послуги населенню. До складу ПС входять такі фахівці: психолог-консультант, психолог, який практикує, соціолог, соціальний працівник, соціальний педагог, методист ПС.

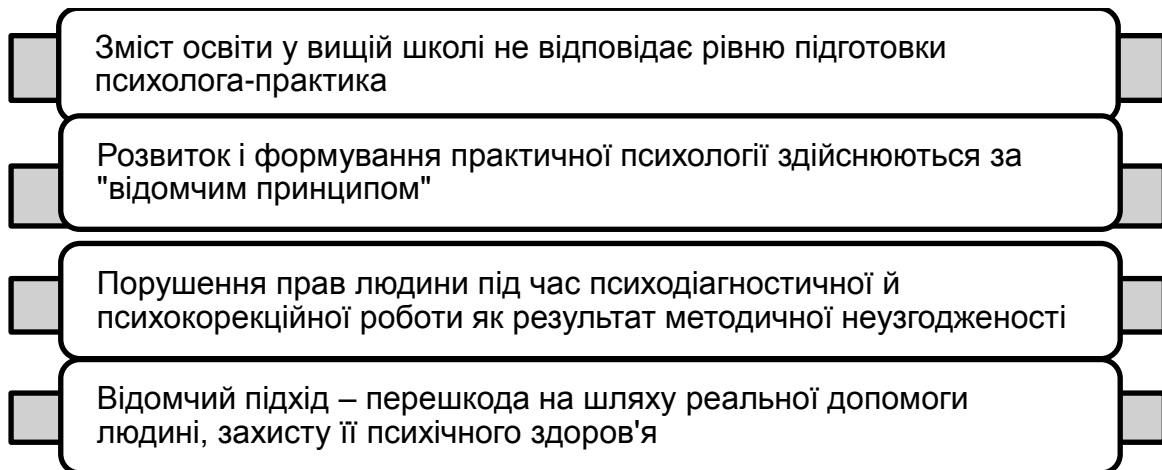


Рис. 3.8. Тенденції ПС, виявлені Інститутом психології України



Рис. 3.9. НС СПС: мета, завдання, функції²⁶

²⁶Організаційні принципи: максимальна ефективність при мінімальних витратах і кадровому забезпеченні.

Структуру і органи НС СПС зображено на рис. 3.10.



Рис. 3.10. НС СПС: структура, органи

3.2. Предмет і завдання психологічної служби освіти

Психологічна служба освіти – інтегральне явище, яке являє собою єдність чотирьох його аспектів: наукового, прикладного, практичного й організаційного²⁷.

²⁷**Науковий аспект** – напрямок вікової і педагогічної психології [у призмі теоретико-прикладного напрямку (закономірності психічного розвитку і формування особистості, тобто знання психології, які застосовуються в умовах школи)].

Прикладний аспект – психологічне забезпечення процесу навчання і виховання (розроблення навчальних програм, створення підручників, дидактичних і методичних матеріалів).

Практичний аспект – безпосередньо робота психолога з суб'єктами навчально-виховного процесу; вирішення злободенних завдань (актуальний напрямок діяльності шкільної психологічної служби); надання рекомендацій стосовно того, що і як необхідно робити дорослому для нормального розвитку дитини (перспективний напрямок діяльності шкільної психологічної служби).

Організаційний аспект – створення психологічної служби, взаємодія всіх її ланок, контроль її діяльності.

На рис. 3.11 показано моделі, а на рис. 3.12 – теоретичні основи ПС освіти.

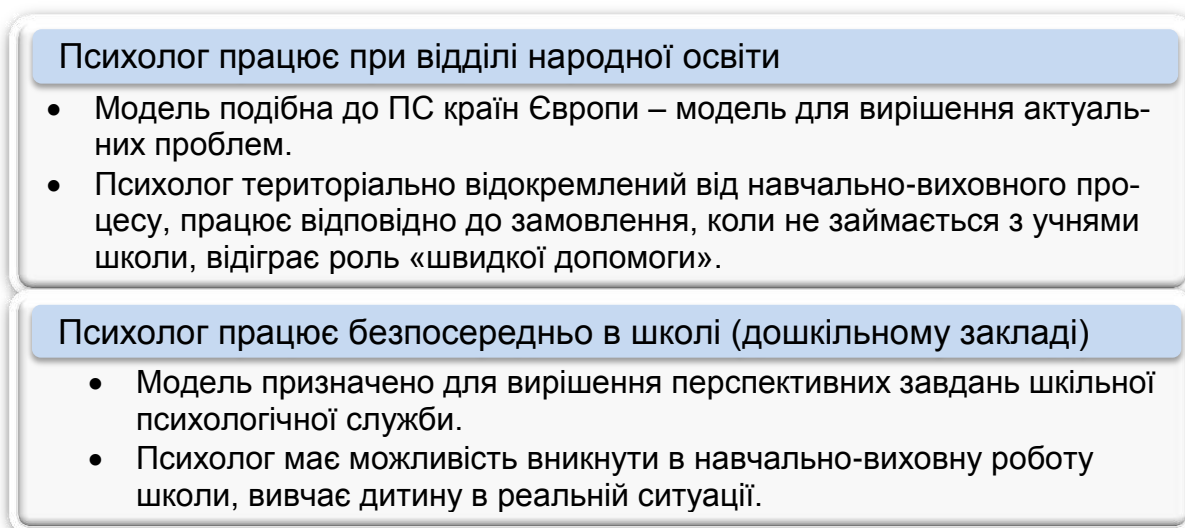


Рис. 3.11. Моделі психологічної служби освіти в Україні

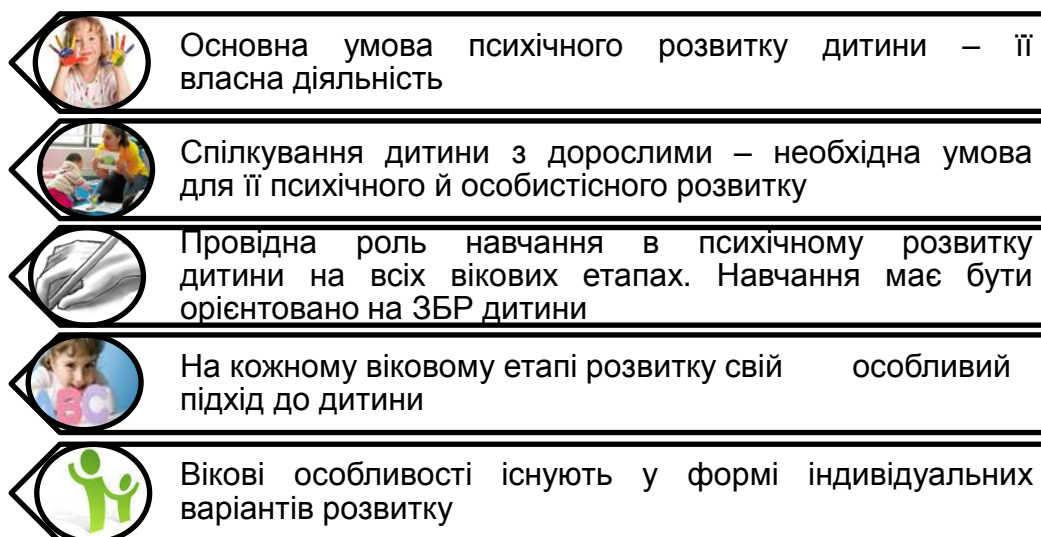


Рис. 3.12. Теоретичні основи психологічної служби освіти

Психічне здоров'я – стан душевного благополуччя, що проявляється в регуляції поведінки, діяльність, яка є адекватною умовам навколишньої дійсності, відсутність хворобливих психічних явищ²⁸.

Психологічне здоров'я – внутрішній світ: почуття й переживання; захоплення та інтереси; здібності й знання; ставлення до себе та світу, взаємини з однолітками, дорослими²⁹.

²⁸Основа психічного здоров'я – повноцінний психічний розвиток дитини на всіх етапах онтогенезу. Створення психолого-педагогічних умов, що забезпечують такий розвиток, – одна з цілей психологічної служби освіти.

²⁹Психічне здоров'я – психічні процеси і механізми, психологічне здоров'я – прояв людського духу.

На рис. 3.13 подано мету, завдання і засоби, а на рис. 3.14 – взаємозалежні напрямки діяльності ПС освіти.

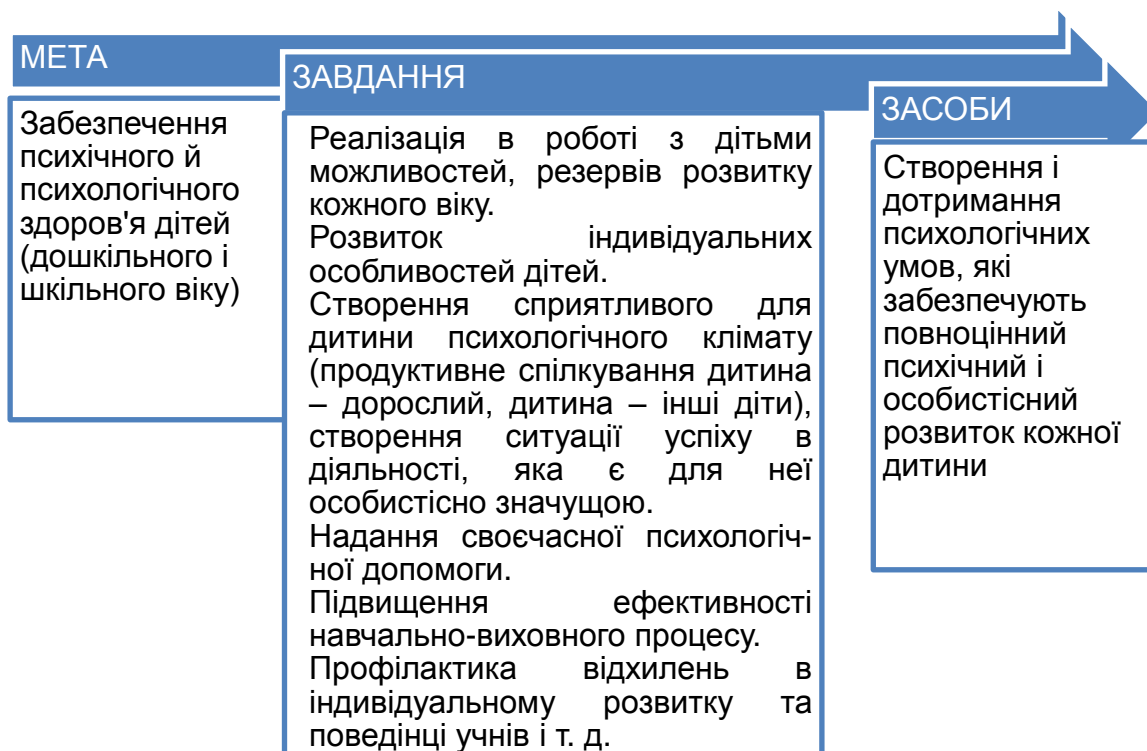


Рис. 3.13. Психологічна служба освіти: мета, завдання, засоби

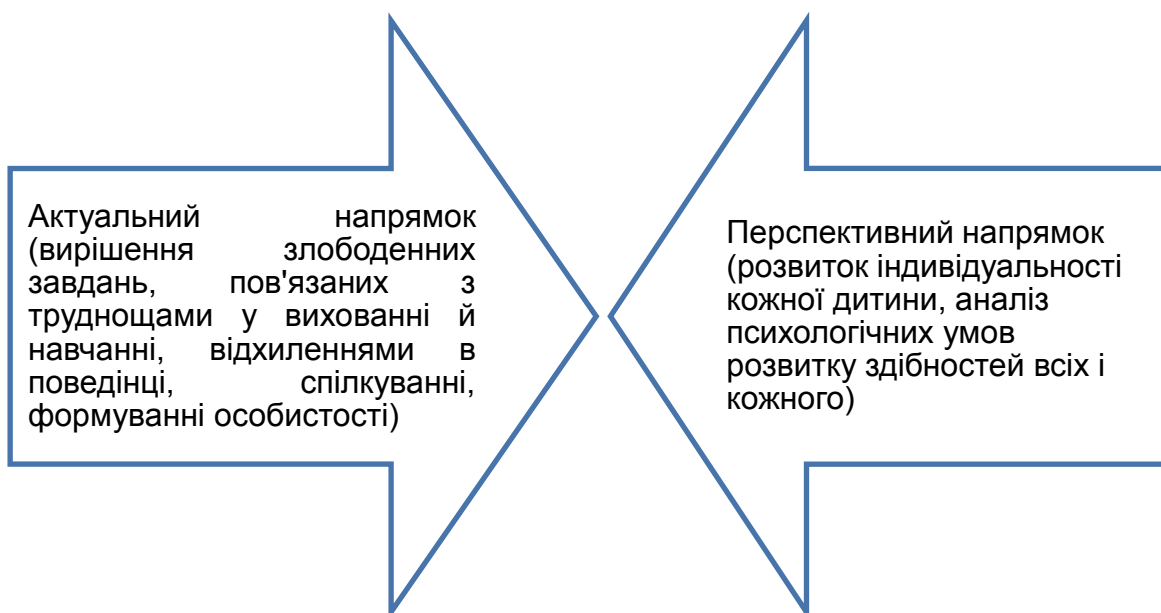


Рис. 3.14. Взаємозалежні напрямки діяльності ПС освіти

На рис. 3.15 показано зміст діяльності ПС освіти, а на рис. 3.16 – професійне місце психолога в системі освіти.



Рис. 3.15. Зміст діяльності психологічної служби освіти

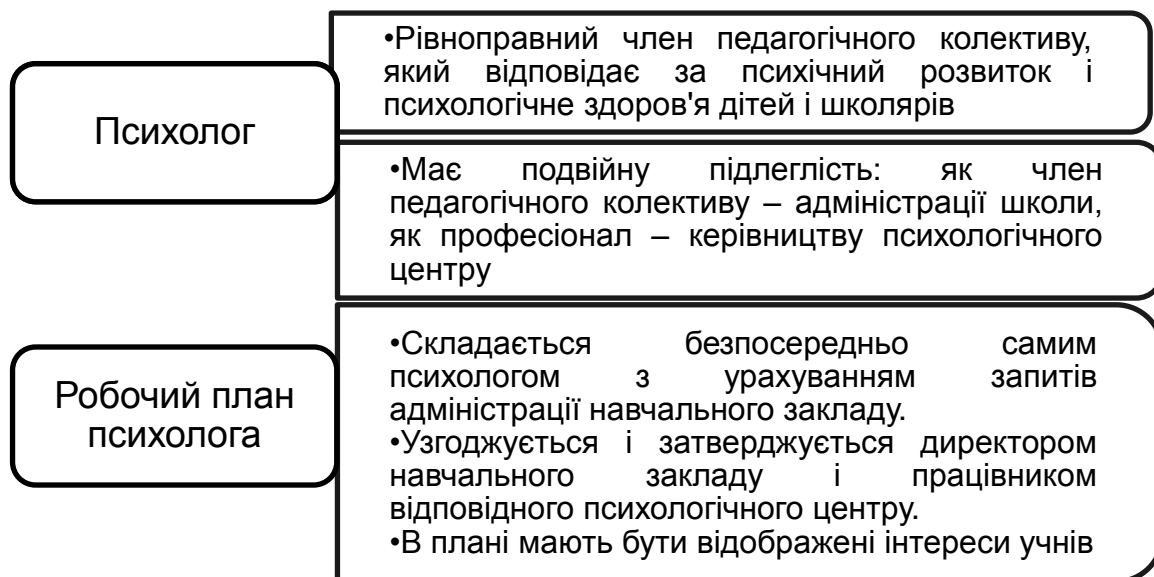


Рис. 3.16. Професійне місце психолога в системі освіти

У табл. 3.1 наведено групи ризику дітей – клієнтів ПС освіти.

Таблиця 3.1

Групи ризику дітей – клієнтів ПС освіти

Приблизний перелік їх проявів у молодшому шкільному віці	Приблизний перелік їх проявів у підлітковому віці
<p>Низька пізнавальна активність і особистісна незрілість.</p> <p>Моторна нерегульованість при ейфоризмі настрою.</p> <p>Підвищена сенсорна жага (пошук гострих відчуттів).</p> <p>Невмотивовані коливання настроїв, вибуховість, дратівливість у відповідь на вимоги й заборони.</p> <p>Негативне ставлення до занять, прогулювання «нецікавих» уроків, втечі з дому через погрозу покарання.</p> <p>Реакції протесту, пов'язані з небажанням навчатися в школі: невиконання домашніх завдань «на зло» дорослим, гіперкомпенсаторні реакції (мета – звернути на себе увагу дорослих).</p> <p>Стійкі проблеми в знаннях наприкінці навчання в початковій школі, неможливість засвоєння розділів шкільної програми через слабкі інтелектуальні передумови й відсутність інтересу до навчання.</p> <p>Прояв потягу до асоціальних форм поведінки.</p> <p>Дефекти виховання у вигляді безконтрольності, бездоглядності, грубої авторитарності</p>	<p>Збереження інфантильності суджень, гостра залежність від ситуації, відхід від складних ситуацій.</p> <p>Невираженість власних вольових установок.</p> <p>Слабкі функції самоконтролю й саморегуляції.</p> <p>Некоректованість поведінки, зумовлена поєднанням інфантильності з афективною збудливістю.</p> <p>Ранній прояв потягів при інтенсифікації або ранньому виникненні полового метаморфозу (у дівчат – істерично оформлена манера поведінки, у хлопчиків – схильність до алкоголізації, агресії й бродяжництва).</p> <p>Поєднання зазначених проявів з невираженістю шкільних інтересів, негативним ставленням до навчання.</p> <p>Переорієнтація інтересів на позашкільне оточення.</p> <p>Неадекватні умови навчання, що перешкоджають засвоєнню програми</p>

3.3. Основні види діяльності психолога у системі освіти³⁰

На рис. 3.17 подано основні функції психолога, на рис. 3.18 – мету, завдання і форми психологічного просвітництва, а на рис. 3.19 – характеристику психологічної підтримки в системі освіти.

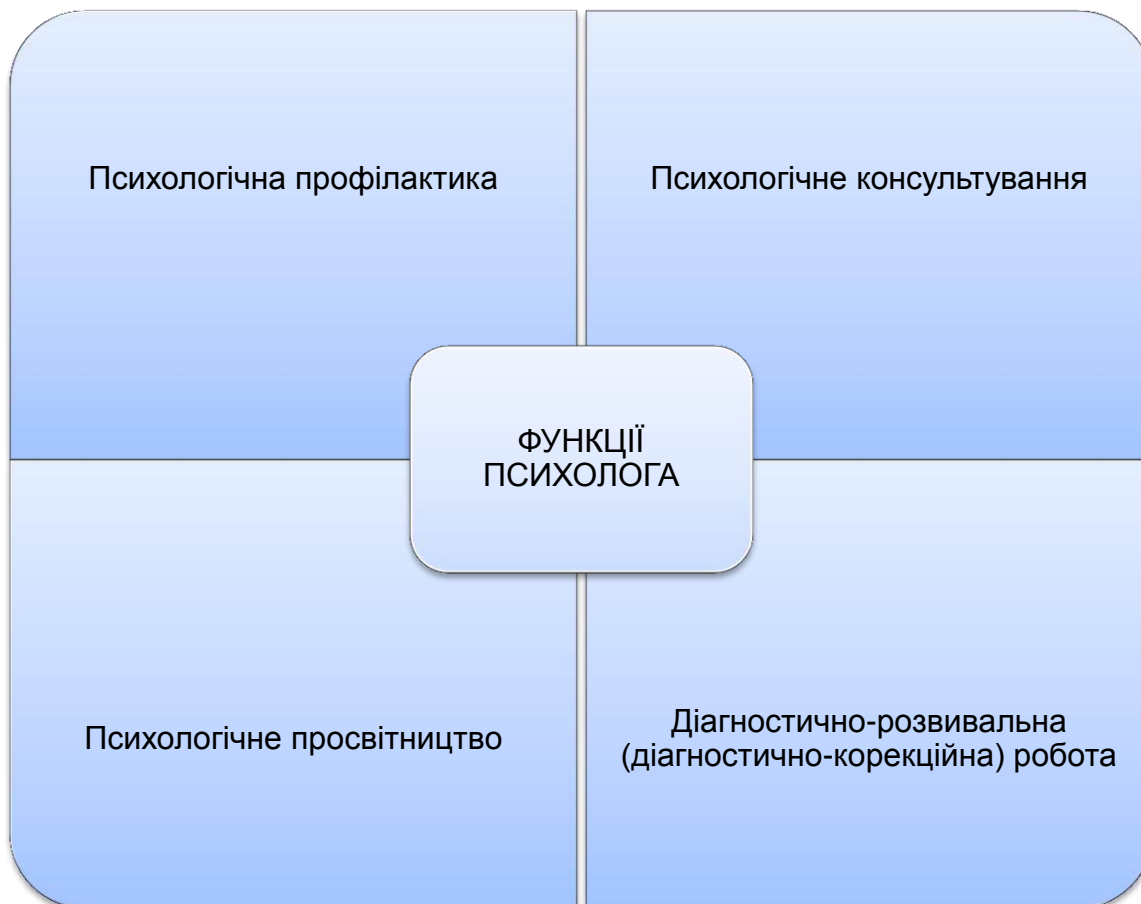


Рис. 3.17. Основні функції психолога в системі освіти

Психологічне просвітництво заповнює дефіцит психологічних знань, створює умови для підвищення психологічної культури всіх учасників навчально-виховного процесу³¹.

³⁰Усі ці напрямки в роботі психолога на практиці існують тільки в єдності, у взаємодії. У конкретній ситуації кожен з цих видів діяльності може відігравати головну роль залежно від того завдання, яке в цей момент вирішує психолог, і від специфіки або профілю установи, де він працює.

³¹Психолог ураховує актуальність, користь цієї психологічної інформації для певної аудиторії (педагогів, батьків, учнів), ступінь привабливості у формі подання матеріалу і відповідність її віку і можливостям слухачів. Результативність від психологічної освіти є більшою, якщо психологічні знання можна реалізувати для вирішення життєвих труднощів.

Психологічне просвітництво

Мета – залучити дорослих (вихователів, учителів, батьків) і учнів до психологічних знань для збереження, зміцнення й розвитку психологічного здоров'я дітей і школярів

Завдання: ознайомити дорослих з основними закономірностями, умовами сприятливого психологічного розвитку дитини; популяризувати результати психологічних досліджень; формувати потребу в психологічних знаннях; ознайомити учнів з основами самопізнання і самовиховання; досягти розуміння необхідності практичної психології та роботи психолога в навчальному закладі

Форми просвітництва: лекції, бесіди, семінари, виставки, підбір літератури та ін.

Рис. 3.18. Психологічне просвітництво в системі освіти

Психологічна підтримка – процес, у якому дорослий зосереджується на позитивних сторонах і перевагах дитини в питаннях виховання й навчання³².

- Підтримати дитину означає повірити в неї
- Розуміти природну недосконалість людини (відмовитися від завищених вимог до дитини, не протиставляти дітей один одному, працювати з надмірними амбіціями дитини)
- Уникати помилкових способів підтримки (гіперопіка, нав'язування нереальних стандартів тощо)
- Використовувати слова, які сприяють розвитку "я-концепції" і почуття адекватності дитини
- Створювати ситуації з гарантованим успіхом
- Розуміти різницю між підтримкою і нагородою.
Психологічна підтримка базується на тому, щоб дитина відчула свою необхідність.
Нагорода – заохочення за якісь досягнення або добрий вчинок

Рис. 3.19. Психологічна підтримка в системі освіти

³²**Психологічна підтримка** – один із напрямків психологічної освіти вчителів і батьків, метою якого є ознайомлення їх зі способами правильного спілкування з дітьми, надання їм психологічної підтримки у створенні в сім'ї та школі сприятливого психологічного клімату.

На рис. 3.20 показано зміст психологічної профілактики, а на рис. 3.21 – психологічного консультування в системі освіти.

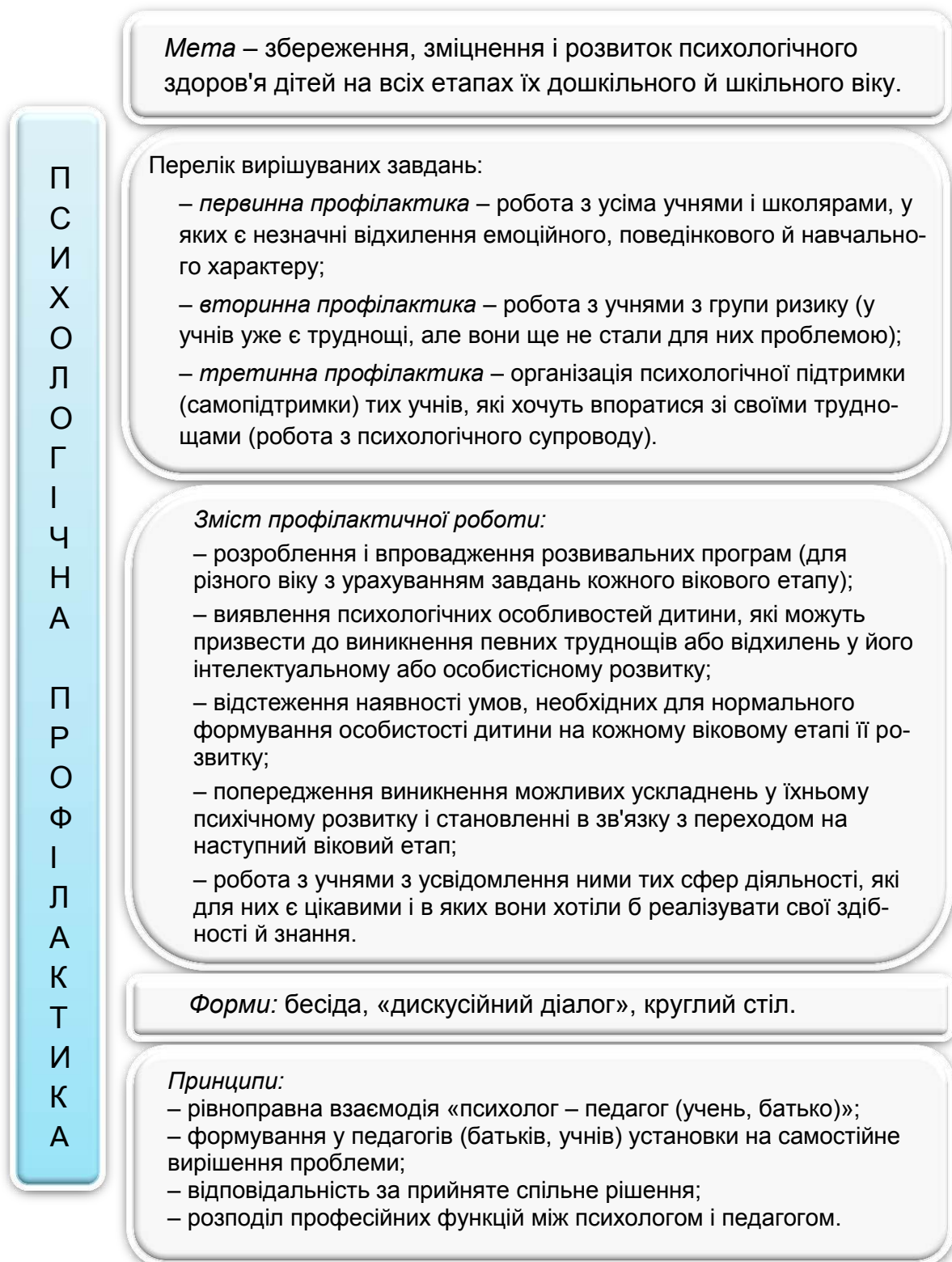


Рис. 3.20. Психологічна профілактика в системі освіти

Мета – створення таких умов взаємодії з психологом, за яких людина зможе сама вирішити завдання, яке у неї виникло.

Перелік вирішуваних завдань:

- консультування адміністрації, вчителів, батьків з питань навчання і виховання учнів;
- консультування учнів з питань розвитку і навчання, питань, пов'язаних з життєвим самовизначенням, професійною орієнтацією, культурою розумової праці й т. д.;
- психологічна експертиза психічного стану дитини, умов сімейного виховання для прийняття більш обґрунтованих рішень, пов'язаних з подальшою долею учнів (за запитами судів, органів опіки й піклування, комісій та інспекцій у справах неповнолітніх тощо);
- підвищення психологічної культури педагогів і батьків шляхом консультування, участі у педрадах, методоб'єднаннях, загальношкільних і класних зборах.

Види: пряме й опосередковане.

Рис. 3.21. Психологічне консультування в системі освіти

Типові питання до психолога, з якими звертаються вчителі, батьки і учні, подано у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Перелік типових питань до психолога,
з якими звертаються вчителі, батьки і учні

Питання вчителів і вихователів	Питання батьків	Питання учнів
<p>Причини труднощів у засвоєнні учнями програми навчання, матеріалу за окремими навчальними предметами.</p> <p>Відсутність у учнів бажання і вміння навчатися.</p> <p>Конфліктні взаємини в учнівському середовищі.</p> <p>Відсутність ефективності у власному педагогічному впливі.</p> <p>Шляхи розширення власних професійних умінь.</p> <p>Методи профорієнтаційної роботи з учнями й т. д.</p>	<p>Як готувати дитину до школи.</p> <p>Відсутність у дитини інтересу до навчання.</p> <p>Підвищена неухважність.</p> <p>Погана пам'ять.</p> <p>Неорганізованість.</p> <p>Підвищена збудливість.</p> <p>Надмірна боязкість.</p> <p>Агресивність.</p> <p>Погані взаємини з однолітками.</p> <p>Лінощі і т. д.</p>	<p>Взаємини з дорослими й однолітками.</p> <p>Секс і вагітність.</p> <p>Наркотики й алкоголь.</p> <p>Професійне й особистісне самовизначення.</p> <p>Суб'єктивні труднощі, пов'язані з особистими проблемами й переживаннями.</p> <p>Успішність і т. д.</p>

Психолог-практик³³ ПС освіти інтегрує у своїй роботі як діагностико-корекційний, так і діагностико-розвивальний її аспекти (рис. 3.22, 3.23 і 3. 24).



Рис. 3.22. Діагностико-корекційна (діагностико-розвивальна) робота

³³Завдання психолога – своєчасне надання дорослим (вчителям й батькам) і учням рекомендацій стосовно того, що і як треба робити для попередження виникнення проблем у розвитку особистості учнів.

Психолог на основі отриманої психологічної інформації про індивідуально-психічні особливості конкретного учня (групи учнів) розробляє певну програму щодо подальшого розвитку тих чи інших сторін особистості, її здібностей, стежить за виконанням рекомендацій, наданих ним, і безпосередньо сам здійснює частину корекційної (розвивальної) роботи.

Під час психодіагностики психолог-практик має відповісти на конкретне запитання і виявити конкретну причину певного психічного явища. Головне завдання діагностики – розроблення рекомендацій щодо розвитку тих чи інших здібностей учня або шляхів подолання труднощів і порушень в його розвитку. Психодіагностика тісно пов'язана з педагогічною проблематикою, оскільки потрібно вміти виділити психологічну проблему, правильно поставити запитання, проаналізувати всю інформацію, отриману від усіх учасників навчально-виховного процесу (учнів, батьків, вихователів, вчителів), і зробити висновок стосовно конкретного випадку.

Відповідність цілям шкільної психологічної служби (ефективний супровід процесу виховання і навчання).
Важливо, щоб діагностика не стала самоціллю, зайнявши домінуюче місце в роботі психолога

Формулювання результатів, отриманих під час психодіагностики, зрозумілою для вчителя (батьків) мовою

Високий розвивальний потенціал самого методу (одержання розвивального ефекту під час психодіагностики)

Економічність психодіагностичної процедури (мінімальний час у поєднанні з максимальною інформативністю за суттю)

Рис. 3.23. Принципи побудови й організації психодіагностичної діяльності

Вибір форми проведення психокорекційної й розвивальної роботи залежить від результатів психодіагностики³⁴.



Рис. 3.24. Частина програми розвитку й корекції

³⁴В арсеналі практичного психолога мають бути високоформалізовані (тест Векслера, ММРІ, тест Амтхауера) й низькоформалізовані (спостереження, бесіда, проєктивні методи, функціональні проби) методи отримання психологічної інформації.

Педагогічну частину програми розвитку й корекції виконують спільно психолог і вчитель (вихователь, батьки, класний керівник)³⁵.

Психологічну частину програми розвитку й корекції розробляє і реалізує психолог.³⁶

На рис. 3.25 показано принципи і форми корекційної (розвивальної) роботи, а на рис. 3.26 – неklasичні форми групової розвивальної роботи.



Рис. 3.25. Психокорекційна (розвивальна) робота: принципи, форми

³⁵Педагогічну частину програми розвитку і корекції призначено для того, хто буде її реалізовувати стосовно учня при безпосередній допомозі, спостереженні з боку психолога. Рекомендації мають бути зрозумілими для тих, на кого їх розраховано, конкретними, змістовними, давати певні, чіткі, зрозумілі вказівки про те, що і в якому напрямку можна і потрібно робити для появи у дитини бажаного результату під час реалізації певного впливу з боку дорослого. При розробленні рекомендацій, що стимулюють розвиток дитини, необхідним є попередній аналіз усієї психологічної інформації про неї для повного розуміння її цілісної особистості в сукупності всіх властивих дитині якостей. Психолог несе відповідальність за кінцевий результат реалізації учнем його рекомендацій.

³⁶Корекційна робота з дітьми, у яких є проблеми психологічного характеру, може бути індивідуальною або груповою. Її форма залежить від характеру цих проблем, віку учня, доцільності самої форми психокорекційного впливу.

Класична форма корекційно-розвивальної роботи – тренінг. Основний зміст тренінгу – ігри й психотехнічні вправи, метою яких є цілісний психічний розвиток самого учня і його конкретного вміння, щоб він зміг знайти спосіб вирішення своєї проблеми. Психолог, добираючи психотехніки, спрямовані на розвиток групи учнів, має враховувати і той факт, що група сама по собі – найпотужніший механізм впливу на людину.

Під час навчання або розвитку учня з використанням тренінгу натиск слід робити на якість технік, що використовуються. Потрібно також з'ясувати, чи можна за допомогою тренінгу вирішити це завдання корекційного або розвивального впливу, чи відповідає мета тренінгу потребам учнів, складу учасників (їх віку і кількості), тривалості всієї програми тренінгу і кожного заняття.



Рис. 3.26. Некласичні форми групової розвивальної роботи

3.4. Помилки в діяльності психолога³⁷

3.4.1. Помилки, пов'язані з низьким рівнем професійних знань психолога

На рис. 3.27 показано причини помилок у діяльності психолога.

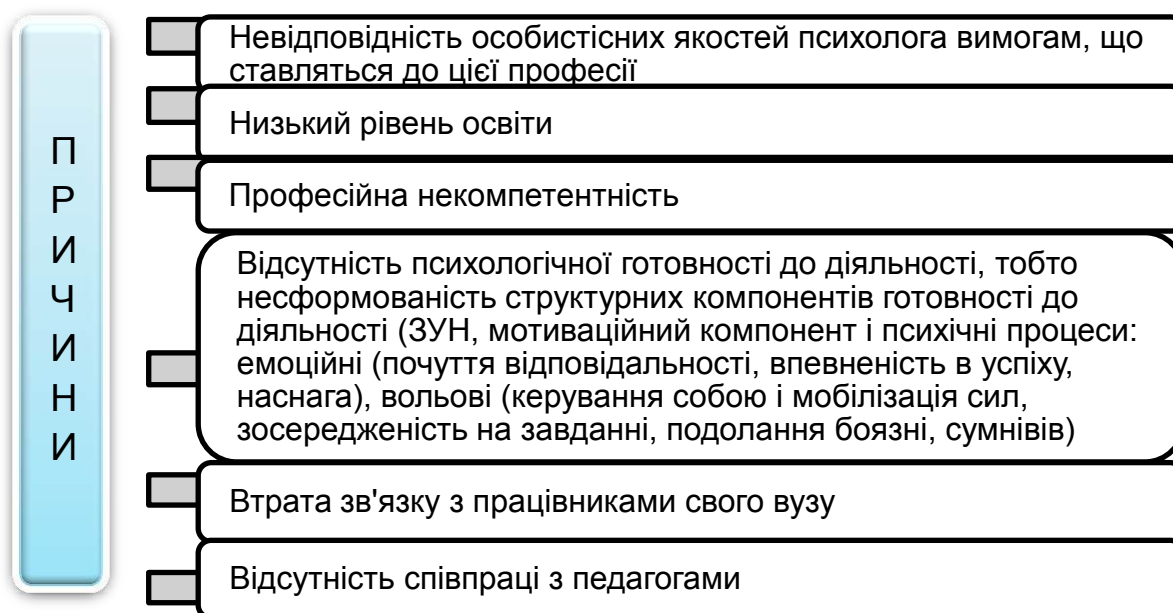


Рис. 3.27. Деякі причини помилок у діяльності психолога

³⁷Головні прорахунки психолога в роботі з батьками пов'язані з недооцінюванням виховних можливостей сучасної сім'ї та її кризовим станом. У цих умовах формується неправильна психологічна установка педагогів і батьків на їхні виховально-освітні функції і процес співпраці. Запити вчителя до психолога в основному обмежуються питаннями дисципліни й успішності учнів. Батьки байдуже ставляться до традиційної психолого-педагогічної пропаганди та своєї більш ніж скромної ролі, вважаючи, що вчителі не зрозуміють їхніх проблем. Це формує позицію конфронтації: хто зобов'язаний, хто повинен, хто правий, хто винен.

3.4.2. Помилки, які виникають через невідповідність особистісних якостей психолога вимогам професії

Помилки такого типу показано на рис. 3.28.

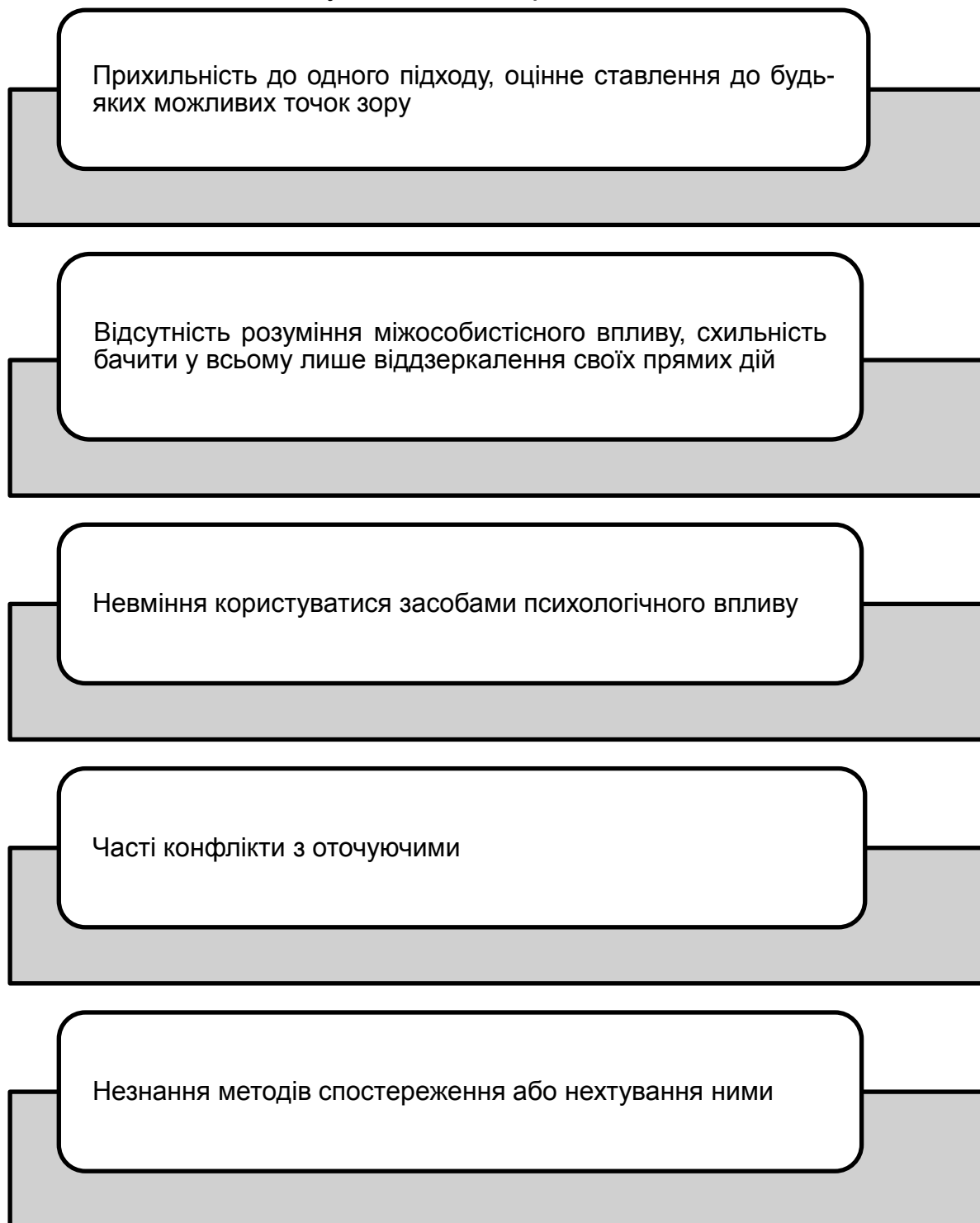


Рис. 3.28. Деякі помилки, що виникають через невідповідність особистісних якостей психолога вимогам професії

3.4.3. Типи помилок залежно від виду діяльності психолога

Помилки в діагностичній діяльності психолога³⁸ подано на рис. 3.29.



Рис. 3.29. Деякі види помилок у психодіагностиці

³⁸Психодіагностика стає самоціллю в діяльності психолога – діагностика переважає над іншими видами діяльності. Діагноз ставиться лише на основі результатів діагностики. Знання тестових методик не дає права на прийняття категоричного експертного рішення – ще потрібні глибокий психологічний аналіз і грамотна інтерпретація комплексу різних показників у динаміці. Результати тестових досліджень не розкривають найближчих можливостей школяра. При постановці діагнозу слід урахувувати, як співвідносяться отримані дані з «життєвими показниками» (тобто як виявлені особливості проявляються в життєвих ситуаціях). Мають також велике значення віковий аналіз отриманих даних і аналіз з урахуванням «зони найближчого розвитку» дитини.

Постановка психологом діагнозу у випадках, що виходять за межі його професійної компетентності, а також коли є підозра на патопсихологічний або дефектологічний характер виявлених порушень. При цьому слід урахувувати той факт, що існують дві форми відставання у психічному розвитку: відставання, пов'язане з органічним порушенням нервової системи (потребує патопсихологічної медичної діагностики), і тимчасове відставання, пов'язане з несприятливими зовнішніми і внутрішніми умовами розвитку в основному здорових дітей.

Застосування психологом методик, не адаптованих до вимог місцевого соціального й культурного середовища, діагностичних процедур, а також складних методик без наявності відповідного рівня знань щодо їх використання.

Помилки, які припускає психолог під час психологічного консультування³⁹, зображено на рис. 3.30.

Самоствердження психолога

- Психолог під час психологічного консультування прагне показати себе як успішну і сильну людину.

Зайва природність / штучність у поведінці психолога

- Якщо психолог не бажає прийняти клієнта, то у його поведінці проявляється зайва природність (говорить і робить те, що йому хочеться) або штучність (грає роль, психологічно захищається за допомогою вибудованого штучного «фасаду»).

Прагнення обов'язково дати корисну пораду

- Виникають ситуації, коли психолог прагне сам вирішити всі проблеми клієнта, позбавляючи останнього можливості самостійно знайти вихід із безнадійної ситуації, або сліпо слухається клієнта (вчитель шукає причину не в собі, а в сім'ї або учні).

Проектування власних труднощів на проблеми клієнта

- Психолог звертає увагу тільки на ті проблеми клієнта, які він має сам, приписує клієнту свої проблеми, очікує від клієнта, що він візьме на себе відповідальність за проблеми, які є у нього самого.

Оцінювання клієнта

- У ситуації, коли психолог закритий для свого клієнта, він оцінює його. Це може виражатися у фразах, зовнішньому вигляді (без промовляння вголос, але вимовлених у внутрішній мові). Внаслідок цього психолог бачить клієнта не в правдивому світлі, а як би через призму власних поглядів і оцінок: портрет клієнта виходить суб'єктивним, спотвореним.

Консультування лише окремих учнів

- Ефективність такої схеми є мінімальною: протягом навчального року психологу вдається «попрацювати» в кращому разі з 50 – 60 учнями. Отриманий результат є мало помітним у школі, де навчаються 1000 – 1500 чоловік, і істотно не впливає на весь навчально-виховний процес.

Рис. 3.30. Помилки психолога під час психологічного консультування

³⁹ Відірваність від навчально-виховного процесу, реального життя учнів у школі, здійснення роботи тільки за запитами вчителів (батьків). Робота тільки з тими учнями, у яких яскраво виражені відхилення в поведінці (розвитку), призводить до того, що більша частина учнів залишається поза полем зору психолога.

Помилки психолога при веденні консультаційної бесіди подано на рис. 3.31.



Рис. 3.31. Деякі помилки психолога при веденні бесіди

Типові помилки при проведенні просвітницької роботи⁴⁰ показано на рис. 3.32.

⁴⁰Наявність помилок залежить від того, наскільки добре психологи знають методику психологічного просвітництва дітей, підлітків, педагогів і батьків. Помилки виникають тоді, коли манера читання лекції переноситься з наукової або студентської сфери на практичну, не враховуються особистісні, професійні й вікові особливості слухачів. Засвоєння спеціальної психологічної термінології – особливий тривалий процес, який відбувається в процесі навчання. Якщо психолог вживає спеціальну термінологію під час виступу перед слухачами, що не є психологами, то для них ускладнюється розуміння змісту тексту. У слухачів складається враження, що в психології все дуже складно, заплутано і незрозуміло, виникають сумніви в тому, чи потрібна їм психологія, і, нарешті, у них формується своєрідний «комплекс професійної неповноцінності», оскільки вони не можуть зрозуміти фахівця, що виступає. Слухачі соромляться запитати про значення спеціальних термінів: адже ставити запитання для розуміння «само собою зрозумілого» – це означає публічно поставити себе в невігідне становище. Відсутність запитань, що стосуються термінології, пов'язана і з тим, що вчителі й батьки часто не можуть на слух уловити правильну вимову невідомого їм терміна і уникають потрапляння в незручну для них ситуацію, коли перед відповіддю на запитання психолог виправляє їх і вказує, як слід правильно вимовляти термін, що їх цікавить. Застосовуючи психологічну термінологію, психолог ризикує збільшити час лекції, зробити її

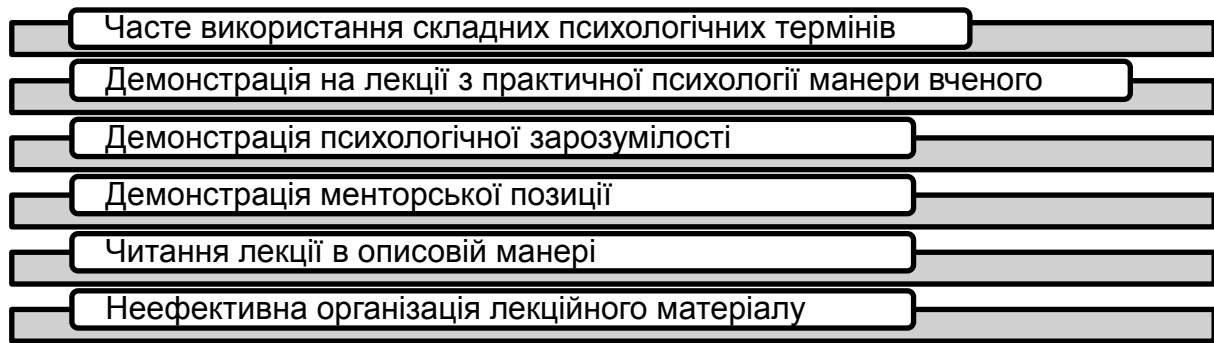


Рис. 3.32. Деякі помилки психолога при проведенні просвітницької роботи

Типові помилки при проведенні корекційної роботи (на прикладі тренінгових занять) (рис. 3.33)⁴¹.

громіздкою і важкою для сприйняття слухачами, оскільки йому необхідно буде детально пояснювати зміст кожного терміна, названого ним. Структура лекції стає громіздкою, негнучкою, втрачає необхідну для неї «прозорість», унаслідок чого розривається нитка міркування не тільки для слухачів, але часто і для самого психолога. Ефект прямого перенесення засвоєної форми поведінки у вузі або академічному інституті [стиль подання матеріалу і себе самого на лекції (лектор говорить у деякій відстороненій, сухуватій манері, тому що зміст наукової лекції має бути раціоналізованим, логічним, очищеним від емоцій і особистих асоціацій)]. Якщо так читати лекцію в іншій аудиторії, то манера лектора буде сприйнята слухачами, скоріше, негативно, ніж позитивно: вони будуть відчувати дистанцію і оцінювати лектора саме як ученого або академічного співробітника, а не як «свого», здатного зрозуміти їхні проблеми і допомогти їм у їх вирішенні. Як результат – неуважність слухачів, неповне розуміння ними змісту лекції, відсутність психологічного контакту лектор – аудиторія.

Усвідомлено чи ні в інтонаціях психолога звучить деяка зневага до слухачів (через демонстрацію зарозумілої позиції між слухачами і лектором виникає дистанція, що заважає взаєморозумінню і психологічному контакту між ними).

Під час виступу має місце демонстрування позиції керівника, вихователя, що повчає. Особливо недоречною є така поведінка в ситуаціях, коли лектор молодший за віком (відносно нього формується поблажливість, недовіра або глузливе іронізування).

Побудова тексту виступу в описовій манері (лектор розповідає про проблему, наводить приклади для ілюстрації своїх положень, наприкінці формулює деякі загальні рекомендації). Після такої лекції слухачі засвоюють деяку частину інформації, але не отримують головного – керівництва до дії, тобто технологій.

Лектор має велику кількість повністю списаних аркушів, в яких ледве орієнтується сам, зачитує інформацію, не відводячи очей від тексту. Результат – відсутність психологічного контакту з аудиторією.

⁴¹**Перенасиченість тренінгу вправами:** на занятті вводиться багато вправ, які йдуть одна за одною. Результат – швидка втома членів групи і втрата ними уявлень про основну мету заняття. Нестача вправ призводить до затягнутих пауз і як результат – до втрати динаміки.

Маніпулятивний стиль проведення тренінгу. При виникненні змістовних пауз, появі страху і невпевненості перед групою психолог починає активно пропонувати одну вправу за іншою. Замість глибокого обговорення проблемних ситуацій, що виникли, учасники тренінгу весь час грають. Результат – у групи складається уявлення про прак-



Рис. 3.33. Деякі помилки психолога при проведенні тренінгу

Помилки, які виникають через неправильну побудову відносин з педагогічним колективом, показано на рис. 3.34.

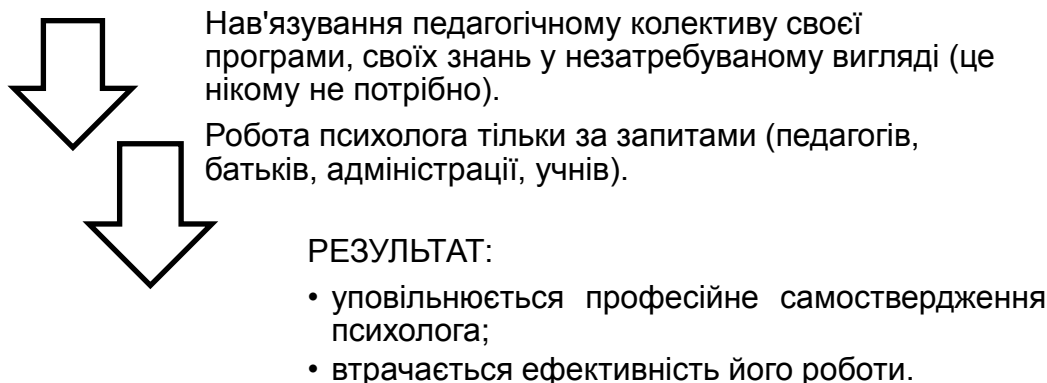


Рис. 3.34. Неефективна побудова відносин «психолог – педагог»

тичну психологію як про цікаву розвагу, а не як про область практичного знання, що допомагає в проблемній ситуації.

Зайва авторитарність психолога в групі. Повний контроль за змістом, цілями і процесом заняття (схоже на ситуацію в аудиторії, де викладач читає студентам лекцію, проводить семінар, а кожен студент у цей час слухає його, працюючи незалежно від інших). Спілкування зводиться до запитань і відповідей, взаємодії між членами групи немає, лектор оцінює ступінь засвоєння матеріалу.

Зайва театралізованість заняття. Увага акцентується на поведінковій манері роботи групи під час тренінгу. Пластичний і артистичний ведучий, активна група, панує загальна атмосфера веселощів і задоволення. По закінченні заняття учасники не можуть відтворити його основні змістовні моменти: головну тему, аналізовані проблеми, здобуті нові знання і технології спілкування і поведінки.

3.5. Проблеми взаємодії «психолог – навчальна установа», «психолог – представники суміжних професій»⁴²

Зміст взаємодії «психолог – учасники навчально-виховного процесу» подано на рис. 3.35.

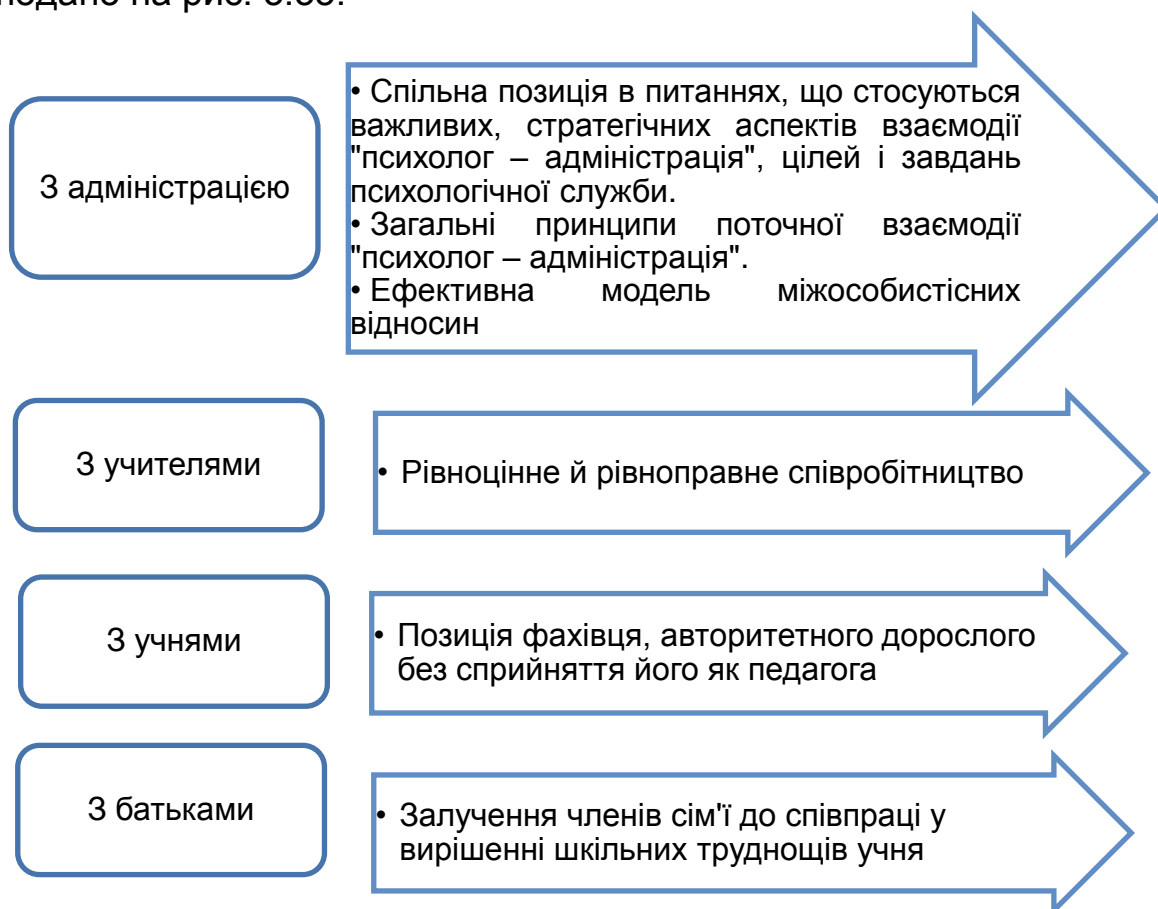


Рис. 3.35. Взаємодія «психолог – учасники навчально-виховного процесу»

⁴²У відносинах з адміністрацією – це вироблення і підтримка в реальній діяльності спільної позиції в питаннях, що стосуються важливих, стратегічних аспектів співпраці «психолог – адміністрація», цілей і завдань психологічної служби; розподіл функцій, повноважень, відповідальності, принципів поточної взаємодії; побудова моделі міжособистісних взаємин між психологом і адміністрацією, при яких психолог відіграє роль «співробітника школи». Рівноцінне й рівноправне співробітництво з колегами реалізується через спільне з учителями вирішення проблем ефективного супроводу конкретного школяра або навчальних паралелей, вироблення спільної мови психологів і педагогів, загального змісту роботи з дітьми, професійного взаєморозвитку педагогів і психолога, а також через позицію психолога відносно адміністрації і ступінь його залучення до навчально-виховного процесу. Під час спілкування з учнями потрібно формувати у них уявлення про доступність спілкування з психологом і можливості в будь-яку хвилину відмовитися від нього, впевненість в тому, що внаслідок такого спілкування буде знайдено шляхи вирішення проблеми, що реально існує і хвилює їх, у конфіденційності інформації, яку вони повідомляють. Фактично при такому спілкуванні психолог відіграє роль «довіреної особи».

Зміст взаємодії «психолог – педагог» показано на рис. 3.36, «психолог – юридична практика» – на рис. 3.37, «психолог – лікар» – на рис. 3.38, «психолог – соціальний працівник» – на рис. 3.39.

Учитель – учень. Учитель – психолог. Учень – психолог.
Предмет взаємодії – навчальний предмет, структурований у вигляді різного рівня узагальнення.

Психолог може вирішувати такі питання:

1. Адекватність відображення учнем навчального предмета.
2. Адекватність відображення вчителем можливостей учня.
3. Адекватність відображення вчителем навчального предмета як предмета взаємодії.
4. Адекватність відображення учнем ролі й місця вчителя в його житті.
5. Адекватність відображення вчителем ролі й місця учня в його житті.

Шляхом вирішення цих питань можна надати психологічну допомогу вчителю і учню – через трансляцію для них змісту психологічної інформації, пов'язаної з поняттям «норма їхнього загального психологічного й особистісного розвитку».

Рис. 3.36. Взаємодія «психолог – педагог»

Юрист – людина. Юрист – психолог.
Предмет взаємодії – норма відповідальності.

Психолог може вирішувати такі питання:

1. Адекватність використання юристом категорії «відповідальність» в моделі поведінки людини.
2. Індивідуальне бачення категорії відповідальності осіб, що беруть участь у професійній діяльності юриста.
3. Адекватність відображення юристом ступеня володіння іншими учасниками його професійної діяльності категорією відповідальності.
4. Відповідність юридичної норми відповідальності індивідуальній категорії відповідальності.
5. Адекватне відображення особами, що беруть участь у професійній діяльності юриста, їхнього рівня володіння категорією відповідальності.

Шляхом вирішення цих питань можна надати психологічну допомогу всім учасникам юридичної практики з метою досягнення ними взаємодії, адекватної предмету професійної діяльності юриста, визначаючи зміст психологічної інформації, що відповідає категорії відповідальності в моделі людської поведінки в конкретному випадку.

Рис. 3.37. Взаємодія «психолог – юридична практика»

Пацієнт – лікар. Пацієнт – психолог. Лікар – психолог.
Предмет взаємодії – внутрішня картина хвороби / внутрішня картина здоров'я.

Психолог може вирішувати такі питання:

1. Системна побудова гіпотези про внутрішню картину хвороби пацієнта.
2. Власний професійний розвиток шляхом удосконалення знань про внутрішню картину хвороби і внутрішню картину здоров'я.
3. Адекватне відображення пацієнтом внутрішньої картини здоров'я.
4. Розподіл відповідальності за зміст внутрішньої картини хвороби між лікарем і пацієнтом.
5. Роль і місце внутрішньої картини хвороби в індивідуальному житті пацієнта.
6. Соціальна відповідальність за зміст внутрішньої картини хвороби пацієнта.
7. Аналіз цінності наукового знання, необхідного для побудови внутрішньої картини хвороби як засобу професійного мислення.

Вирішення цих питань дає можливість психологу бути учасником лікувальних, діагностичних, профілактичних дій лікаря.

Рис. 3.38. Взаємодія «психолог – лікар»

Соціальний працівник – клієнт. Клієнт – психолог. Соціальний працівник – психолог.
Предмет взаємодії – закономірності індивідуального життя (завдання і резерви розвитку).

Психолог може вирішувати такі питання:

1. Адекватність відображення клієнтом закономірностей його життя.
2. Усвідомлення ролі й місця соціального працівника і психолога в житті клієнта.
3. Відповідальність соціального працівника за здійснення індивідуального життя клієнта.
4. Перспективи індивідуального життя і можливість їх здійснення.
5. Професійна відповідальність за вплив на організацію життя клієнта.

Вирішення цих питань дає можливість психологу адекватно ставити завдання розвитку і створення необхідної для здійснення індивідуального життя перспективи.

Рис. 3.39. Взаємодія «психолог – соціальний працівник»

Значення психолого-педагогічного консилиуму полягає в тому, що він дає можливість уникнути суб'єктивного оцінювання реально існуючого питання, яке потребує об'єктивного розуміння його суті й побудови спільної програми дій, спрямованих на розвиток певних якостей учнів або усунення виявлених проблем і недоліків (рис. 3.40).

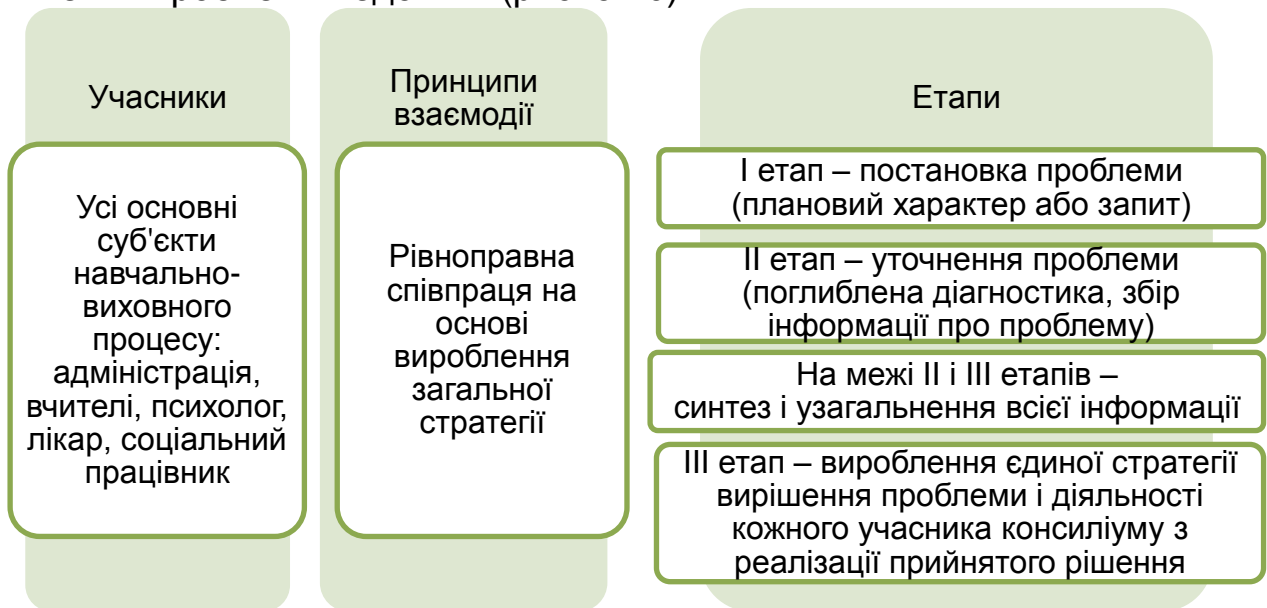


Рис. 3.40. Психолого-педагогічний консилиум

Загальні аспекти діяльності психолога у психолого-педагогічному консилиумі зображено на рис. 3.41, 3.42.



Рис. 3.41. Психолог і психолого-педагогічний консилиум

Показати педагогічному колективу учня з різних сторін

- акцентувати увагу педагогів на позитивних, сильних сторонах учня;
- подати доказові гіпотези, які базуються на даних психодіагностики, спостережень, бесід про причини походження й існування особистісних проблем школяра.

"Розхитати" суб'єктивну установку вчителя стосовно учня

- пробудити сумнів у правильності оцінювання учня і в правильності своїх педагогічних впливів;
- допомогти вчителю відмовитися від оцінювання особистості учня.

Виробити колективне розуміння всіма вчителями суті особистісної проблеми учня як умови їх взаємодії в його інтересах

Рис. 3.42. Завдання психолога в психолого-педагогічному консилиумі

3.6. Документація психолога

Роль документації психолога показано на рис. 3.43.

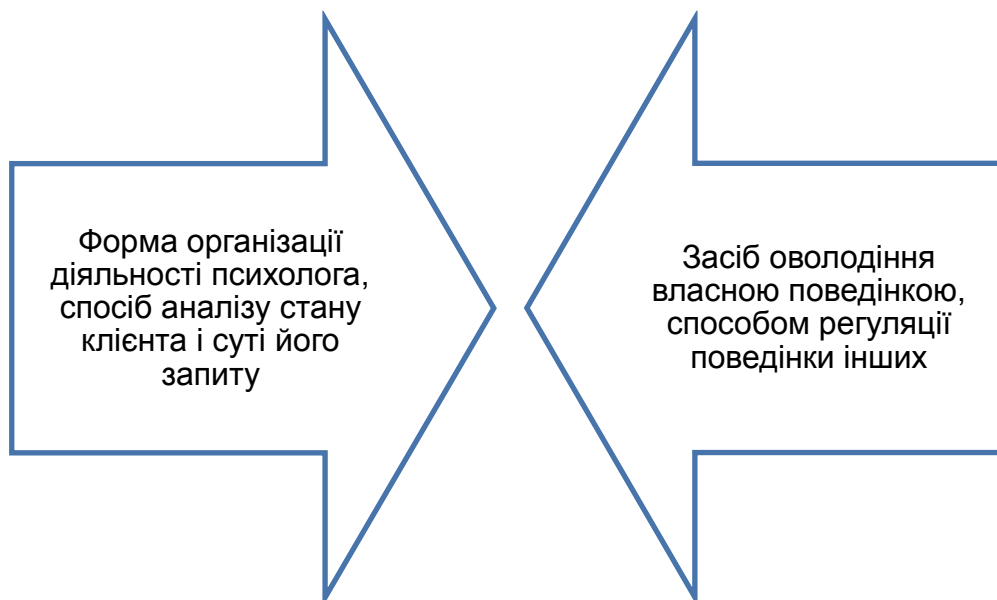


Рис. 3.43. Роль документації психолога

Деякі основні документи для роботи психолога у навчальному закладі подано у табл. 3.3 – 3.11.

Таблиця 3.3

Види роботи психолога освіти й орієнтовні норми її тривалості

Вид роботи	Тривалість, години	Примітка
Організаційно-методична робота		
Складання плану роботи: – на місяць – на рік	2,5 6,0	
Складання звіту про проведену роботу: – за місяць (чверть) – за півроку (рік)	4,0 8,0	
Щоденне підсумкове оформлення документації	0,5 – 1,0	
Робота в бібліотеці	8,0	На місяць
Проведення консультацій у навчально-методичних і наукових центрах	5,0	На одну консультацію
Пропагандистська, просвітницька, діагностико-розвивальна й діагностико-корекційна робота		
Психодіагностика (проведення, оброблення результату, оформлення висновків і рекомендацій): – індивідуальна – групова (клас, група)	3,5 – 6,0 16 – 20	На одну людину На 15 чоловік
Консультавання: індивідуальне й групове (проведення, оформлення результату): – з учнями – з батьками – з учителями	1,5 – 2,0 1,5 – 2,5 1,0 – 2,5	На одну зустріч
Профконсультації з учнями (включаючи бесіду з батьками й учителями, але без психодіагностики учня)	3,0 – 5,0	На одну бесіду
Розвивальна й психокорекційна робота (підготовка, проведення, оформлення результату): – індивідуальна – групова (група, клас)	30,0 – 40,0 40,0 – 60,0	На один цикл
Участь у педагогічному консиліумі (підготовка, оформлення результату)	5,0 – 7,0	На один консиліум (без урахування діагностичної роботи)
Активна психологічна робота з педагогами: ділова гра, тренінг (підготовка, проведення, оформлення результату)	30,0 – 40,0	На один цикл
Підготовка: – до виступу на батьківських зборах, педраді, семінарі для педагогів – до проведення виховних годин з учнями	1,0 – 4,0 До 3,0	На один захід (без урахування інших видів робіт)

Таблиця 3.4

ГРАФІК РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

(прізвище, ім'я, по батькові)

Дні тижня	Інтервали робочого часу	
	з _____ год	по _____ год
Понеділок		
Вівторок		
Середа		
Четвер		
П'ятниця		

Таблиця 3.5

ГРАФІК РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

(прізвище, ім'я, по батькові)

Дні тижня	Інтервали робочого часу	Види роботи
Понеділок	з _____ по _____ з _____ по _____ з _____ по _____	Робота з учнями Консультування вчителів Консультування батьків
Вівторок	з _____ по _____ з _____ по _____ з _____ по _____	Робота з учнями Консультування вчителів Консультування батьків
Середа	з _____ по _____ з _____ по _____ з _____ по _____	Робота з учнями Консультування вчителів Консультування батьків
Четвер	з _____ по _____ з _____ по _____ з _____ по _____	Робота з учнями Консультування вчителів Консультування батьків
П'ятниця	з _____ по _____ з _____ по _____ з _____ по _____	Робота з учнями Консультування вчителів Консультування батьків

ПЛАН РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

Номер питання	Вид роботи	Термін виконання	Відмітка про виконання
ПРОПАГАНДИСТСЬКА РОБОТА З ПЕДАГОГАМИ			
1			
2			
ПРОПАГАНДИСТСЬКА РОБОТА З БАТЬКАМИ			
1			
2			
ПРОСВІТНИЦЬКА РОБОТА З БАТЬКАМИ			
1			
2			
ПРОСВІТНИЦЬКА РОБОТА З УЧНЯМ			
1			
2			
ПРОСВІТНИЦЬКА РОБОТА З ПЕДАГОГАМИ			
1			
2			
КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА З БАТЬКАМИ			
1			
2			
КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА З ПЕДАГОГАМИ			
1			
2			
КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА З УЧНЯМИ			
1			
2			
ДІАГНОСТИЧНО-РОЗВИВАЛЬНА РОБОТА З УЧНЯМИ			
1			
2			

ПЛАН РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

(прізвище, ім'я, по батькові)

на 20__ – 20__ навчальний рік

№ п/п	Зміст роботи з учнями (дітьми), мед-працівниками, батьками, адміністрацією навчального закладу	Строк проведення	Де і з ким проводиться
1	Психодіагностична робота		
2	Консультаційна робота		
3	Корекційно-відновлювальна й розвивальна робота		
4	Психологічна просвіта		
5	Навчальна діяльність		
6	Організаційно-методична робота		
7	Зв'язки з громадськістю		

ПЛАН РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

(прізвище, ім'я, по батькові)

за _____ місяць 20__ року

№ п/п	Зміст роботи з учнями (дітьми), медпрацівниками, батьками, адміністрацією навчального закладу	Строк проведення	Де і з ким проводиться	Норми часу
1	Психодіагностична робота			
2	Консультаційна робота			
3	Корекційно-відновлювальна й розвивальна робота			
4	Психологічна просвіта			
5	Навчальна діяльність			
6	Організаційно-методична робота			
7	Зв'язки з громадськістю			

Таблиця 3.9

ЛИСТ ЗАПИТІВ

№ п/п	Дата, навчальний семестр	Хто звернувся	Зміст і мета запиту	Відмітка про виконання	Форма виконання запиту

Таблиця 3.10

**ЖУРНАЛ
ЩОДЕННОГО ОБЛІКУ РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА**

(назва навчального закладу)

Дата	Кількість годин	Вид роботи	Короткий зміст роботи	З ким проводиться	Кількість осіб

ПРОТОКОЛИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

(назва навчального закладу)

№ п/п	Дата проведення	Проблема звернення	Короткий запис змісту консультації

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть подібні тенденції розвитку психологічної служби освіти у різних країнах світу.
2. Розкрийте, у чому полягає головна мета діяльності психологічної служби освіти.
3. Які існують моделі функціонування психологічної служби? У чому полягає позитивна роль кожної із моделей?
4. Наведіть приклади поведінки учня молодших класів, яка потребує уваги з боку психолога.
5. Якою є специфіка прояву основних функцій у діяльності шкільного психолога?
6. Яка з функцій психолога у системі освіти є основною? Аргументуйте свою точку зору.
7. Назвіть і поясніть, які помилки допустив психолог у таких ситуаціях:
 - виступаючи перед педагогами на педагогічній нараді, психолог використовує слова «акцентуація характеру», «лабільність мислення», «самосвідомість»;
 - під час спілкування з батьками учня психолог вимовляє таку фразу: «На вашому місці треба більш уважно ставитися до моїх порад»;
 - при проведенні корекційного заняття основний час заняття психолог використовує на виготовлення разом з учнями костюма їх улюбленого персонажу;
 - під час співбесіди з учнем восьмого класу психолог використовує фразу типу «Як це можна не зрозуміти?», «Це треба казати так, а не так, як ти кажеш».

8. Розкрийте на прикладі, як треба розуміти предмет взаємодії психолога і вчителя, психолога і лікаря.
9. Які завдання на кожному з етапів психолого-педагогічного консилиуму вирішує психолог, якщо питання стосується усунення конфлікту між учнем восьмого класу (Денісом С.) і його однокласниками?

4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ ПІДПРИЄМСТВА (ОРГАНІЗАЦІЇ)

4.1. Головні передумови функціонування психологічної служби підприємства

Мати у своєму штаті психолога, а тим більше психологічну службу можуть дозволити собі тільки найбільш стабільні середні підприємства й великі фірми. При цьому правильно організований *психологічний супровід* дає можливість:

- ❖ по-новому зрозуміти потенціал ключових фігур організації, природу їхньої компетентності, основні мотиви й не повністю задоволені психологічні потреби;
- ❖ з іншого погляду подивитися на сильні й слабкі сторони тієї чи іншої організації, причому стають очевидними багато найважливіших факторів, на які не зверталась увага при традиційному оцінюванні ділової спроможності компаній: фінансове становище, бізнес-плани, позиція на ринку, структура й т. ін.;
- ❖ досліджуваним працівникам побачити не тільки свої сильні й слабкі сторони, але й нереалізовані можливості; і якщо вони готові до руху й зростання, то одержати відповідний стимул, а позитивні зміни низки помітних фігур приводять зазвичай до поліпшення ситуації підприємства в цілому;
- ❖ керівнику підприємства одержати потужний засіб для здійснення кадрової політики; він зможе не з натхнення, а усвідомлено вибирати серед своїх підлеглих найкращих кандидатів для виконання певної роботи;
- ❖ організації створити оптимальні умови для розвитку особистісних і професійних якостей працівників;
- ❖ керівникам середньої ланки легше визначити певні якості підлеглих, побачити в них не штатні одиниці, а людей з достоїнствами й недоліками, які становлять особливого роду капітал фірми, а також сприяти їх розвитку.

Психологічний супровід - це професійна діяльність психолога, яка здійснюється у межах системи керування персоналом підприємства (організації) і спрямована на створення соціально-психологічних умов для успішної професійної діяльності й особистісного зростання працівника в ситуаціях службової взаємодії.

Об'єктом психологічної практики в цьому випадку є професійна діяльність і особистісне зростання працівника, *предметом* – соціально-психологічні умови успішної професійної діяльності й особистісного зростання.

При цьому психологічний супровід переважно здійснюється через керівника з використанням традиційних форм управлінської й виховної взаємодії. Такий підхід, який установлює перевагу прихованих форм впливу порівняно з безпосереднім втручанням психолога в життя працівника, його службові й особисті стосунки, визначає роль керівника середньої ланки в моделі психологічної практики. Керівник повинен стати соратником психолога в розробленні стратегії психологічного супроводу кожного підлеглого й основним її реалізатором. Психолог же допомагає керівникові налагодити процес керування персоналом щодо конкретних працівників.

Термін «персонал» поєднує складові частини трудового колективу підприємства. До персоналу можна віднести всіх працівників, що виконують виробничі або управлінські операції й займаються переробленням предметів праці з використанням засобів праці.

Система роботи з персоналом – це сукупність принципів і методів керування кадрами робітників і службовців на підприємстві. Система роботи з персоналом (СРП) складається з п'яти взаємозалежних підсистем. Кожна із цих підсистем, безумовно, містить психологічну складову (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Підсистеми СРП

№ п/п	Назва	Зміст
1	Кадрова політика	Визначає генеральну лінію й принципів установок в роботі з персоналом на тривалу перспективу. Сюди входять організаційно-методологічні принципи психологічної служби в організації (на підприємстві)
2	Підбір персоналу	Полягає у формуванні резерву кадрів на заміщення вакантних робочих місць, визначається вимогами до кадрів, сформульованими в підсистемі кадрової політики, і моделями робочих місць, що містять психологічні вимоги до претендентів на вакантні посади
3	Оцінювання персоналу	Визначення ступеня відповідності працівника вакантній або обійманій посаді. За наявності вакантної посади визначається потенціал працівника, що дає можливість судити про його здатність обійняти цю посаду. Аналіз відповідності працівника займаній у певний період посаді проводиться шляхом оцінювання як його потенціалу, так і ступеня індивідуального внеску працівника з урахуванням результатів праці. При цьому важливо точно визначити роль і місце психолога в роботі атестаційної комісії

Закінчення табл. 4.1

№ п/п	Назва	Зміст
4	Розміщення персоналу	Має забезпечити постійний рух кадрів, виходячи з результатів оцінювання їхнього потенціалу, індивідуального внеску, планованої кар'єри, віку, строків займання робочих місць і наявності вакантних посад у штатному розкладі підприємства
5	Навчання персоналу	Припускає забезпечення відповідності професійних знань і вмінь працівників сучасному рівню виробництва й керування

4.2. Напрямки діяльності психолога-практика на підприємстві

У межах кожної з підсистем управління персоналом можна виділити такі напрямки діяльності психолога-практика на підприємстві (табл. 4.2).

Таблиця 4.2

Напрямки діяльності психолога-практика на підприємстві

Напрямок	Зміст
Прикладна психодіагностика	<p>Діагностика є першим і необхідним компонентом моделі, однак вона не має бути самоціллю. Розділи діагностики:</p> <p><i>1. Психодіагностика працівників при прийнятті на роботу.</i> Її мета – визначити ступінь відповідності кандидата вимогам трудової діяльності (залежно від ділянки роботи). На цьому етапі роботи з персоналом психолог турбується про відбір тих кандидатів, які найбільш відповідають вимогам моделей робочих місць організації. Основними вимогами цього відбору є вимоги організації трудового процесу. Урахування особистої ситуації претендента на вакантну посаду є необхідним, але перетворення фірми на притулок для невдач – це та крайність, якої слід уникати.</p> <p><i>2. Періодична психодіагностика працівників організації.</i> Ця діагностика на відміну від діагностики при прийнятті на роботу у першу чергу спрямована на допомогу працівникам в особистісному зростанні й збереженні їхнього психічного здоров'я. Її проводять у два етапи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>первинна психодіагностика працівників</i>, метою якої є виявлення групи осіб, що потребують психологічної допомоги; проводять діагностику всього персоналу; наслідком цього є те, що нарівні з вимогами валідності й надійності основною вимогою до застосовуваних методик є економічність; економічною вважають методику, яка є короткою, багатофункціональною, легкою в обробленні й по можливості однозначною в інтерпретації; – <i>поглиблене психологічне обстеження</i> тих, хто потребує психологічної допомоги, для підтвердження й уточнення гіпотези про причини виникнення існуючих проблем; гіпотеза висувається на основі даних первинної психодіагностики

Напрямок	Зміст
Психокорекційна й розвивальна робота	Ті співробітники, у яких не виявлено соціально-психологічних і особистісних проблем, навчаються у формі лекційних занять і закріплюють необхідні навички на тренінгах. З тими працівниками, у кого виявлено певні проблеми, проводиться корекційна робота
Психологічне консультування співробітників і керівників структурних підрозділів	<p>Основою для планування й проведення психологічного консультування персоналу є інформація, яка міститься в індивідуальних психологічних картках, оформлених на кожного працівника (картки містять стислу соціально-демографічну інформацію й цифрові (кодові) результати всіх психодіагностичних методик, проведених з моменту прийняття працівника на роботу), і результати аналізу соціально-психологічного клімату в кожному відділі.</p> <p>Заповнення індивідуальних карток і аналіз соціально-психологічного клімату проводять на основі даних психодіагностики при прийнятті на роботу, періодичної діагностики індивідуальних особливостей працівника й показників соціально-психологічного клімату в усіх структурних підрозділах організації.</p> <p>Види роботи за цим напрямком діяльності:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Консультування працівника</i>, яке може проводитися як за його замовленням, так і за планом у формі бесіди за результатами первинної психодіагностики. 2. <i>Консультування керівників середньої ланки</i>, яке містить консультування керівника із проблем ефективного керування взагалі й проблем взаємодії конкретних працівників у відділі. Нарівні з індивідуальним консультуванням керівників найбільш перспективним напрямком є участь психолога в роботі атестаційної комісії. Атестаційна комісія в цьому випадку являє собою організаційну форму, у межах якої відбуваються узагальнення інформації про працівників і розроблення єдиної стратегії психологічного супроводу кожного працівника, відділу й групи відділів за напрямками. 3. <i>Посередницька робота в міжособистісних і міжгрупових конфліктах</i>. Добре організована робота з діагностики й аналізу соціально-психологічного клімату в кожному структурному підрозділі й у всій організації в цілому дає змогу вчасно вживати профілактичних заходів для запобігання конфліктним ситуаціям. Якщо конфлікту не вдалося запобігти, то наявність повної інформації зробить його керованим, дасть можливість одержати позитивний результат
Соціально-диспетчерська діяльність	Полягає в переадресуванні працівника до інших фахівців у тому випадку, коли психолог не в змозі надати необхідну допомогу. Завдання психолога в цьому випадку: <ul style="list-style-type: none"> – пошук фахівця; – відстеження взаємодії працівника з фахівцем; – здійснення психологічної підтримки працівника в процесі роботи з фахівцем

Детально розглянути всі складові частини цієї моделі й зміст наведених напрямків діяльності психолога організації (підприємства) можна в роботі [10].

4.3. Загальні принципи і форми роботи психолога-практика на підприємстві

Правила користування психологічною інформацією визначають основні вимоги до одержання, зберігання й використання психологічної інформації, а також права й обов'язки психолога, випробуваного і користувачів інформації певного виду [10] (табл. 4.3).

Таблиця 4.3

Правила користування психологічною інформацією

Загальне положення	Зміст його складових
Основні поняття	<p><i>Психологічна інформація</i> – інформація, отримана шляхом застосування всього арсеналу методик психологічних досліджень (результати досліджень, висновки й рекомендації психолога в усній формі, на паперових і електронних носіях).</p> <p><i>Випробуваний</i> – кандидат на заміщення вакантної посади або працівник підприємства (організації).</p> <p><i>Замовник</i> – керівник підприємства (організації).</p> <p><i>Користувачі інформації</i> – посадові особи підприємства, що мають доступ до психологічної інформації</p>
Статус психологічної інформації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічна інформація належить до конфіденційної інформації (тобто використовується тільки певним колом посадових осіб). 2. Вона має рекомендаційний характер. Остаточне рішення за висновками психолога приймає перша особа підприємства (організації). 3. Прямий доступ до психологічної інформації мають перша особа підприємства і його заступник з кадрових питань (менеджер з кадрів). Інші посадові особи підприємства (організації) можуть одержати інформацію обмежено, у частині, що їх стосується. 4. За запитами посадових осіб психолог повідомляє конкретну інформацію з конкретного питання, урахувавши при цьому інтереси особистості випробуваного і проявляючи коректність. 5. Психологічна інформація використовується винятково для службових цілей
Принципи оформлення висновків і правила зберігання інформації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Висновки формулюють об'єктивно, не зважаючи на симпатію або антипатію до випробуваного. 2. У висновку вказують ступінь вірогідності інформації й межі її застосування. 3. Остаточні висновки і рекомендації за результатами психологічного обстеження коротко формулюють у термінах, зрозумілих для користувача, і у такій формі, що не дозволяє їх домислювання. 4. Протоколи обстежень і висновки зберігають в кабінеті психолога у сейфі в опечатаному вигляді

Загальне положення	Зміст його складових
Права психолога	<ol style="list-style-type: none"> 1. Припиняти доступ до психологічної інформації посадовій особі, що допустила порушення її конфіденційності. 2. Проводити додаткові дослідження. 3. Одержувати конфіденційну інформацію про працівника з інших документальних джерел і від компетентних осіб. 4. Обговорювати результати обстежень із компетентними колегами. 5. Використовувати матеріали своєї роботи для науково-дослідних цілей і публікувати її результати у відкритих психологічних виданнях у певній формі
Обов'язки психолога	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознайомлювати випробуваного, замовника й користувачів з етичними нормами й принципами своєї роботи. 2. Повідомлювати замовника про межі своєї компетентності й можливості в області сформульованого замовником запиту. 3. Використовувати стандартизовані методики, адекватні цілям проведеного дослідження.
Права випробуваного	<ol style="list-style-type: none"> 1. Одержувати психологічну інформацію про себе (за винятком тієї, яка може травмувати випробуваного). 2. При порушенні цих правил клопотатися про дисциплінарне покарання винних або звертатися в судові органи
Обов'язки випробуваного	Всіляко сприяти роботі психолога (це стосується кандидатів на заміщення вакантних посад і працівників підприємства (організації))
Права користувачів психологічної інформації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Одержувати психологічну інформацію згідно з п. 2 цих правил. 2. Запропонувати провести додаткове дослідження. 3. Запропонувати провести повторне психологічне дослідження комісією, що складається з фахівців-психологів
Обов'язки користувачів психологічної інформації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формулювати запит на виконання психологічної роботи в конкретній формі. 2. Ураховувати конфіденційність психологічної інформації при її використанні. 3. Ураховувати рекомендаційний характер висновку психолога. 4. Використовувати психологічну інформацію винятково для службових цілей

У табл. 4.4 наведено морально-етичні принципи роботи психолога-практика на підприємстві.

Таблиця 4.4

Морально-етичні принципи роботи психолога-практика на підприємстві

Принцип	Зміст його складових
Принцип поваги особистості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правило рівних відносин. Неприпустимість дискримінації випробуваного (клієнта) за соціальним станом, статтю, віросповіданням і будь-якими іншими ознаками. 2. Правило незавдання шкоди випробуваному (клієнту). 3. Правило відмови від психологічного втручання в тому випадку, якщо психолог вважає, що його дії можуть завдати шкоди випробуваному (клієнту)
Принцип професійної компетенції	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правило науковості застосовуваних методів. Психолог повинен використовувати методи, які набули наукового визнання. 2. Правило взаємодії із замовником. Психолог має повідомити замовника про межі своєї компетентності й можливості психологічної науки щодо вирішення конкретних практичних питань. 3. Правило підвищення професійної кваліфікації. Психолог може звернутися за консультацією до більш кваліфікованих колег. Постійне вдосконалювання професійних знань і вмінь – обов'язок кожного фахівця-психолога
Принцип конфіденційності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правило використання психологічної інформації. Психологічна інформація про працівника не має відкрито обговорюватися або передаватися кому-небудь, за винятком заздалегідь застережених випадків. 2. Правило обмеження розголошення інформації особистого характеру. При здійсненні психологічного втручання на прохання працівника отримана інформація про нього може бути повідомлена третій особі тільки з дозволу самого працівника й у межах, визначених ним
Принцип відповідальності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правило безпеки методів роботи. Психолог повинен застосовувати тільки ті методи, які є безпечними для клієнта. 2. Правило запобігання необґрунтованим сподіванням. 3. Правило незалучення до професійно невизначеної ситуації, тобто до тієї ситуації, у якій роль або функції психолога виявляються недоречними або двозначними

Закінчення табл. 4.4

Принцип	Зміст його складових
Принцип професійної незалежності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правило перегляду результатів психологічного обстеження. Переглянути результати психологічного обстеження може тільки експертна комісія, яка складається із трьох-чотирьох психологів, кваліфікація яких є не нижчою, ніж кваліфікація фахівця, що отримав первісний результат. 2. Правило професійної незалежності від ідеологічних, політичних і релігійних переконань. Психолог повинен прагнути до того, щоб його висновок був максимально об'єктивним

Варіант положень про психологічну службу підприємства подано у табл. 4.5.

Таблиця 4.5

Приблизний варіант положень про психологічну службу підприємства (організації)

Розділ	Загальні положення
Загальна частина	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічна служба підпорядковується заступнику генерального директора з кадрових питань. 2. Психологічна служба створюється, реорганізується й ліквідується наказами директора за рішенням правління підприємства. 3. Керівник психологічної служби повинен мати вищу психологічну освіту й досвід практичної роботи. На посади психологів приймаються фахівці з вищою базовою психологічною освітою, а також фахівці з вищою освітою, що пройшли спеціальну перепідготовку в області практичної психології на факультетах і курсах перепідготовки, підтверджену документом державного зразка. 4. У своїй діяльності психологічна служба керується такими нормативно-правовими документами: Конституція; Цивільний кодекс; КЗпП; Статут підприємства; Філософія підприємства; План економічного й соціального розвитку підприємства; Положення про оплату праці; Правила внутрішнього трудового розпорядку; Колективний договір; Організаційно-методологічні принципи психологічної служби. 5. Основною метою діяльності психологічної служби є психологічне забезпечення реалізації кадрової політики підприємства
Функції й завдання психологічної служби	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведення професійно-психологічного добору кандидатів на роботу: <ul style="list-style-type: none"> – розроблення й оптимізація критеріїв профвідбору різних посадових і професійних категорій працівників; – підбір і стандартизація методик профвідбору

Розділ	Загальні положення
	<p>2. Робота з оцінювання й атестування персоналу:</p> <ul style="list-style-type: none"> – участь у роботі атестаційної комісії; – проведення психологічного аналізу трудового внеску й потенційних можливостей працівників, що атестуються; – проведення роботи з психологічної профілактики посадових злочинів і порушень трудової дисципліни. <p>3. Участь у розміщенні кадрів відповідно до індивідуально-психологічних особливостей працівників:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проведення роботи з аналізу соціально-психологічних процесів у структурних підрозділах і вироблення рекомендацій щодо керування ними; – здійснення динамічного психологічного спостереження за працівниками (регулярне повторне тестування, аналіз поведінки у побуті й на роботі й т.д.); – проведення психологічного аналізу управлінської діяльності посадових осіб і кадрових рішень (за рішенням першої особи організації). <p>4. Навчання персоналу основам психологічних знань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навчання працівників прийомам ефективного спілкування й вирішення конфліктних ситуацій; – проведення психолого-педагогічного навчання керівників структурних підрозділів; – навчання персоналу прийомам саморегуляції психічного стану (детальніше див. у роботі [10])
Права психолога психологічної служби	<p>1. Запитувати в посадових осіб необхідну інформацію й документацію для вирішення завдань, поставлених структурними підрозділами (відділами, службами, дільницями), у межах компетенції служби.</p> <p>2. Користуватися при вирішенні завдань послугами обчислювального центра, бібліотеки, множинної лабораторії підприємства, а також соціальних і оздоровчих установ. Для здійснення професійної діяльності психологу виділяються окремих робочий кабінет і кабінет психологічного розвантаження, які обладнані електронно-обчислювальною й аудіо-, відеотехнікою, навчальними й методичними посібниками, діагностичними методиками.</p> <p>3. Проводити індивідуально-психологічні й соціально-психологічні обстеження структурних підрозділів і давати відповідні рекомендації.</p> <p>4. Вносити пропозиції керівництву організації про вдосконалення структури й роботи служби.</p> <p>5. Розробляти посадові інструкції для підлеглих працівників на основі типових посадових інструкцій і здійснювати контроль за їх виконанням. Вносити пропозиції вищому керівництву про заохочення працівників і стягнення із них штрафів за порушення трудової дисципліни (відповідно до статей КЗпП)</p>

Розділ	Загальні положення
	<p>6. Вносити пропозиції про підбір і розміщення кадрів, установлювати підлеглим працівникам посадові оклади при складанні штатного розкладу й преміювати їх відповідно до індивідуального внеску в кінцеві результати.</p> <p>7. Організовувати й проводити оперативні наради підприємства з усіх питань у межах компетенції психологічної служби.</p> <p>8. Брати участь у науково-практичних семінарах і конференціях, присвячених психологічним проблемам. Звертатися до інших фахівців за консультацією.</p> <p>9. Залучати з дозволу генерального директора фахівців з інших підприємств (організацій)</p>
Відповідальність керівника психологічної служби	<p>1. За несвоєчасне й неякісне виконання функцій і завдань, передбачених цим положенням.</p> <p>2. За несвоєчасне й неякісне надання вихідної інформації стосовно вирішуваних завдань генеральному директору, його заступнику з кадрових питань і в структурні підрозділи.</p> <p>3. За необґрунтоване й неякісне розроблення планів і невиконання завдань служби, зазначених у плані економічного й соціального розвитку.</p> <p>4. За порушення правил охорони праці, техніки безпеки.</p> <p>5. За нераціональне використання трудових, матеріальних, технічних, енергетичних і фінансових ресурсів</p>
Заохочення працівників психологічної служби	<p>1. За своєчасне і якісне виконання функцій і завдань колектив психологічної служби підприємства може заохочуватися всіма способами (згідно зі статтями КЗпП, наказами генерального директора).</p> <p>2. Показниками якості праці психологічної служби є якість і своєчасність проведених обстежень, надійність прийнятих на їхній основі рішень, якість оформлення висновків і рекомендацій і рівень трудової дисципліни.</p> <p>3. Працівників психологічної служби стимулюють за досягнення таких показників:</p> <ul style="list-style-type: none"> – зменшення втрат робочого часу на одного працівника; – зменшення плинності кадрів; – підвищення надійності роботи персоналу (зменшення можливої кількості перебоїв у роботі з провини працівників); – збільшення коефіцієнта рівномірності завантаження персоналу роботою; – підвищення рівня трудової дисципліни; – підвищення якості праці персоналу підприємства; – своєчасні вивчення й оптимізація соціально-психологічного клімату в структурних підрозділах. <p>4. Оцінювання й заохочення кожного працівника здійснює керівник психологічної служби, виходячи з фактично відпрацьованого часу, якості праці й індивідуального внеску в кінцевий результат. Роботу керівника психологічної служби оцінює заступник генерального директора підприємства з кадрових питань</p>

Розділ «Функції й завдання психологічної служби» положень про психологічну службу (див. табл. 4.5) доповнюється детальним планом роботи психологічної служби на різні часові інтервали (зазвичай на один рік) (табл. 4.6) [10].

Таблиця 4.6

Приклад планування роботи психологічної служби (на рік)

Найменування завдань	Періодичність виконання	Трудомісткість завдання		Тривалість виконання завдання	Календарні строки		Функціональні зв'язки	
		на одиничне завдання	за рік		Початок	Закінчення	Вхідні	Вихідні
1	2	3	4	5	6	7	8	9

У графі 1 вказують повне найменування комплексу завдань із додаванням ознаки періодичності виконання (рік, квартал, місяць, тиждень, доба).

У графі 2 наводять періодичність виконання завдання, що визначає кількість повторень протягом року. Використовують загальноприйняті значення періодичності вирішення завдань: для річних – 1, для кварталних – 4, для місячних – 12, для тижневих – 52, для щоденних – 260.

У графі 3 вказують одиничну трудомісткість вирішення завдання в людино-годинах у конкретному структурному підрозділі (розраховується за формулою, поданою у роботі [10]).

У графі 4 зазначають річну трудомісткість у людино-годинах за всіма завданнями підрозділу, яка в підсумку не повинна відрізнятись від нормативного фонду часу більш ніж на 10 %. Нормативний фонд робочого часу на одну людину становить (260 днів x 8 годин) 2080 годин.

У графі 5 наводять тривалість виконання завдання керування в днях (d), що визначається відношенням одиничної трудомісткості (t) до нормативного фонду часу:

$$d = t/8L,$$

де 8 – нормативна тривалість робочого дня в годинах; L – кількість працівників структурного підрозділу, що беруть участь у вирішенні певного завдання (при розробленні посадових інструкцій L беруть такою, що дорівнює 1).

Слід ураховувати, що завдання – це безперервна послідовність виконання технологічних операцій.

У графах 6 і 7 подають календарні строки початку й закінчення вирішення завдань. При цьому доцільно використовувати один робочий календар. Для річних завдань вказують число й місяць року, для квартальних – число й місяць поточного кварталу, для місячних – число місяця, для завдань із тижневою періодичністю – день тижня. Для щоденних завдань строки не проставляють [10].

При призначенні календарних дат ураховують нормативні строки надання звітності до Держкомстату і контролюють дотримання тривалості робочого дня. Якщо ця умова не дотримується, то коректують тривалість виконання завдань і змінюють календарні строки його початку й закінчення.

У графах 8 і 9 вказують функціональні взаємозв'язки структурного підрозділу за конкретним завданням керування. Вхідні зв'язки визначають підрозділи, що дають вхідну інформацію для вирішення завдання, а вихідні – підрозділи, які одержують результативну інформацію.

Посадова інструкція фахівця-психолога. Посадова інструкція є основним документом, що регламентує призначення й місце працівника в системі керування, його функціональні обов'язки, права, відповідальність і форми заохочення. Основними розділами посадової інструкції є загальна частина, карта функціональних обов'язків, права, відповідальність, заохочення.

Посадові інструкції дають змогу:

- раціонально розподілити функціональні обов'язки між працівниками;
- підвищити своєчасність і надійність виконання завдань за рахунок введення кількісних показників періодичності, трудомісткості, тривалості й календарних строків їх виконання;
- поліпшити соціально-психологічний клімат у колективі, усунути конфлікти між керівниками й підлеглими;
- чітко визначити функціональні зв'язки працівника і його взаємини з іншими фахівцями;
- конкретизувати права працівника в частині підготовки й прийняття управлінських рішень і використання ресурсів;
- підвищити колективну й особисту відповідальність працівників за своєчасне і якісне виконання функціональних обов'язків;
- підвищити ефективність матеріального й морального стимулювання працівників;
- організувати рівномірне завантаження працівників по періодах з мінімальними втратами робочого часу й перевантаженнями [5].

З урахуванням досвіду психологічної практики можна скласти приблизний варіант посадової інструкції керівника психологічної служби підприємства (табл. 4.7).

Таблиця 4.7

Посадова інструкція
керівника психологічної служби підприємства

Розділ	Загальні положення
Загальна частина	<p>1. Керівник психологічної служби є штатним працівником, здійснює керування психологічним забезпеченням діяльності підприємства і підпорядковується заступнику директора підприємства з кадрових питань. Керівнику психологічної служби підпорядковуються всі працівники цієї служби.</p> <p>2. На посаду керівника психологічної служби на конкурсній основі призначається фахівець із вищою психологічною освітою, який має стаж роботи за спеціальністю не менше трьох років. Призначення керівника психологічної служби на посаду і звільнення з неї відбуваються за наказом директора підприємства.</p> <p>3. Керівник психологічної служби у своїй роботі керується такими нормативно-правовими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Конституція; – Цивільний кодекс; – КЗпП; – Статут підприємства; – Філософія підприємства; – План економічного й соціального розвитку підприємства; – Положення про оплату праці; – Правила внутрішнього трудового розпорядку; – Колективний договір; – Організаційно-методологічні принципи психологічної служби; – інші нормативні акти й документи з питань його діяльності та ця інструкція. <p>4. Керівник психологічної служби повинен знати: спеціалізацію й особливості роботи підприємства; стратегію розвитку підприємства; основи трудового й господарського законодавства; правила й норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії й протипожежного захисту; загальну психологію; диференціальну психологію; соціальну психологію; психологію праці; психологію керування, а також досконало знати відповідний психодіагностичний інструментарій; мати навички наукового дослідження й досвід викладення психологічних дисциплін.</p> <p>5. Основною метою діяльності керівника психологічної служби є організація психологічного забезпечення добору, оцінювання, розміщення й навчання персоналу підприємства</p>

Розділ	Загальні положення
Функціональні обов'язки керівника психологічної служби	<ol style="list-style-type: none"> 1. Керівник психологічної служби реалізує стратегію психологічного супроводу праці кожного працівника й психологічне забезпечення роботи підприємства в цілому. 2. Організує роботу підрозділу шляхом застосування прогресивних форм і методів керування й поширення передового досвіду роботи в області практичної психології. 3. Вживає заходів з удосконалювання професійно-психологічного добору при прийнятті працівників на роботу. 4. Забезпечує найкращі соціально-психологічні умови для використання знань і досвіду працівників підприємства. 5. Проводить роботу з виховання кадрів у дусі суворого дотримання інтересів підприємства, зміцнення трудової й виробничої дисципліни, розвитку ініціативи й трудової активності працівників. 6. Подає до атестаційної комісії результати психологічного аналізу трудового внеску й потенційних можливостей працівників, що атестуються. Особисто бере участь у роботі атестаційної комісії. 7. Бере участь у розміщенні кадрів відповідно до індивідуально-психологічних особливостей працівників. 8. Організує динамічне психологічне спостереження за працівниками (регулярне повторне тестування, аналіз поведінки у побуті й на роботі й т.д.) і відбиває результати цього спостереження в їхніх індивідуальних картках. 9. За завданням генерального директора проводить психологічний аналіз управлінської діяльності посадових осіб і кадрових рішень. 10. Організує навчання персоналу основам психологічних знань і прийомам саморегуляції
Права керівника психологічної служби	<ol style="list-style-type: none"> 1. Запитувати в посадових осіб необхідну інформацію й документацію для вирішення завдань, поставлених структурними підрозділами (відділами, службами, дільницями), у межах компетенції служби. 2. Користуватися при вирішенні завдань послугами обчислювального центра, бібліотеки, множинної лабораторії підприємства, а також соціальних і оздоровчих установ. Для здійснення професійної діяльності психологу виділяють окремий робочий кабінет і кабінет психологічного розвантаження, які обладнуються електронно-обчислювальною й аудіо-, відеотехнікою, навчальними й методичними посібниками, діагностичними методиками. 3. Проводити індивідуально-психологічні й соціально-психологічні обстеження структурних підрозділів і давати відповідні рекомендації. 4. Вносити пропозиції дирекції підприємства про вдосконалювання структури й роботи служби. 5. Розробляти посадові інструкції для підлеглих працівників на основі типових посадових інструкцій і здійснювати контроль за їх виконанням. Вносити пропозиції вищому керівництву про заохочення працівників і стягнення із них штрафів за порушення трудової дисципліни (відповідно до статей КЗпП)

Розділ	Загальні положення
	<p>6. Пропонувати підбір й розміщення кадрів, установлювати підлеглим посадові оклади при складанні штатного розкладу й преміювати їх відповідно до індивідуального внеску в кінцеві результати.</p> <p>7. Організовувати й проводити оперативні наради підприємства з усіх питань у межах компетенції психологічної служби.</p> <p>8. Брати участь у науково-практичних семінарах і конференціях, присвячених психологічним проблемам. Звертатися до інших фахівців за консультацією.</p> <p>9. Залучати з дозволу генерального директора фахівців з інших підприємств (організацій)</p>
Відповідальність керівника психологічної служби	<p>1. За несвоєчасне й неякісне виконання функцій і завдань, передбачених цією інструкцією.</p> <p>2. За несвоєчасне й неякісне надання вихідної інформації стосовно вирішуваних завдань генеральному директору, його заступнику з кадрових питань і в структурні підрозділи.</p> <p>3. За необґрунтоване й неякісне розроблення планів і невиконання завдань служби, зазначених у плані економічного й соціального розвитку.</p> <p>4. За порушення правил охорони праці, техніки безпеки.</p> <p>5. За нераціональне використання трудових, матеріальних, технічних, енергетичних і фінансових ресурсів</p>
Заохочення керівника психологічної служби	<p>1. Моральне заохочення керівника психологічної служби здійснюється у разі зразкового виконання ним функціональних обов'язків за наказом директора підприємства (згідно з КЗпП). За особливі трудові заслуги заступник директора з кадрових питань може вжити заходів щодо його заохочення, передбачених КЗпП: оголосити подяку, видати премію, нагородити почесною грамотою, представити до урядової нагороди або почесного звання.</p> <p>2. Матеріальне заохочення керівника психологічної служби здійснюється за такими показниками якості його праці: якість і своєчасність проведених обстежень, надійність прийнятих на їхній основі рішень, якість оформлення висновків і рекомендацій і рівень трудової дисципліни в підрозділі.</p> <p>3. Керівник психологічної служби заохочується (винагороджується або преміюється) понад установлений оклад за виконання таких показників:</p> <ul style="list-style-type: none"> – зменшення втрат робочого часу на одного працівника; – зменшення плинності кадрів; – підвищення надійності роботи персоналу (зменшення можливої кількості перебоїв у роботі з провини працівників); – збільшення коефіцієнта рівномірності завантаження персоналу роботою; – підвищення рівня трудової дисципліни; – підвищення якості праці персоналу підприємства; – своєчасні вивчення й оптимізація соціально-психологічного клімату в структурних підрозділах. <p>4. Роботу керівника психологічної служби оцінює заступник генерального директора підприємства з кадрових питань</p>

4.4. Планування й нормування роботи психолога на підприємстві

Увесь обсяг функцій і завдань психологічної служби, регламентації роботи в ній психолога містять положення про психологічну службу підприємства (організації) (див. табл. 4.5). Однак конкретний обсяг роботи психолога на підприємстві на конкретний період часу і в конкретних умовах усе-таки доцільно вказувати в плані роботи на цей період часу. Зазвичай робота психолога планується на один рік (у межах відповідного планування роботи психологічної служби) (див. табл. 4.6).

Основне завдання планування роботи психолога на підприємстві – одержання максимальної кількості достовірної інформації при мінімальному рівні витрат трудових і матеріальних ресурсів. Це планування має два основних етапи (табл. 4.8).

Таблиця 4.8

Загальні етапи планування роботи психолога на підприємстві

Етап	Зміст
Підготовка	<ol style="list-style-type: none">1. Вивчення специфіки діяльності підприємства (організації).2. Вивчення загальної соціально-психологічної обстановки на підприємстві (в організації).3. Виділення «проблемних зон», робота в яких є першочерговою.4. Розроблення норм і критеріїв відповідності професійним вимогам різних категорій працівників
Визначення заходів	Оформлення планування заходів, необхідних у «проблемних зонах», а також профілактичної й просвітницької роботи на основі наявних трудових, часових і матеріальних ресурсів

Будь-яке планування стає неможливим без визначення трудомісткості кожного завдання, що ставиться перед підрозділом або конкретним фахівцем. При цьому точно визначити трудомісткість навіть стандартних завдань досить складно, тому що вона залежить від багатьох факторів, основними з яких є такі:

- рівень механізації й автоматизації робочого місця психолога;
- ставлення керівництва й працівників до психологічних обстежень;
- особливості самого психолога (його кваліфікація, специфіка мотивації й т. ін.).

Тому спочатку слід використати методики визначення трудомісткості різних видів роботи психолога, а потім – рекомендації зі складання такого плану його роботи (у межах відповідного планування роботи психологічної служби), у якому зазначено не тільки завдання й методи їх вирішення, але

й формули для розрахунку їхньої трудомісткості (при використанні певних діагностичних методик). Якщо виникне необхідність змінити склад методик або схему дій психолога для досягнення поставлених перед ним цілей, то за допомогою однієї або декількох відповідних методик трудомісткість можна буде перерахувати. Детально ці питання розглянуто у роботі [10].

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть основні фактори корисності роботи ПС для підприємства.
2. Опишіть загальні елементи системи роботи з персоналом підприємства.
3. У чому полягає основний зміст психодіагностичної роботи психолога на підприємстві?
4. Що таке психологічна інформація і за якими принципами вона використовується в роботі ПС підприємства?
5. Розкрийте морально-етичні принципи роботи психолога-практика на підприємстві.
6. Як визначається річна трудомісткість у людино-годинах за всіма завданнями підрозділу?
7. У якому розділі положень про ПС підприємства вказують тривалість виконання завдання керування в днях? Як її розраховують?
8. Які основні положення визначають зміст посадової інструкції керівника ПС підприємства?
9. Розкрийте зміст основних етапів планування роботи психолога на підприємстві.

Бібліографічний список

1. Абрамова, Г. С. Практическая психология / Г. С. Абрамова. – М.: Академический проект, 2000. – 512 с.
2. Битянова, М. Р. Организация психологической работы в школе / М. Р. Битянова. – М.: Генезис, 2000. – 298 с.
3. Документація психолога / упоряд. Т. Гончаренко. – К.: Ред. загальнопед. газ., 2005. – 120 с.
4. Дубровина, И. В. Школьная психологическая служба: вопросы теории и практики / И. В. Дубровина. – М.: Педагогика, 1991. – 232 с.
5. Егоршин, А. П. Управление персоналом / А. П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2003. – 720 с.
6. Овчарова, Р. В. Справочная книга школьного психолога / Р. В. Овчарова. – М.: Просвещение, 1993. – 256 с.
7. Основи практичної психології / за ред. В. Панка. – К.: Либідь, 2003. – 536 с.
8. Практическая психология образования / под. ред. И. В. Дубровиной. – СПб.: Питер, 2009. – 592 с.
9. Рабочая книга школьного психолога / под ред. И. В. Дубровиной. – М.: Просвещение, 1991. – 303 с.
10. Шейнис, М. Ю. Рабочая книга психолога организации / М. Ю. Шейнис. – Самара: Изд. дом «Бахрах-М», 2005. – 224 с.

Навчальне видання

Научитель Олена Давидівна

Гулий Юрій Іванович

**ПСИХОЛОГІЧНА СЛУЖБА:
В РИСУНКАХ, ТАБЛИЦЯХ, КОМЕНТАРЯХ**

Редактор А. М. Ємленінова

Зв. план, 2015

Підписано до видання 10.06.2015

Ум. друк. арк. 5,4. Обл.-вид. арк. 6,12. Електронний ресурс

Видавець і виготовлювач
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»
61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17
<http://www.khai.edu>
Видавничий центр «ХАІ»
61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17
izdat@khai.edu

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції сер. ДК № 391 від 30.03.2001