

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра психології і туризму

Кваліфікаційна робота магістра
на тему:

«Етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу: роль психолога та позиція клієнта/пацієнта»

Допущено до захисту
«__» _____ 2023 року

Завідувач кафедри
психології і туризму
проф.Бондаренко О.Ф.

студентки групи *ПС 01-22з*
факультету *туризму, бізнесу і психології*
освітньої програми *Психологічне*
дослідження і консультування
за спеціальністю *053 Психологія*
Черняєвої Катерини Дмитрівни

Науковий керівник:
кандидат психол. наук, доцент,
Кириленко В.Г.

Національна шкала _____

Кількість балів _____

Оцінка ЄКТС _____

КИЇВ – 2023

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
KYIV NATIONAL LINGUISTIC UNIVERSITY
Chair of Psychology and Tourism

Master's Degree in Psychology

on the topic:

**«Ethical and Legislative Aspects of the Consultative and Psychotherapeutic
 Process: the Role of the Psychologist and the Position of the Client/Patient»**

*Admitted to the defense of
 a thesis*

« ___ » _____ 2023

Head of a chair

(signature)

O.F. Bondarenko

Student of group *PS 01-22S*
 Department of *Business,
 Tourism and Psychology*
 Educational and professional
 program
*Psychological research
 and counseling*
 Speciality *053 Psychology*

Kateryna Cherniaieva

Research Adviser:

Candidate of Psychology,
 Professor V.G. Kyrylenko

National scale _____

Scores _____

ECTS _____

ЗМІСТ

	стор
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ НОРМАТИВНО-ЕТИЧНОЇ СКЛАДОВОЇ В ПСИХОЛОГІЧНИХ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПРАКТИКАХ	8
1.1. Порівняльний аналіз нормативно-етичних аспектів консультативного процесу в практиках українських та закордонних психологів	8
1.2. Характеристика та професійні вимоги до особистості психолога та його роль в консультаційному процесі	17
1.3. Психологічна характеристика та позиція сучасного українського клієнта/пацієнта в консультаційному процесі	27
1.4. Організаційні та методологічні аспекти консультаційного процесу в роботі психолога	33
Висновки до першого розділу	43
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ НОРМАТИВНО- ЕТИЧНОЇ СКЛАДОВОЇ В ПСИХОЛОГІЧНИХ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПРАКТИКАХ	44
2.1 Організація емпіричного дослідження, методи і процедура дослідження	44
2.2. Характеристика вибірки, методи і процедура проведення дослідження	52
Висновки до другого розділу	60
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ	61
3.1. Аналіз отриманих результатів дослідження етичних та законодавчих аспектів взаємодії психолога та клієнта	61
3.2. Практичні рекомендації щодо покращення	76
Висновки до третього розділу	88
ВИСНОВКИ	89
РЕЗЮМЕ / SUMMARY	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	92

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному українському суспільстві велике значення має психологічне консультування, яке наразі визнається актуальним та високо цінується як сфера професійної діяльності психолога. Нова шокуюча реальність та війна, в якій опинилась наша країна і живе наша нація суттєво скорегували та поглибили зміст психологічної допомоги і супроводу людини в різних напрямках її життя: в процесі становлення та розвитку особистості, в професійній діяльності, у процесі розв'язання сімейних питань та проблем, подолання складних життєвих криз та обставин.

Співпраця психолога та клієнта - це глибокий і багатогранний процес взаємодії, що ставить перед психологом важливі виклики. Для їх вирішення вимагається постійне вдосконалення професійних навичок і безумовне дотримання високих професійних стандартів, зокрема етичних норм. Саме дотримання цих стандартів і професійної етики гарантує надання якісних психологічних послуг і захист інтересів як самого психолога, так і його клієнтів.

Професійна етика в основному означає систему моральних стандартів, цінностей і принципів, які функціонують як внутрішній орієнтир у поведінці та взаємодії фахівців у конкретній сфері [4; 37]. Етичні засади, які направляють психолога в його професійній практиці, базуються на загальноприйнятих моральних цінностях, таких як повага до особистості, захист прав і свобод особи, доброзичливість і бажання працювати на користь клієнта [17].

Великий акцент ставиться на принципах збереження конфіденційності та таємниці клієнта. Ще однією конкретною етичною нормою є уникання фізичного контакту з клієнтами, за винятком ситуацій, передбачених під час консультативної допомоги, і утримання від соціальних та професійних відносин з клієнтами, які не відносяться до терапевтичних [3].

Зрозуміло, що задекларовані етичні принципи є лише загальними рекомендаціями щодо психологічної практики [12]. Жоден кодекс етики не може надати однозначної відповіді на те, що є правильним у конкретних ситуаціях,

проте він виконує важливі функції. Він служить як важлива основа для прийняття рішень і надає важливу інформацію консультантам, їх клієнтам та громадськості щодо ролей і обов'язків психолога. Крім того, він сприяє відповідальній психологічній практиці та захисту клієнтів від недоречної поведінки консультанта, і використовується як засіб для рефлексії та вдосконалення роботи психолога.

В межах нашого дослідження підіймається проблема взаємної відповідальності психолога і клієнта; спекуляції, які базуються на відсутності загальноприйнятих критеріїв оцінки ефективності консультаційної роботи, що створює ризик несумлінної роботи психолога; сценаріїв розвитку подій при виникненні етичної дилемі. Перспектива дослідження проблеми професійної етики психолога вбачається в ракурсі трансформації процесу професійної підготовки майбутніх фахівців-психологів, оскільки саме звернення до ціннісної та етичної проблематики в процесі навчання має значний потенціал для розвитку їх професіоналізму.

Також вдосконалення, конкретизація та своєчасне внесення змін згідно з успішними світовими практиками, з етнічною поправкою, до загальноприйнятих етичних регламентів, стандартів та розробка критеріїв оцінки ефективності консультаційної роботи, значно поліпшили би ситуацію щодо розвитку психотерапевтичної практики в нашій країні. Саме це і зумовило вибір теми нашої кваліфікаційної роботи на тему «Етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу: роль психолога та позиція клієнта/пацієнта».

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному аналізі проблеми нормативно-етичної складової в консультативному та психотерапевтичному процесі.

Об'єкт дослідження: особливості консультативного та психотерапевтичного процесу.

Предмет дослідження: етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу: роль психолога та позиція клієнта/пацієнта.

Гіпотеза: чи співпадають етичні принципи взаємодії психолога та клієнта та чи дотримання етичних принципів психологом впливає на поведінку клієнта?

Відповідно до об'єкта, предмета і мети дослідження сформульовано **завдання:**

1. Здійснюючи теоретичний аналіз літератури щодо даного питання, дослідити етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу.
2. Вивчити та визначити основні нормативні та етичні фактори консультативного та психотерапевтичного процесу.
3. Добрати необхідні методи емпіричного дослідження щодо консультативного та психотерапевтичного процесу і провести емпіричне дослідження.
4. Охарактеризувати нормативно-етичні складові консультативного та психотерапевтичного процесу.
5. Розробити практичні рекомендації щодо покращення нормативно-етичних складових консультативного та психотерапевтичного процесу.

Методи дослідження: для розв'язання поставлених завдань, досягнення мети, використано теоретичний порівняльно-логічний аналіз наукової літератури з метою ідентифікації стану розробленості досліджуваної проблеми; емпіричні: опитувальники, порівняльний аналіз результатів дослідження; статистичні: частотно-смісловий аналіз і якісний аналіз.

Теоретико-методологічною основою дослідження виступають праці та дослідження вітчизняних психологів. Проблему етичного та правового регулювання психологічних досліджень розглянула Горбунова В.В. у 2005 році, обґрунтував низку питань, щодо необхідності укладання та документального оформлення згоди на участь у психологічному дослідженні [9]. Вивченням та дослідженням проблеми нормативно-етичної складової в консультативно-терапевтичних практиках сучасних психологів займалися вітчизняні дослідники в області консультативної психології у 2018 році Яблонська Т.М. і Булатевич Н.М. [5; 37]. Чуніхіна С. Л. у 2021 році досліджувала особливі і суттєві умови професійної діяльності психолога у сфері політики та обґрунтувала необхідність

розроблення етичного кодексу діяльності політичного психолога в Україні та окреслення його основних тематичних напрямів [36].

Надійність та достовірність отриманих в ході дослідження даних забезпечено якісним та кількісним аналізом, визначення зв'язку між досліджуваними елементами.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в розширенні і поглибленні знань про загальні закономірності впливу нормативно-етичних сторін консультативного та психотерапевтичного процесу. Наукова новизна полягає у розробці практичних рекомендацій щодо підвищення якості та ефективності отриманих результатів впродовж консультативного та психотерапевтичного процесу.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося з липня 2023 року по серпень 2023 року та складалося з 2 етапів: теоретичного та практичного. Вибірку емпіричного дослідження склали 96 респондентів. Вік досліджуваних від 18 до 67 років.

Апробація результатів магістерської дипломної роботи. Основні положення та результати роботи доповідались та обговорювались на засіданні кафедри психології і туризму, на Міжнародній науково-практичній відеоконференції «Ad orbem per linguas. До світу через мови», Всеукраїнській науково-практичній конференції та були представлені у вигляді тез у збірнику.

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок. Основний зміст викладено на 87 сторінках друкованого тексту. Робота містить 4 таблиці, 16 діаграм. Список використаних джерел складає 61 найменування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ НОРМАТИВНО-ЕТИЧНОЇ СКЛАДОВОЇ В ПСИХОЛОГІЧНИХ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПРАКТИКАХ

1.1. Порівняльний аналіз нормативно-етичних аспектів консультативного процесу в практиках українських та закордонних психологів

Психологічна допомога в Україні продовжує свій процес регламентаційного формування та наповнення більш глибоким змістом і сенсами. Зміни відбуваються з урахуванням національно-культурної ідентичності, жорстокої війни з Росією, в яку була втягнута наша країна, через що, дуже сильно трансформувалася спосіб життя і, як наслідок, запити та скарги клієнтів. Змінам піддається формат та методи психологічної допомоги, наприклад, дистанційний формат психологічного консультування, який вже ввійшов досить впевнено в повсякдення психотерапії, починаючи з 2020 року, ознакою якого стало повномасштабне світове поширення вірусу COVID-19.

Психологічне консультування є сьогодні актуальним й затребуваним в українському суспільстві напрямком професійної діяльності психолога. Ключовим ідентифікатором та невід'ємною складовою взаємовідносин консультанта/психолога та клієнта/пацієнта є професійна етика.

Професійна етика використовується для опису двох ставлень, перше - системи професійних моральних норм (наприклад, «професійна етика психолога»); друге - напрямки етичних досліджень відносно основ професійної діяльності. Автори Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. (2011) формулюють поняття «професійної етики» наступним чином, система моральних принципів, норм і правил поведінки спеціаліста з урахуванням особливостей його професійної діяльності та конкретної ситуації [4]. Професійна етика має бути невід'ємною складовою частиною підготовки кожного спеціаліста.

Зміст будь-якої професійної етики складається із загального і часткового [8]. Загальні принципи професійної етики, що базуються на загальнолюдських нормах моралі, припускають: взаємна підтримка серед професіоналів (іноді - корпоративність); особливе розуміння обов'язку і честі; особливу форму відповідальності, обумовлену предметом і різновидом діяльності. Часткові принципи випливають з конкретних умов, змісту і специфіки тієї чи іншої професії і виражаються, в основному, в етичних кодексах - вимогах по відношенню до фахівців.

Професійна етика в психотерапевтичному процесі, поряд з отриманням теоретичних знань з психології людини і набуттям навичок діагностичної, дослідницької, профорієнтаційної і консультаційної роботи, визнається обов'язковим і вагомим елементом професійного, особистісного і духовного росту психолога [2].

Консультавання і психотерапія є процесом, що ґрунтується на індивідуальних і соціокультурних цінностях, визначає поняття «благо» та методи його досягнення. [3]. Усі консультації та психотерапія ґрунтуються на цих цінностях і, крім того, підпорядковуються етичним і правовим стандартам. Тому психологи та психотерапевти повинні мати розуміння своїх особистих цінностей і бути ознайомленими з основними етичними нормами і законами. Закони встановлюють правила, що регулюють поведінку громадян у державі і визначають, що вважається законним у даному суспільстві. На відміну від цього, етичні стандарти, як правило, мають характер рекомендацій. У разі конфлікту між етичними та юридичними нормами зазвичай рішення приймають судові органи. Загалом закон часто застосовує об'єктивний підхід до професійної етики, проте він підтримує ідею сертифікації та ліцензування фахівців як засобу забезпечення високих стандартів обслуговування громадян. Єдиним винятком є ситуація, коли закон скасовує професійний кодекс етики, особливо у сфері захисту здоров'я, безпеки та добробуту громадян. Професійна та особиста етика регулюють процес прийняття психологами рішень у питаннях психотерапевтичного консультавання та взаємодії з клієнтами.

Психологічне консультування та психотерапія як складові професії базуються на принципах, що спільні з етичними стандартами демократичного суспільства. Кодекси професійної етики та стандарти практики психологів-консультантів розробляють професійні асоціації. Вони базуються на загальноприйнятій для цієї організації системі цінностей і призначені [52]:

- для захисту прав клієнтів;
- для регулювання внутрішніх суперечок і проблем професійного життя без контролю держави, забезпечення стабільності професії;
- для захисту прав професіоналів у разі пред'явлення претензій з боку клієнтів; якщо діяльність професіонала визнається такою, що відповідає прийнятому стандарту, професійна організація захищає свого члена в суді;
- для захисту від некомпетентних фахівців і шарлатанів за допомогою сертифікації та ліцензування фахівців, професійна компетентність яких відповідає затвердженим стандартам.

Етичний кодекс складається із загального розділу, присвяченого професійним цінностям, і тематичних розділів, що визначають права клієнта і консультанта, межі професійної компетенції та відповідальності фахівця, професійні повноваження, професійні вимоги та заборони, порядок консультування й оплати, взаємини з іншими фахівцями та представниками інших професій, питання психологічної діагностики, навчання фахівця, супервізії та практики, проведення досліджень і способи розв'язання етичних питань [30]. Етичний кодекс американської психологічної асоціації (АРА, 2002) спочатку описує загальні принципи: компетентність, інтегрованість, професійну та наукову відповідальність, повагу до прав і гідності інших людей, дії на благо інших людей, соціальну відповідальність, а потім етичні стандарти, які докладно фокусуються на проблемах терапії, оцінювання та вимірювань, використання реклами, приватності та конфіденційності, навчання, супервізії, досліджень та публікацій, судової діяльності та розв'язання етичних проблем [39]. Деякі кодекси розділені на дві частини - етичний кодекс і кодекс практики - наприклад, Кодекс етики та практики консультантів Британської асоціації консультування

(2002). В етичній частині цього Кодексу прописано цінності (цілісність, неупередженість і повагу), відповідальність, антидискримінаційний підхід, конфіденційність, контракти, межі та компетентність. Кодекс практики дає чіткіші інтерпретації цих принципів, описуючи нормативну професійну поведінку [34].

Деякі інші етичні принципи призначені для оцінки етичності дій консультанта або терапевта. Один з цих принципів - принцип особистої та професійної чесності. У деяких випадках терапевтичний тупик або етична дилема можуть виникнути тому, що певні питання не розглядаються відкрито (навмисно чи ненавмисно) під час терапевтичної сесії. Для психолога-консультанта важливо усвідомлювати, чи існують теми, які не можна обговорювати відверто під час терапії. Роздуми про них і про фальш у терапевтичних відносинах допомагає терапевту знайти вихід із терапевтичного глухого кута і вирішити, які саме терапевтичні інтервенції мають сенс у даній ситуації [45].

Ще одним етичним принципом, який закріплений у етичних кодексах, є акцент на інтересах клієнта. Цей принцип відзначає важливість розуміння та поваги до цінностей клієнта, відзначаючи різницю між ними та особистими цінностями психолога. У деяких ситуаціях може статися так, що консультант виявляє власні ціннісні орієнтації та не враховує цінності та побажання клієнта. Наприклад, фахівці в області психології та психотерапії повинні поважати релігійні та моральні переконання своїх клієнтів і враховувати їх під час розробки своїх професійних втручань. Цей принцип також підкреслює важливість того, як пацієнт розуміє та реагує на обговорені втручання [41].

Терапія - це одна з галузей, яка акцентує увагу на конкретній теорії, ідеях та методах, часто обмежуючи інші джерела інформації, ідеї та підходи. Психотерапевти, які проходять курс навчання за певним терапевтичним напрямком, можуть приймати цю теоретичну спрямованість та набуті методи як головний засіб вирішення питань тривоги та відповідальності. Щоб уникнути такого обмеження, важливо ретельно вивчити власні почуття та реакції,

направлені на клієнта. Багато психотерапевтів помиляються, вважаючи, що клієнти автоматично поділяють їхні цінності та переконання, хоча це не завжди так. Основним завданням терапевта повинно бути вивчення етичних принципів, потреб і цінностей клієнта. Це допомагає терапевту зрозуміти очікування клієнта, будь вони свідомі чи ні, стосовно майбутньої роботи. Намагання зрозуміти ситуацію з точки зору самого клієнта допомагає уникнути непорозумінь, поліпшити комунікацію та розвивати емпатію [44].

Третій принцип підкреслює, що консультант реалізує свою діяльність без злочинних намірів і особистої користі. В деяких випадках можуть виникати професійні або дружні зв'язки, але консультант повинен ретельно розуміти, як ці відносини впливають на його судження та дії. Змішані інтереси консультанта, окрім терапевтичних, можуть впливати на його рішення і дії. Такі двоїсті відносини можуть призвести до того, що консультант не зможе об'єктивно захищати інтереси клієнта, а також завдати шкоду обом сторонам співпраці. Через ці обґрунтовані обтяження, психологи уникають проведення консультацій або терапії з родичами, друзями, підлеглими або начальниками, а також утримуються від ведення бізнесових відносин із колишніми або поточними клієнтами або учнями [48].

Також важливим є здатність аргументувати свої дії в обличчі етичних дилем, і це навичка, яку психологи та психотерапевти набувають під час професійних тренінгів та семінарів. Існують спеціальні моделі навчання консультантів та психотерапевтів, як вирішувати етичні питання. Питання про баланс загальних принципів та норм в етичних кодексах психологів залишається актуальним. З одного боку, етичний кодекс психолога, як нормативний документ, встановлює завдання надавати орієнтири, а з іншого боку, рівень принципів безпосередньої нормативної регламентації є недостатнім та неефективним [26].

Проблема взаємодії моральних та правових аспектів у етичному кодексі залишається завжди актуальною. Суттєвим є розгляд того, яким чином нормативний документ може уособлювати «дух» кодексу, не втрачаючи своєї

початкової регулятивної значущості. Важливо враховувати, що прикладний аспект або функціональність кодексу визначаються не лише зазначеними питаннями, які не завжди мають однозначні відповіді. Кодекс може вважатися сучасним та ефективним, якщо він відповідає потребам сучасності та культурному контексту його застосування. [54].

У зарубіжних країнах кодекси психолога виникли на початку ХХ ст., активно розвивалися, не тільки в аналізі практики і корекції статутів чи в кодексах, а й щодо наукових досліджень етичних аспектів діяльності психолога [30]. Джерелами та підґрунтям стандартів етичного кодексу психолога, є: культура, звичаї, традиції, ідеологія, релігія, політика, які виступають як сфери чи атрибути людської діяльності.

В Україні зареєстровано декілька десятків психологічних професійних об'єднань, кожна з яких має свій кодекс. Серед них, найбільш відомі: Національна Психологічна Асоціація (НПА), Українська спілка психотерапевтів (УПС), Українська психологічна асоціація (УПА), Українська асоціація психології освіти та розвитку, Всеукраїнська Психодіагностична Асоціація, Асоціація психологів України, Асоціація психологічного консультування та травматерапії, Інститут психології імені Г.С. Костюка.

Ці об'єднання встановлюють стандарти професійної етики, які зобов'язують їхніх членів дотримуватися в процесі своєї роботи. Кодекси етики зазвичай включають в себе принципи конфіденційності, професійної компетентності, дбайливого ставлення до клієнтів та інші важливі аспекти. Кожне об'єднання може мати власні особливості та рекомендації, але загальна мета полягає в забезпеченні якості психологічних послуг та етичної поведінки фахівців в галузі психології в Україні.

Етичні норми для психологів у різних країнах відображають вплив історії, соціокультурного середовища та юридичного контексту цих країн, а також їхнє ставлення до психологічної практики. Зазвичай у кожній країні існує національна асоціація психологів, яка формулює та приймає власний кодекс професійної етики для психологів. Ці норми етики можуть розрізнятися в різних

країнах через культурні цінності, законодавство та історичні фактори. Наприклад, підходи до забезпечення конфіденційності, звітності про можливий негативний вплив на клієнта, обмеження у рекламі психологічних послуг, взаємовідносини з дітьми чи з органами державної влади можуть варіюватися у різних країнах. Психологи повинні дотримуватися етичних стандартів своєї країни та своєї професійної асоціації, а також бути усвідомленими стосовно історичного та соціокультурного контексту своєї практики, щоб гарантувати безпеку та процвітання своїх клієнтів та зберегти довіру до психологічної професії.

Етичні аспекти та принципи консультативного та психотерапевтичного процесу закріплюються в декількох нормативно-правових актах. Основою психотерапевтичної діяльності для більшості країн світу є Конституція і затверджені в ній основні принципи і цінності діяльності будь-якої людини. Україна не є виключенням, адже Конституція України є однією з основ формування етики у суспільстві. Зокрема, в Конституції України закріплюються права і свободи громадян України, проголошується, що «людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю [19]. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» (ст.3). Відповідно людина є найвищою цінністю української держави, яка є джерелом влади, її носієм і творцем. Також у Конституції визначено, що свобода, рівність, соціальна справедливість, законслухняність є важливими етичними цінностями, які служать критеріями оцінювання міри гуманітаризації держави, а отже, й діяльності публічних службовців. Реалізація цих принципів направлена на формування суспільно-державної єдності на засадах взаємної відповідальності людини-громадянина та держави.

Нормативно-правовими актами у сфері психіатричної допомоги прийнято вважати Закон України «Про психіатричну допомогу» (Відомості Верховної Ради

України (ВВР), 2000, № 19, ст.143). Закон України «Про психіатричну допомогу» є єдиним спеціалізованим нормативно-правовим актом, що регулює деякі питання надання послуг у сфері психічного здоров'я. Закон акцентує на психіатричній допомозі, однак регулює та визначає важливі аспекти системи забезпечення психічного здоров'я населення та відносин між суб'єктами, які користуються такими послугами та надають такі послуги, зокрема зараз це здебільшого медичні заклади, де й надається психіатрична допомога [16].

Іншим нормативно-правовим документом є Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 року № 1018-р “Про схвалення Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року”. Ця Концепція має на меті «створення цілісної, ефективної системи охорони психічного здоров'я, яка функціонує в єдиному міжвідомчому просторі, забезпечує покращення якості життя та дотримання прав і свобод людини». Концепція стала першою спробою і важливим кроком у визначенні психічного здоров'я як окремого пріоритетного напрямку, який вимагає окремої політики [32].

Варто звернути дослідницьку увагу і на Наказ МОЗ України від 30.11.2017 року № 1504 “Про затвердження форми звітності щодо надання психіатричної допомоги населенню” [24], та на Наказ МОЗ України від 31.08.2017 року № 992 “Про затвердження Правил застосування примусових заходів медичного характеру в спеціальному закладі з надання психіатричної допомоги” [25].

В Законі України «Про соціальні послуги» визначається роль психологів та психологічної служби у системі соціальної допомоги. Цей Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їхніх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [15]. Попри те, що соціальні послуги прямо пов'язані з психічним здоров'ям, психічними та поведінковими розладами, цьому питанню приділено недостатньо уваги, а ролі соціальних служб і соціальних працівників у наданні послуг у сфері психічного здоров'я не окреслені. Відсутні визначення та бракує

механізмів забезпечення послугами у сфері психічного здоров'я отримувачів соціальних послуг, зокрема уразливих груп населення.

У жовтні 2020 року Наказом №677 було затверджено Державний стандарт соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин.¹ В даному Стандарті вперше було введено Перелік обґрунтованих, науково-доказових форм і методів психологічної допомоги [22].

Законодавчо-нормативні аспекти регулювання консультаційного та психотерапевтичного процесу відображені також в наступних документах:

- Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 р. Стаття 76 «Психологічна служба та соціально-педагогічний патронаж у системи освіти». Згідно Закону України «Про освіту» у системі освіти діє психологічна служба, положення про яку затверджує центральний орган виконавчої влади у сфері освіти і науки. Психологічне забезпечення освітнього процесу в закладах освіти здійснюють практичні психологи [14].

- Наказ МОН України №509 від 22.05.2018 р. «Положення про психологічну службу системи освіти України». Проаналізувавши цей документ, ми дійшли висновку, що він несе по собі більше теоретичну складову та не має на меті загально окреслити масштаби оперування в рамках цієї діяльності [23].

- Лист МОН №1/9-363 від 16.07.2021 р. «Про пріоритетні напрями роботи психологічної служби у системі освіти на 2021-2022 н.р.» [20].

- Лист МОН №6/1427-20 від 30.11.2020 р. «Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог закладу освіти» [21].

Загалом, аналіз нормативної бази, яка стосується регулювання психологічних консультативних практик в Україні, показує нам, що на жаль, відсутній змістовний та актуальний фундамент для вирішення юридичних та етичних питань, які виникають у процесі участі сторін у консультаціях та психотерапії. Більшість нормативних актів, які повторюють міжнародні стандарти щодо прав людини у галузі психічного здоров'я, є переважно

¹ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1218-20#Text>

декларативними та не містять процедурних норм. На сьогоднішній день в Україні відсутній законодавчий акт, який містив би положення про психічне здоров'я як окрему сферу, з включенням преамбули, принципів, термінології та посилань на права людей, які страждають від психічних розладів.

1.2. Характеристика та професійні вимоги до особистості консультанта та його роль в консультаційному процесі

Особистість консультанта (психолога) та професійні компетенції безперечно мають ключове значення у процесі консультування. Українські реалії сьогодення серйозним чином впливають на формування та особистісні трансформації експертів цього напрямку. Війна в країні, яка формує певну проблематику та запити у суспільстві, недосконалість нормативної бази, яка повинна регулювати взаємовідносини консультанта та клієнта, формат консультаційного процесу, специфіка освітньої діяльності, відсутність механізму надання дозволів та ліцензій для здійснення фахової діяльності і, безумовно, культура і ментальність консультантів створюють новий фундамент для формування портрета консультанта сучасної української психотерапевтичної практики.

Характеристика та професійні вимоги до особистості психолога в Україні зазвичай відповідають загальним стандартам для психологів у багатьох країнах за винятком деяких. Проте, деякі аспекти можуть бути акцентовані або змінені відповідно до національного контексту. На наш погляд, ось деякі ключові характеристики та вимоги, що пред'являються до психологів в Україні на професійному рівні, на яких ми хотіли зробити акцент:

- освіта: психологи в Україні зазвичай повинні мати вищу психологічну освіту, отриману в акредитованих вищих навчальних закладах; наприклад, можуть бути бакалаври або магістри за спеціальністю «Психологія»; допускається робота психолога-консультанта інтерна, коли він/а практикує в рамках навчальної програми під супервізією досвідченого психотерапевта супервізора, який/а бере на себе відповідальність за практику інтерна [13];

- акредитація та сертифікація: у деяких випадках, для зайняття певними видами та напрямками психологічної діяльності, психологи повинні мати акредитацію та сертифікацію, що вимагає додаткової підготовки та практики;

- постійна професійна підготовка: психологи повинні постійно розвивати свій рівень навичок та розширювати знання через участь у семінарах, тренінгах, конференціях та інших професійних заходах;

- етична поведінка: психолог повинен виконувати свою роботу відповідно до етичних норм, не порушувати прав клієнтів і забезпечувати безпеку процесу консультування;

- добре розвинені комунікаційні навички: психолог повинен здатися зв'язатися з різними типами людей, чітко і адекватно висловлюватися, вміти слухати та вести ефективний діалог; не пропонувати заздалегідь підготовлених відповідей, не втручатися у автономію та не порушувати право бути почутим [42];

- емпатія: психолог повинен вміти відчувати і розуміти емоції, переживання і проблеми своїх клієнтів, ставитися з розумінням і повагою до їхньої унікальності;

- гнучкість: психолог повинен вміти адаптуватися до різних ситуацій, робити імпровізації в роботі, оскільки кожен клієнт може потребувати індивідуального підходу;

- прихильність: ця якість вимагає від психолога високого індивідуального рівня внутрішньоособистісної допитливості, стабільності та підзвітності; на професійному рівні психолог може розвинути ці якості, залишаючись відданим процесу консультування, навіть коли виникають складні та конфліктні ситуації [60];

- саморозвиток: прагнення постійно розвиватися як професіонал і як особистість допомагає психологові покращувати якість своєї роботи;

- терплячість: психолог повинен розуміти, що досягнення результатів у психологічній роботі може зайняти певний час, і вміти проявляти терпіння та наступність;

- самовідданість: психолог повинен бути готовий вкласти зусилля в розвиток своїх професійних навичок, постійно підвищувати свій рівень знань та розвивати власні особистісні якості;

- толерантність і безпристрасність: психолог повинен зберігати об'єктивність і безпристрасність впродовж терапії з клієнтами, не допускаючи власних суб'єктивних суджень;

- довіра і конфіденційність: психолог повинен забезпечувати повну конфіденційність усіх відомостей, які отримує впродовж терапії з клієнтами;

- вміння працювати зі стресом: психолог повинен володіти стресостійкістю та вміти ефективно впоратися з власним емоційним навантаженням, що може виникати впродовж терапії з клієнтами;

- аналітичні здібності: психолог повинен бути добре орієнтованим у психологічних теоріях та методах, володіти аналітичним мисленням для адекватного розуміння проблем клієнтів і розробки ефективних стратегій допомоги.

Це загальна характеристика та професійні вимоги до психологів в Україні, проте різні галузі психології (клінічна, організаційна, шкільна тощо) можуть додавати свої специфічні вимоги і настанови для фахівців.

Звертаючись до історичної складової процесу формування та розвитку особистості психолога, пропонуємо Вам розглянути бачення та судження деяких відомих гуру цього напрямку.

У 1957 році відомий англійський психоаналітик М. Balint відмовився від твердження, що психотерапія полягає не в теоретичному знанні, а в особистісних навичках [40].

Однією з ключових концепцій в психологічному консультуванні і психотерапії, відома як техніка «я - як прилад», тобто основний засіб, що стимулює удосконалювання особистості клієнта, є особистість консультанта (А. Adber: «техніка лікування закладена у Вас»). Ця концепція підкреслює важливість особистості консультанта або психотерапевта в процесі допомоги клієнту. Основні ідеї включають в себе наступне [28]:

- Особистісні якості консультанта, такі як психологічна свідомість та самоусвідомлення, грають важливу роль у процесі консультування. Консультант повинен мати здатність відокремити свої особисті переживання та погляди від терапевтичної сесії, щоб забезпечити клієнту сприйняття й розуміння без жодних завад.

- Емпатія і співчуття: однією з основних рис особистості консультанта є здатність до емпатії, тобто здатність сприймати та розуміти почуття та досвід клієнта з його точки зору.

- Безумовна прийнятність: ця концепція, запропонована Карлом Роджерсом, означає, що консультант приймає клієнта беззастережно і безперечно, незалежно від його поведінки чи переконань.

- Аутентичність: консультант має бути відвертим та аутентичним, проявляти справжність та повагу [33].

Насамперед варто сказати, що ніхто не народжується психологом або консультантом. Необхідні такі фахові якості, як прояв глибокого інтересу до людей і терпіння у спілкуванні з ними. М. Vuber (1961) описує цей фактор як прояв зацікавленості до інших людей на основі їхнього існування, а не через їхній психічний стан, незалежно від того, чи є вони шизофреніками або психопатами. Цей фактор виявляється також у чутливості до думок і дій інших осіб, емоційній стійкості і об'єктивності, а також у здатності викликати довіру і зберігати повагу до прав інших осіб [28].

Аналіз численних джерел літератури, де йдеться про якості особистості консультанта як каталізатора самопізнання, зміни й удосконалення іншої людини, то ми наблизимося до моделі особистості ефективного консультанта. Як зазначає автор, Цимбалюк І.М. [35] подібний перелік особистісних властивостей міг би виступити базою для розробки програми з підготовки консультантів. Мова йде, безперечно, про гнучку модель, оскільки кожен консультант може її корегувати та вносити зміни. Подивимось на чинники, здатні вплинути на формування такої моделі: автентичність; відкритість власному досвідові; самовдосконалення; потужність особистості та самоідентифікація; відкритість

до невизначеності; усвідомлення особистої відповідальності; глибина міжособистісних зв'язків; формулювання реалістичних цілей.

L. Bugental (1965) називає автентичність стрижневою якістю психолога й найважливішою екзистенційною цінністю. Він дійсно підкреслював важливість автентичності для психолога у своїх роботах та був відомий своєю роботою в галузі глибинної психології та екзистенціальної психотерапії. Автентичність, у вигляді бути справжнім і вірним собі, була однією з ключових якостей, яку L. Bugental вважав важливою для психолога. Він вірив, що психолог має бути відкритим, чесним і відвертим у взаємодії з клієнтом. Ця автентичність допомагає психологові будувати довіру з клієнтом і сприяє ефективному процесу психотерапії. Таким чином, автентичність справді вважалася важливою якістю для психолога, особливо в контексті екзистенційної психотерапії, де розглядаються глибинні питання і проблеми людського існування [28].

Carl R. Schneider (1992) розробив три важливих постулати, які визначають основи кваліфікованого психологічного консультування та психотерапії. Ось вони [28]:

- Особиста зрілість консультанта: цей постулат підкреслює важливість того, щоб сам консультант був зрілим і здатним ефективно вирішувати свої власні життєві проблеми. Це означає, що консультант має бути відкритим до власних почуттів, думки і поведінки, а також бути терпимим і щирим стосовно себе. Така особиста зрілість допомагає консультанту стати більш об'єктивним і співчутливим при роботі з клієнтами.

- Соціальна зрілість консультанта: цей постулат стосується здатності консультанта допомагати іншим людям ефективно вирішувати їхні проблеми. Якщо консультант є відкритим, терпимим і щирим у стосунках з клієнтами, це сприяє побудові довіри і сприяє успішному консультуванню. Соціальна зрілість також передбачає здатність відокремити власні переконання та емоції від роботи з клієнтами.

- Зрілість консультанта як процес: цей постулат наголошує, що зрілість консультанта - це постійний процес, а не стан, який досягається і залишається

незмінним. Консультант повинен намагатися постійно розвивати свою зрілість і вдосконалювати навички, щоб бути більш ефективним у своїй роботі з клієнтами.

Одже, не варто забувати про специфіку професійної діяльності, яка може суттєво впливати на особистість психолога. Працюючи з клієнтами, психологи регулярно стикаються з емоційно складними ситуаціями, труднощами і конфліктами, що може викликати певний вплив на їхню особистість, ставлення до себе та інших, а також на їхню психологічну саморегуляцію. На нашу думку, психологи впродовж професійної діяльності стикаються з наступними викликами й ризиками:

- Емоційна втома та вигорання: робота з клієнтами, особливо з тими, хто має серйозні проблеми і страждає від емоційної напруги, може призвести до емоційної втоми або вигорання у психолога.

- Емпатія та навантаження: психологи можуть проявляти сильну емпатію і почувати на собі навантаження від емоцій своїх клієнтів, що може впливати на їхній емоційний стан та добробут.

- Професійний розвиток: постійний процес навчання та професійного розвитку може допомогти психологам покращити свої здібності та компетенції, але також може викликати стрес і навантаження.

- Вплив власних досвідів: професійна діяльність психолога може вплинути на їхнє розуміння та ставлення до власних досвідів, особливо якщо вони зіштовхуються з схожими проблемами у клієнтів.

- Міжособисті відносини: взаємодія з колегами та іншими фахівцями також може впливати на соціальні навички та поведінку психолога.

- Етичний вплив: психологічна робота вимагає дотримання етичних принципів, і навіть невелике порушення може впливати на суб'єктивний внутрішній конфлікт та почуття вини.

Практикуючі психологи, так само як і фахівці з інших сфер, можуть зіткнутися з етичними складнощами у своїй професійній діяльності. Тому вміння вирішувати етичні питання відіграє важливу роль у компетенціях психолога.

Етичні складнощі в психологічній практиці можуть бути досить складними, оскільки вони стосуються не лише професійних стандартів, але й добробуту та прав людей, які звертаються за допомогою [57].

Етична дилема представляє собою складну ситуацію, у якій особа повинна робити вибір серед різних можливих дій, кожна з яких має моральний аспект і суперечить одному чи декільком етичним принципам або цінностям. Це тест на моральну стійкість, де вибір не завжди очевидний і може призвести до наслідків, які суперечать одне одному. Етичні дилеми виникають в моменти, коли зіштовхуються різні цінності, інтереси, обов'язки або права різних осіб або груп. Такі ситуації можуть виникати у різних сферах життя, таких як медицина, право, бізнес, наука, освіта, соціальна робота та психологія [58]. Зустрічаються різноманітні приклади етичних дилем у професійній практиці, де професіонали повинні зважати на різні фактори, такі як добробут клієнта, взаємовідносини, принципи справедливості, ненав'язливості, конфіденційності, дотримання законів тощо. Вирішення етичних дилем вимагає від психолога здатності критично мислити, враховувати різні сторони проблеми, добре розуміти етичні норми і принципи, а також бути готовим взяти на себе відповідальність за свої вчинки.

Важливо зазначити, що етичні дилеми можуть бути вкрай індивідуальними і залежати від культурних, соціальних, релігійних і інших контекстуальних чинників [61]. Вирішення етичних дилем є важливим аспектом професійної етики і сприяє забезпеченню справедливих, етичних і відповідальних вчинків у різних сферах діяльності. На нашу думку, наведемо найбільш поширені приклади етичних дилем у психологічній практиці в Україні:

- Конфіденційність та приватність: психологи повинні дотримуватися строгої конфіденційності щодо інформації, яку отримують впродовж терапії з клієнтами. Але іноді можуть виникати ситуації, коли психолог повинен розкрити інформацію щодо клієнта третій стороні, наприклад, якщо існує загроза його життю або життю інших [59].

- Двох-або багатоосібні відносини: психологи повинні уникати будь-яких романтичних або сексуальних відносин зі своїми клієнтами, оскільки це може вплинути на об'єктивність та якість наданої допомоги. Однак, іноді може виникати побажання або зацікавленість з боку психолога або клієнта, що створює складну етичну ситуацію [56]. Визнання, прийняття і розуміння власних сексуальних почуттів і почуттів клієнтів, які можуть виникати під час терапії допоможе уникнути або мінімізувати ризик виникнення складних етичних ситуацій. Формування стратегії поведінки для терапевта, яка дозволяє йому чутливо, терапевтично, обізнано та етично реагувати на еротичні почуття в терапевтичному середовищі [55].

- Конфлікти інтересів: психологи повинні діяти в кращих інтересах своїх клієнтів і уникати будь-яких ситуацій, де їхні особисті або фінансові інтереси можуть вплинути на професійне рішення. Наприклад, психолог може бути у співвласності психологічного центру і відправляти клієнтів на заняття саме туди, щоб збільшити свій прибуток.

- Культурна чутливість: Україна має різноманітне населення з різними культурами, традиціями та цінностями. Психологи повинні бути свідомими своїх власних культурних упереджень та прагнути розуміти та поважати культурні особливості своїх клієнтів. Це може створювати додаткові виклики, особливо якщо психолог і клієнт належать до різних культурних груп.

- Використання технологій: з розвитком технологій психологи можуть використовувати різноманітні інструменти комунікації та інтернет-платформи для надання послуг. Але це може збільшити ризик порушення конфіденційності та безпеки даних.

- Спокуса влади як можливість зробити людей залежними для задоволення своїх потреб.

- Проблема розподілу відповідальності психолога і клієнта.

- Проблема «психотерапевтичних трендів», що проявляється у гонитві за новими підходами і методиками. Проблема «професійної моди» у психотерапії виникає, коли психотерапевти та спеціалісти у галузі психічного здоров'я

необдуманно та широко приймають нові психотерапевтичні підходи і методики, які стають популярними або «трендовими», незалежно від відомих досліджень та доказів ефективності цих підходів [43]. Це може породжувати питання щодо якості психотерапевтичної допомоги та впливати на добробут клієнтів. Наприклад, різні фахівці в галузі психічного здоров'я іноді використовують малюнки та інші види мистецтва в терапії, але відносно мало хто проаналізував етику, що оточує цю техніку. Автори Hammond L.C., Gannt L. (1998) дотримуються позиції, що мистецькі твори слід розглядати як еквівалент вербальної комунікації. Така еквівалентність породжує цілий ряд етичних питань, які охоплюють конфіденційність, документацію, право власності, дослідження, публікацію та демонстрацію творів мистецтв [49].

- Надмірне експериментування щодо методів надання допомоги і використання клієнтів, як «матеріалу» для наукових досліджень, що відсуває на другий план власне допомогу клієнтові.

- Виникнення непорозумінь між клієнтами та психологами стосовно вартості послуг терапії. Вирішення суперечок між клієнтами та психологами щодо оплати послуг вимагає відкритого спілкування і гнучкості з обох сторін. Головною метою є забезпечення доступності і якості психотерапії для всіх тих, хто її потребує. Серед рекомендацій може бути використання методів управління ризиками, таких як ретельний скринінг клієнтів, прийнятих на практику, попереднє з'ясування фінансових можливостей та домовленостей, розуміння параметрів того, що можна і що не можна виставляти на рахунок, а також оперативне реагування, коли у клієнтів виникають борги [50].

- Спокуса спекуляцій на відсутності загальноприйнятих критеріїв оцінки ефективності консультаційної роботи, що створює ризик несумлінної роботи психолога. Це може виникати, коли психолог намагається створити враження про ефективність своєї роботи або переоцінює результати без належного підтвердження.

Ці приклади є лише загальними і наведені для ілюстрації. Конкретні етичні дилеми можуть виникати у залежності від конкретних ситуацій та контекстів

психологічної практики в Україні. Для психологів дуже важливо мати глибоке розуміння етичних стандартів та постійно працювати над вдосконаленням своєї професійної майстерності, щоб ефективно вирішувати етичні дилеми, з якими вони можуть зіткнутися у своїй практиці.

Однак важливо зауважити, що професійна робота також може принести багато задоволення та викликати почуття глибокого задоволення від допомоги і підтримки інших людей у важкі часи. Психологічна робота є важливою та піднесеною професією, підтримка колег, саморефлексія та здатність до самообмеження можуть допомогти психологам бути здоровими та впевненими в своїх професійних зусиллях.

Одже, професійна підготовка психологів в Україні проводиться на різних рівнях і включає формальну освіту та практичну підготовку. Основні етапи професійної підготовки психологів включають:

- Вища освіта: для становлення психолога в Україні потрібно отримати вищу освіту відповідного профілю. Можна отримати ступінь бакалавра, магістра або кандидата наук з психології в університетах та вищих навчальних закладах.

- Практична підготовка: для того щоб отримати практичні навички, психолог може здійснювати стажування або працювати під керівництвом досвідчених спеціалістів (супервізорів).

- Сертифікація: після закінчення вищої освіти та отримання практичного досвіду психолог може отримати сертифікацію, що підтверджує його кваліфікацію як професійного психолога.

Кваліфікація психолога в Україні може бути різноманітною, залежно від освіти, досвіду та спеціалізації. Психологи можуть працювати у різних сферах, таких як клінічна психологія, шкільна психологія, організаційна психологія, соціальна психологія та інші [29].

Щодо етики, психологи в Україні повинні дотримуватися стандартів та кодексів професійної етики. Це включає забезпечення конфіденційності даних клієнтів, поваги до прав та гідності клієнтів, уникнення конфлікту інтересів, а також відповідальне використання своїх знань і навичок.

Професійна підготовка, кваліфікація, функції та етика психолога мають ключове значення для забезпечення якісної та ефективної психологічної допомоги, тому нехтування хоча б однією зі складових може призвести до вагомих негативних наслідків в контексті співпраці з клієнтом.

1.3. Психологічна характеристика та позиція сучасного українського клієнта/пацієнта в консультаційному процесі

Автор С.В. Васиківська, вказує на те, що будь-яка здорова особа може взяти участь у психологічній консультації, особливо тоді, коли вона відчуває психологічну скруту. Важливо відзначити, що неможливо говорити про типового клієнта або типовий запит, оскільки кожна людина - унікальна, і кожна проблемна ситуація, навіть якщо вона зовні схожа на інші, є унікальною [7].

Різні рівні впливу на емоційний стан клієнта можуть визначити його психологічні потреби. Клієнт може відчувати потребу в психологічній підтримці в конкретних сферах свого життя або одночасно в декількох. Наприклад, це може бути бажанням вирішити конфлікт на роботі або необхідністю в глибокому аналізі та переосмисленні власних відносин і цінностей у внутрішньому житті. У випадку останнього, досягнення поставлених цілей може вимагати тривалої психотерапії, яку зазвичай проводить психотерапевт, а не консультант. Навіть найсильніша психіка людини може постраждати від психологічних труднощів, незалежно від того, чи вони реальні чи уявні. Люди не завжди можуть самотійно подолати ці проблеми, іноді через обмежену здатність розуміти власну суб'єктивну реальність. Важливо підкреслити, що психологічні розлади і втрати можна успішно вилікувати, дотримуючись певних закономірностей та умов функціонування психіки, поки вони не стануть невід'ємною частиною особистості. Так, переживання поточного конфлікту було б менш болючим і відновлення проходило б швидше, якби не існувало базового розладу, яке дуже часто виникає на ранніх стадіях соціалізації. Рання травматизація, коли дитина ще не має необхідних ресурсів, серйозно ускладнює подолання психологічних

деформацій. Навіть для людей з розвинутою самосвідомістю і рефлексією важко самотійно виправити психічні розлади [7].

Для внутрішнього переосмислення і змін у собі, людина потребує додаткової стимуляції та нового підходу до свого власного досвіду. Ці умови створюються завдяки активному спілкуванню з іншою особою [38]. Це можна пояснити тим, що свідок, який спілкується під час реакції, виступає як надійний опорний пункт і сприяє співпереживанню. З іншого боку, для початку змін потрібен певний зразок або дзеркало, яке відображає ситуацію. У цій ролі найкраще справляється психолог. Крім того, присутність іншої особи створює відчуття відсторонення, що сприяє більш об'єктивному розгляду власних переживань. Загалом, емоції людини організовані таким чином, що для подолання стресу після травми важлива адекватна реакція, така як фізичні прояви, сльози, сміх і так далі. І часто ці реакції спричиняються спостереженням та наслідуванням інших, і вони краще розвиваються в присутності іншої особи. Це добре відомо, наприклад, в дитячому віці, коли діти починають плакати через подряпаний палець не відразу після травми, а тоді, коли всі навколо них, оскільки відсутність інших призводить до того, що немає необхідності в цьому.

А. Айві (1999) часто зауважує, що консультування має на меті задоволення потреб клієнта, а не консультанта, тому ключовим є врахування рівня розвитку клієнта. Підходити до консультування з урахуванням рівня розвитку клієнта - це ключовий аспект ефективної консультативної роботи. Це важливо з різних причин [1]:

- Індивідуальний підхід: кожен клієнт унікальний і має свої потреби, цілі та проблеми. Розуміння рівня розвитку клієнта дозволяє консультанту налаштувати свою стратегію та методику найоптимальніше для конкретного клієнта, що найкраще задовольнить його потреби.

- Максимізація продуктивності: максимізація продуктивності можлива завдяки поступовому зростанню рівня розвитку клієнта, що дозволяє досягти більшої глибини та складності консультацій. За допомогою постійного

підвищення вимог та завдань, консультант сприяє розвитку навичок та здібностей клієнта на найвищому рівні.

- Зменшення стресу: неправильний рівень викликів для клієнта може призвести до стресу та втоми. Зрозуміння рівня розвитку допомагає уникнути таких ситуацій і створити комфортну для клієнта обстановку.

- Збереження мотивації: клієнти на різних рівнях розвитку мають різний рівень мотивації. Враховуючи це, консультант може допомогти підтримувати і зберігати мотивацію клієнта на оптимальному рівні [1].

Отже, головна ідея полягає в тому, що консультування має бути спрямоване на задоволення потреб та досягнення цілей клієнта. Врахування рівня розвитку допомагає зробити процес консультування більш ефективним і корисним для самого клієнта.

Автор Крижановська З.Ю. (2017) визначає наступну типологію клієнтів психолога-консультанта [18]:

- Тривожні клієнти: можуть виявити різноманітні симптоми, оскільки тривожність є одним з головних чинників, що спричиняє їхній дискомфорт. Для фахівця важливо вміти розрізняти різні прояви тривожності. Надати клієнту можливість висловити свої почуття та тривожність є ключовим, оскільки він не завжди готовий приймати поради або рекомендації. При роботі з такими клієнтами необхідно обговорити їхні почуття, враховуючи роботу з підсвідомими емоціями, тому важливо утриматися від тиску на клієнта для швидкого визначення причин його тривожності.

- Клієнти зі страхом і фобіями: стан, який наближений до тривожності, може бути описаний як страх. У психологічному консультуванні існують два основних види страхів: нормальні, які виникають як природна реакція, і патологічні, такі як фобії. Для того, щоб консультант міг надавати ефективну допомогу, важливо мати розуміння психологічного змісту і психодинаміки різних страхів. Клієнтам, які мають свої страхи, не завжди потрібно повністю позбутися від них, і не слід приховувати інформацію, яка може здаватися страшною. Певна частина страху може мати корисний аспект з терапевтичного

погляду, і консультант повинен допомагати клієнту знаходити конструктивний підхід до цього стану.

- Вороже налаштовані й агресивні клієнти: більшість труднощів у проведенні консультацій виникають внаслідок негативного ставлення або агресивної поведінки клієнтів. Під час консультації важливо звертати увагу на те, що інколи агресивність приховує тривожність. У таких випадках консультанту важливо сприяти клієнту в розумінні власних почуттів і перетворенні ворожості на співпрацю.

- «Невмотивовані» клієнти: якщо особа вважає, що не потребує допомоги, важливо відкрито поділитися цією думкою з консультантом. Коли спілкуєшся з клієнтом, який здається «невмотивованим», важливо прийняти його без упереджень і розглядати його як людину, яка можливо ще не розглядає консультування як свою мету. Консультант повинен розуміти його позицію, але при цьому не намагатися нав'язувати допомогу насильно.

- Клієнти із завищеними вимогами: часто клієнти проявляють зростаючий інтерес, запитують про більше консультацій, виражають бажання мати більше уваги, можуть хотіти здійснювати особисті дзвінки консультанту, і так далі. Експерт повинен розуміти, що це необов'язково свідчить про їхню залежність від нього, але скоріше про зростаючі потреби клієнта та власні реакції на ці потреби, і вміти вирішувати такі ситуації ефективно.

- Переживання провини клієнтом: зазвичай виділяють три типи провини: щирі, невротичну і екзистенціальну. Щира провина виникає через події, що сталися, і в деяких випадках може бути заслуженою, якщо здійснена компенсація є обґрунтованою. У разі щирих почуттів винності важливим є розгляд можливостей компенсації. Позбавлення від невротичної провини допомагає розібратися в її ілюзорності. В будь-якому випадку консультант повинен мати глибокі знання про різні аспекти відчуття провини.

- Клієнти, які плачуть: консультант має бути орієнтованим на те, чому клієнти можуть реагувати плачем під час консультації. Головна причина, звісно, полягає в тяжкості їхніх проблем і почуттях пригніченості, але це не єдиний

мотив. Зазвичай більшість людей, особливо жінки, можуть плакати внаслідок злості. У таких випадках розрада може бути неефективною. Тим, хто виражає свої почуття через плач від злості, потрібно дозволити виразити це емоційно.

- Істеричні клієнти: поведінка осіб з істеричними рисами може викликати у психотерапевта реакцію контрпереносу, тому спеціаліст, який працює з такими клієнтами, повинен постійно контролювати свої емоції. Ці клієнти часто звертаються із проблемами, пов'язаними зі сімейними відносинами та сексуальним життям, і найчастіше приховують ці проблеми для збереження своєї самооцінки в будь-яких відносинах.

- Асоціальні клієнти: асоціальність проявляється не стільки через різні симптоми, скільки шляхом порушення поведінки. При роботі з асоціальними клієнтами важливо, щоб консультант завжди слідкував за своїми емоціями та використовував їх, оскільки це єдиний спосіб запобігти маніпуляціям з боку клієнта, виконуючи свою роботу і не звертаючи увагу на труднощі.

- Клієнти з психосоматичними розладами: існує безліч спроб пояснити виникнення психосоматичних розладів, більшість з яких базуються на психоаналітичному розумінні особистості, оскільки основи психосоматичної медицини розвивалися під впливом психоаналізу. Однією з основних цілей консультантів, які працюють з клієнтами, що мають психосоматичні розлади, є допомога їм виявити приховану ворожість, принаймні частково.

- Клієнти в стані депресії та з суїцидальними намірами: головний прояв депресії полягає в зміні настрою. Людина стає печальною і має думки про своє нещасливе життя та глибоке почуття провини. Важливо, щоб консультант пам'ятав, що депресія може впливати на сприйняття минулого. Робота консультанта з клієнтами, які страждають від депресії, включає два аспекти: підтримку клієнта і допомогу йому в психологічному осмисленні труднощів. Консультант, який працює з клієнтами, які мають суїцидальні думки, повинен спочатку докладно аналізувати свої власні погляди та почуття стосовно самогубства і мати це на увазі. Якісний контакт з консультантом може стати

найпотужнішим зв'язком для людини, яка втратила надію, і допомогти їй повернутися до життя [18].

На нашу думку, сучасний український клієнт/пацієнт у консультативному процесі може проявляти різноманітні особливості та характеристики:

- Самосвідомість: більшість сучасних клієнтів мають високий рівень самосвідомості щодо своїх емоцій, потреб і труднощів. Вони часто мають уявлення про те, що потрібно змінити у своєму житті та активно шукають допомоги для досягнення своїх цілей.

- Орієнтованість на саморозвиток: сучасні клієнти часто прагнуть пізнати себе краще та зростати як особистості. Вони можуть активно займатися саморозвитком, вивчати літературу, брати участь у тренінгах, розвивати навички саморегуляції.

- Вибірковість та високі очікування: сучасні клієнти часто мають високі очікування від консультативного процесу. Вони можуть бути вибірковими в підходах та методах, які застосовують психологи, і можуть очікувати швидких та помітних результатів.

- Відкритість до інновацій: сучасні клієнти зазвичай більш відкриті до інноваційних підходів у психотерапії та консультативній допомозі. Вони можуть бути зацікавлені у використанні різних технік, таких як медитація, арт-терапія, онлайн-терапія та інші.

- Індивідуальність та різноманітність: кожен клієнт унікальний, і сучасні українські клієнти можуть відрізнятися за своїми цінностями, життєвими переконаннями, культурним контекстом та соціокультурними особливостями.

Що стосується позиції клієнта/пацієнта у консультативному процесі, то вона може бути різною. Активна позиція: деякі клієнти можуть бути дуже активними у процесі терапії, активно співпрацювати з психологом, робити домашні завдання та приймати активну участь у розробці терапевтичного плану. Пасивна позиція: інші клієнти можуть відчувати себе менш активними і більш пасивними, залежно від своєї особистісної структури, стилю комунікації або ступеня довіри до психолога. Відкритість та довіра: успішний консультативний

процес часто ґрунтується на взаємній довірі та відкритості впродовж сесії клієнта з психологом. Клієнти можуть бути відкритими щодо своїх проблем, емоцій і переживань, але це залежить від комфортності з психологом і певних культурних норм [18].

Кожен клієнт унікальний, тому психолог повинен бути готовий адаптуватися до різних особливостей і потреб клієнтів, створювати атмосферу довіри во взаємовідносинах та використовувати різні підходи в роботі з ними.

1.4. Організаційні та методологічні аспекти консультаційного процесу в роботі психолога

Консультавання є важливим видом психологічної практики в Україні і має широкий спектр застосування. Психологічні консультації надаються фахівцями з психології, які мають необхідну освіту і досвід для допомоги людям у різних ситуаціях, пов'язаних з психологічними труднощами, емоційними проблемами, міжособистісними взаєминами, травмами та іншими ситуаціями.

За Горностаєм П.П. (2018) процес «консультавання» - одна з форм професійної психологічної допомоги. Існують різні напрями психологічної практики, які ґрунтуються на концепції психологічної допомоги, такі як психологічне консультавання, психокорекція, психотерапія, психогігієна, психопрофілактика, психологічні тренінги особистісного зростання тощо [11]. Психотерапія формально вважається галуззю медицини, але є передумови для того, щоб вона стала самостійною професією. Психокорекція є аналогом психотерапії, але здійснюється психологом, тобто фахівцем без медичного диплома. Цей термін був створений спеціально для легалізації діяльності кваліфікованого психолога, який володіє методами психотерапії, але не має офіційного медичного статусу. Коли ми використовуємо термін «психотерапія», ми маємо на увазі роботу фахівця (будь то психолог чи лікар), який проходив психотерапевтичну підготовку відповідно до сучасних міжнародних стандартів. Але коли ми говоримо про лікування фізичних або психічних захворювань

(іншими словами, лікування, а не психологічна допомога хворому), це завдання лежить на плечах фахівця з відповідною медичною кваліфікацією [11].

Як зауважив Б.А. Якимчук (2013), основна мета психологічного консультування полягає в наданні психологічної підтримки, тобто розмова із психологом має сприяти людині в розв'язанні її проблем і у встановленні гармонійних міжособистісних відносин з оточуючими [28]. Психологічне консультування спрямоване на підтримку клієнтів у розвитку їхнього потенціалу, поліпшенні самопочуття та емоційного стану, розкритті їхніх ресурсів та знаходженні конструктивних шляхів досягнення поставлених цілей. На нашу думку, цілі психологічного консультування можуть включати:

- Розуміння себе: допомогти клієнтам отримати більше розуміння себе, своїх емоцій, поведінки, ставлення до життя та оточуючих.
- Вирішення проблем: підтримати клієнтів у знаходженні рішень для різних життєвих ситуацій та проблем, з якими вони зіштовхуються.
- Підтримка в кризових ситуаціях: надати допомогу і підтримку клієнтам, які стикаються з кризовими життєвими подіями, стресом або травмами.
- Розвиток особистості: сприяти розвитку особистісних якостей, навичок та підвищенню самосвідомості.
- Підтримка в міжособистісних відносинах: допомогти клієнтам покращити якість стосунків з оточенням, зміцнити комунікацію та зрозуміти взаємини.
- Робота з емоціями: допомогти клієнтам керувати емоціями, розвивати емоційну інтелігенцію та покращити самопочуття.
- Підготовка до змін: підтримати клієнтів у змінах життєвих обставин, таких як зміна кар'єри, втрата близької людини, переїзд тощо.

Акцентуємо вашу увагу на тому, що психологічне консультування здійснюється на основі поваги до клієнта, його потреб і проблем. Метою консультування є сприяння особистісному зростанню та забезпечення клієнтам можливості знайти внутрішні ресурси для ефективного вирішення проблем і покращення якості життя.

Відомо, що успіх психологічної консультації в значній мірі залежить від того, як психолог-консультант вміє слухати клієнта, розширює його уявлення про себе та власну ситуацію та вирішує головні завдання комунікації [47]. Багато людей, які звертаються до психолога, мають проблему відсутності можливості відкрито розмовляти і розповідати про всі свої турботи та страхи в складних життєвих ситуаціях. Навіть сам факт того, що консультант може прислухатися до них і зрозуміти, є надзвичайно важливим і може призвести до позитивних змін. Безмежна та обдуманна розмова з фахівцем може допомогти клієнту дізнатися багато нового про себе і своє оточення, що також є значущим моментом, оскільки отримана інформація може сприяти рефлексії про себе та інших, розширювати уявлення про людину та оточуючий світ [47].

У своїй роботі психолог-консультант повинен застосовувати лише ті методи діагностики, підтримки та корекції, які мають науково підтверджену ефективність та визнану надійність [11]. Якщо психолог використовує методи, які мають обмежену наукову базу або є новаторськими, він пояснює це своєму клієнту і розкриває можливі ризики, які стосуються їх застосування. Згода клієнта на використання таких інноваційних або мало досліджених методів офіційно фіксується.

Найзагальніший аналіз літератури дає змогу виокремити головні сфери застосування психологічного консультування [28]:

- Розвиток психічних та духовних аспектів у дітей включає в себе численні важливі завдання. Серед них можна виділити такі аспекти, як надання психологічної підтримки дітям у подоланні комплексу Едіпа, задоволення їхніх емоційних потреб у встановленні особистої ідентичності у процесі культурного, етнічного та морального самовизначення. Також важливо надавати психологічну допомогу для запобігання емоційним травмам під час усвідомлення неможливості уникнути смерті або у разі втрати батьків та близьких родичів, а також сприяти формуванню стійких ціннісних та моральних норм, особливо під час критичного періоду розвитку тощо.

- Допомога підліткам у розв'язанні екзистенційних та особистісних проблем має на меті підтримку їхнього психологічного розвитку під час важкого періоду відокремлення від батьків та сприяння формуванню ідентичності, особливо у відношенні до значущих осіб у їхньому житті. Це означає, що психолог-консультант повинен займатися різними аспектами життя підлітків, включаючи почуття невпевненості, розуміння обмежень у батьківських стосунках, розв'язання сексуальних питань, прагнення отримати визнання в особистому та соціальному плані, а також процес переходу від дитячої релігійної свідомості до більш дорослої інтерпретації віри та інші схожі аспекти.

- Сімейні стосунки: конфлікти між подружжям і батьками, сімейні кризи та відносини всередині сім'ї є розповсюдженими викликами у цій галузі. На жаль, більшість розлучень у перших шлюбах додаються до цих типових проблем, що ставить питання про важливість психологічної підтримки для розлучених, самотніх у шлюбі людей, а також для тих, хто укладає нові шлюби.

- Тема психічного та особистісного здоров'я охоплює аспекти, пов'язані із традиційними методами профілактики та надання допомоги в ситуаціях, коли виникають різні психічні або фізичні захворювання, душевні та духовні страждання, пов'язані із різними проблемами, такими як порушення розпорядку дня, аддикції, стреси в житті, конфлікти, а також психічні стани на межі.

- Психологічна допомога помираючому: однією з найважливіших і майже нерозвинутою галуззю психологічного консультування в Україні є надання психологічної підтримки помираючому та психотерапія непоправного лиха. Одна з найскладніших проблем психологічного консультування, яка потребує додаткових досліджень та практики.

- Проблеми похилого віку: вироблення адекватного світосприйняття відповідно до віку, задоволення емоційних потреб літнього покоління, реагування на сучасні релігійні питання, регулярний нагляд і консультування з питань формування відповідного стилю та способу життя - ці аспекти є стандартними елементами психологічної підтримки в європейських країнах. Ми сподіваємося, що колись у нас також буде подібна підтримка.

- Місця ув'язнення, лікарні, казарми, хостели – місця, де ще не дуже опрацьовані сфери психотерапії та консультування в Україні, питання, пов'язані з особистістю, комунікацією, станом психіки та духовністю, вимагають постійних зусиль у цій галузі.

- Психологічна підтримка в критичних ситуаціях, кризисне консультування, полягає в наданні консультування та допомоги близьким особам, коли стикаються з несподіваними ситуаціями, такими як раптова смерть, спроба суїциду, зґвалтування, зрада, втрата близьких, втрата роботи, воєнні дії, які викликають стрес та психічні розлади, та інші подібні обставини.

- Консультування в школі включає в себе розгляд питань, пов'язаних з взаєминами між вчителями та учнями, стосунками між учнями, співпрацею з батьками, академічною успішністю, розвитком здібностей, вирішенням проблем у поведінці та інші аспекти.

- Професійне консультування передбачає як звичайне кар'єрне орієнтування, так і особисті питання: як скласти «професійний профіль», як перейти в інше професійний напрямок, як знайти роботу відповідно до своїх амбіцій або як пройти співбесіду з потенційним роботодавцем.

- Психологічна допомога, пов'язана з аспектами міжкультурної взаємодії, включає в себе вирішення завдань, таких як подолання труднощів у процесі адаптації, руйнування стереотипів та усунення попереджень щодо етнічних меншин. Крім цього, це надає підготовку консультантам для роботи з представниками цих меншин, з урахуванням ризику сприйняття клієнта фахівцем через призму їхньої національної або расової приналежності, а не як унікальної особистості.

- Управлінське консультування, яке спеціалізується на бізнес-консультаціях. Ця галузь суспільно-психологічної допомоги пропонує різноманітні послуги, включаючи допомогу у прийнятті стратегічних управлінських рішень, тренінги з розвитку критичного мислення та ефективної комунікації, вирішення корпоративних та особистісних конфліктів, роботу з персоналом та багато іншого [28].

Процес консультування являє собою сумісну роботу консультанта та клієнта з метою вирішення певної проблеми, здійснення бажаних змін у житті клієнта. На нашу думку, цей процес складається з таких фаз: підготовки, діагнозу, планування дій, впровадження та завершення, тому більш докладно про кожен з них:

- **Запрошення та знайомство:** перша фаза полягає в тому, щоб залучити клієнта до консультативного процесу. Психолог запрошує на консультацію або клієнт сам звертається за допомогою. На цьому етапі відбувається формування контакту з клієнтом, обговорення того, що клієнт бажав би змінити і як консультант може допомогти йому в цьому; пояснення ролей консультанта й клієнта; розробка плану завдання, пояснення процедур та умов конфіденційності.

- **Збір інформації та анамнез:** на другому етапі психолог здійснює збір необхідної інформації про клієнта, проблематику, психологічний стан, минулий досвід та інші фактори, які можуть бути важливими для зрозуміння ситуації.

- **Аналіз проблеми та діагноз:** на цьому етапі психолог аналізує зібрану інформацію, визначає проблему та надає діагноз психологічного стану клієнта. Це допомагає зрозуміти корінні причини проблеми та вибрати найбільш ефективні методи допомоги.

- **Встановлення цілей та розробка плану дій:** після діагнозу психолог і клієнт разом визначають цілі консультативного процесу. Це допомагає сконцентрувати увагу на певних аспектах проблеми і планувати роботу на конкретні результати. Потім психолог разом з клієнтом розробляє план дій, який включає стратегії, техніки та інтервенції для досягнення поставлених цілей.

- **Виконання інтервенцій та підтримка:** на цьому етапі психолог проводить консультації та роботу з клієнтом, використовуючи різні психотерапевтичні підходи, методи та техніки для підтримки та допомоги.

- **Оцінка результатів та завершення:** на завершальному етапі проводиться оцінка прогресу та досягнення поставлених цілей. Якщо цілі досягнуті і клієнт відчуває покращення, консультування може бути завершено. В іншому випадку

може бути розглянуто продовження або корекцію плану. Після завершення консультування консультант надає клієнту підсумковий висновок і рекомендації щодо подальшого самостійного розв'язання проблеми та підтримує клієнта в цьому процесі. Важливо зазначити, що психологічне консультування є індивідуальним процесом, і кожний випадок може вимагати унікального підходу та адаптації до потреб конкретного клієнта.

Важливу роль у процесі консультування відіграють стосунки між клієнтом та консультантом, які можуть по-різному ставитися до очікуваного результату й шляхів реалізації завдань. Тому необхідно, по-перше, спільними зусиллями правильно з'ясувати суть проблеми; по-друге, клієнт і консультант повинні визначити, чого вони хочуть досягнути, як можна оцінити майбутні результати. Крім того, важливо знати, у яких ролях клієнт і консультант будуть брати участь у вирішенні проблеми. Під час консультування можна виділити два типи поведінки та відповідні ролі, які можна взяти на себе: недирективний та директивний підхід [51]. У першому випадку консультант надає клієнту інформацію, яку він може використати, в другому він виступає як керівник або ініціатор дій. Під час консультування консультант впливає на клієнта, проте важливо активізувати його ініціативу, не вдаючись до маніпуляцій.

Консультування не є самоціллю. Його зміст - у зміні особистісних особливостей і поведінки клієнта. Прагматичну модель змін особистості розробив у свій час К.Левін. Згідно із цією моделлю в процесі змін можна виокремити три послідовні стадії [48]:

- «Розморозжування». Відзначається підвищена напруга, яка призводить до бажання здійснювати зміни; стандартні комунікації стають складними або порушуються; самооцінка зменшується.

- «Зміни» або рух до змін. Людина починає експериментувати з новими відносинами або новими способами поведінки.

- «Повторне заморожування». Процес впровадження змін у поведінку особи відбувається, коли вона починає застосовувати ці зміни на практиці. У цьому процесі важливу роль грає сприятливе та підтримуюче оточення. У

випадках, коли існує значний опір змінам, психолог повинен враховувати вплив таких факторів: характер і швидкість прийняття змін, готовність клієнта до змін та рівень його вольової саморегуляції.

Для ефективного психологічного впливу істотне значення має просторова й часова організація сесії, хоча, безперечно, багато того, що можна сказати із цього приводу, стало вже прописною істиною.

Типові помилки консультативної бесіди [6]:

- Відсутність необхідного психологічного зв'язку заважає створенню сприятливого атмосфери для терапії.
- Рішення проблеми виникає передчасно, без належного розгляду її сутності.
- Виявлення авторитарних ознак у стосунках з співрозмовником, або намагання нав'язати йому власне розуміння проблеми.
- Неуважно слухається думка співрозмовника або її дискредитація.
- Завдаються перешкоди для висловлення співрозмовником власної точки зору.
- Ставляться безпідставні прямі запитання співрозмовнику.

Оптимальною для консультування є ситуація, коли психолог може приймати клієнта в своєму кабінеті, де забезпечена максимальна конфіденційність, комфорт і зручність і нічого не відволікає увагу клієнта від розмови. Найкраще розташування для психолога і клієнта - сидіти один навпроти одного з невеликим кутом, щоб кожен з них міг чітко бачити обличчя співрозмовника і за потреби легко перевести погляд вбік. Дистанційний формат психологічного консультування, який вже ввійшов досить впевнено в повсякдення психотерапії, починаючи з 2020 року, ознакою якого стало повномасштабне світове поширення вірусу COVID-19 та впродовж повномасштабного вторгнення Росії на територію нашої країни, має на жаль зворотню сторону. На нашу думку, він несе в собі свої ризики, які варто враховувати:

- Захист приватності та конфіденційності: в онлайн середовищі можуть виникати проблеми з захистом приватності та конфіденційності. Недостатньо захищений канал зв'язку може зробити інформацію доступною стороннім особам або хакерам.

- Технічні проблеми: нестабільний інтернет, проблеми зі звуком або відео можуть перешкоджати нормальному ходу консультації та знизити якість взаємодії.

- Обмежений невербальний спілкування: в онлайн форматі обмежена можливість спостерігати невербальні сигнали, такі як жести, міміка, тон голосу, що може ускладнити процес розуміння клієнта.

- Комунікаційні перешкоди: деякі люди можуть відчувати труднощі у відкритому спілкуванні в онлайн середовищі через відсутність звичної атмосфери або незнайомість з технологіями.

- Відсутність невербального зворотного зв'язку: для психотерапевтичного процесу важливий є невербальний зворотний зв'язок, який може бути менш виразним у віртуальному спілкуванні.

- Обмежена адаптованість: існує деяка обмежена адаптованість психотерапії до потреб конкретного клієнта, особливо якщо проблема вимагає фізичної присутності або використання специфічних психотерапевтичних методик.

- Кризові ситуації: психотерапевтичні консультації в онлайн форматі можуть бути менш ефективними у випадку кризових ситуацій або надзвичайних станів.

Зважаючи на ці ризики, важливо обирати добре вивірені психологічних фахівців та платформи для онлайн консультування. Це допоможе знизити ризик виникнення проблем та забезпечити якісний та безпечний психотерапевтичний процес.

Час розмови має велике значення в контексті консультативної сесії. Це стосується правильного вибору моменту для розмови, коли і клієнт, і

консультант можуть спілкуватися спокійно, неспішно і з ясними головами. Ця складова визначає, наскільки результативною та успішною буде консультація.

Тривалість сесії, під час якої відбувається розмова, різноманітна залежно від мети консультування, форми організації, де вона відбувається, та теоретичних підходів консультанта. Проте, у більшості випадків сесія зазвичай триває близько однієї години, що є загальноприйнятою практикою як в нашій країні, так і за кордоном [28]. Орієнтовно цю годину можна розподілити за визначеними вище етапами бесіди в такий спосіб:

1. початок бесіди — 5-10 хв.;
2. розпитування клієнта — 25-35 хв.;
3. корекційний вплив — 10-15 хв.;
4. завершення бесіди — 5-10 хв.

Так, організаційні та методологічні аспекти психотерапевтичного процесу допомагають створити структурований та ефективний процес консультування та забезпечують належну якість психологічної допомоги клієнтам.

Висновки до першого розділу

Українські та закордонні психологи зазвичай дотримуються загальних принципів професійної етики, але можуть існувати деякі відмінності в підходах та практиках. В українській та закордонній практиці психологів велика увага приділяється збереженню конфіденційності. Українські психологи також зобов'язані дотримуватися законів про захист персональних даних, що регулюють обробку інформації про клієнтів. Як українські, так і закордонні психологи повинні поважати права та автономію клієнтів. Вони мають надавати інформацію про процес консультування, вираження згоди на участь і право на відмову. Закордонні психологи, працюючи з різноманітними культурами та етнічними групами, звертають особливу увагу на культурну чутливість та адаптацію підходів до індивідуальних потреб клієнта. В Україні також зростає увага до культурної адаптації практик. Українські та закордонні психологи можуть використовувати різні підходи та методи консультування, включаючи когнітивно-поведінковий, психодинамічний, гештальт, сімейну терапію тощо. Важливо, щоб методи були засновані на вивчених та ефективних психологічних техніках.

Психологи повинні мати високу емоційну стабільність, емпатію, здатність до співпереживання та розуміння інших, толерантність, комунікативність, вміння встановлювати довірчі стосунки з клієнтами, а також здатність до саморефлексії та самовдосконалення, але в першу чергу - вищу психологічну освіту, проходити навчання та стажування, підвищувати свою кваліфікацію, брати участь у професійних тренінгах та семінарах.

Сучасний український клієнт/пацієнт в психологічному консультуванні виявляє ряд характерних особливостей: різноманітність потреб, самосвідомість клієнта; ціннісні орієнтації клієнта; відкритість до онлайн-консультування. Організаційні аспекти консультаційного процесу в роботі психолога: вибір підходу, запис та документування, час та тривалість. До методологічних аспектів консультаційного процесу в роботі психолога можна віднести: використання психотерапевтичних методик; взаємодія та емпатія; оцінка прогресу.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ НОРМАТИВНО-ЕТИЧНОЇ СКЛАДОВОЇ В ПСИХОЛОГІЧНИХ КОНСУЛЬТАТИВНИХ ПРАКТИКАХ

2.1. Організація емпіричного дослідження, методи і процедура дослідження

Для діагностування етичних аспектів консультативного та психотерапевтичного процесу нами було обрано такі методи діагностування: бесіди та метод онлайн опитування шляхом використання платформи Google Forms, розміщення на ній двох окремих авторських опитувальників. Завдяки чому, ми змогли повно й об'єктивно оцінити роль психолога та позицію клієнта у консультативному процесі.

У дослідженні ми вирішили доцільним використати метод опитування (анкетування), як один з найпопулярніших методів збору інформації який має ряд переваг. Під опитуванням розуміється метод отримання інформації через письмові відповіді чи опитування за допомогою анкети. Опитувальник (анкета) готується заздалегідь і є оформленим переліком питань, які звернені до певної категорії респондентів.

Вважають, що опитування як науковий метод першим застосував Ф. Гальтон у своїх психодіагностичних дослідженнях [27]. Він здійснив перший крок у формуванні об'єктивних методів оцінювання здібностей та особистісних рис. Взаємодія дослідника із респондентом при проведенні опитувань не є обов'язковою. Анкетування є дуже зручним серед методів опитування, оскільки дозволяє швидко отримати відгуки від великої кількості опитуваних. Анкета відноситься до типових опитувальних методів і не передбачає прямого спілкування між дослідником і респондентом. Опитування залишається одним із найпоширеніших методів збору даних у психологічних дослідженнях. Це стандартний інструмент, який дозволяє здобути інформацію про думки, почуття, уявлення, поведінку і вподобання респондентів. Опитування може

здійснюватися у формі письмових анкет, співбесід або електронних опитувань, і часто застосовується у різних сферах психології, таких як клінічна, соціальна, когнітивна, організаційна та багато інших.

Основні переваги опитувань у психологічних дослідженнях [27]:

- **Структурованість:** опитування можуть бути сформульовані заздалегідь, що забезпечує структурований підхід до збору інформації. Це дозволяє дослідникам отримати конкретні дані, які можна легко порівнювати та аналізувати.

- **Об'єктивність:** на відміну від інших методів збору даних, такі як спостереження, опитування можуть бути менш схильними до особистих спостережень або впливу дослідника. Вони створюють об'єктивну основу для аналізу.

- **Масштабність:** за допомогою опитувань можна зібрати велику кількість даних від різних респондентів і зберегти їх для аналізу, тобто кількість респондентів не обмежена. Завдяки онлайн-опитуванням можна досліджувати людей з різних країн та різних соціокультурних середовищ, відсутня залежність від місцезнаходження респондента.

- **Специфічність:** дослідники можуть створювати опитувальники, спеціально адаптовані до конкретного дослідження, що дозволяє збирати специфічну інформацію для досліджуваної проблеми.

- **Конфіденційність і анонімність:** учасники опитування можуть бути впевнені, що їхні відповіді залишаться конфіденційними, що дозволяє отримати більш відкриті і точні дані.

- **Ефективність:** збирання даних за допомогою опитувань може бути досить швидким та відносно недорогим на відміну від інших методів дослідження, такі, наприклад, як експерименти, сучасне зручне оформлення, зручні способи розсилки на участь в опитуванні, сучасні інструменти створення питань, мінімальні матеріальні витрати, швидка та точна обробка результатів.

- Широкий спектр дослідницьких питань: опитування можуть допомогти вивчити різноманітні аспекти психологічних явищ і відносин між різними змінними.

Хоча опитування мають численні переваги, важливо бути уважним при їхньому плануванні та аналізі, оскільки неправильно сформульовані запитання або вибір неадекватних методів можуть призвести до неточних або прийнятих результатів. Однак опитування мають і свої обмеження [27]:

- Вплив відповіді: іноді учасники можуть давати соціально бажані або припустимі відповіді, а не свої власні думки або почуття. Мінімізувати ці обмеження нам допоміг другий опитувальник, якій містив схожі питання, але для іншої групи респондентів, які можна було синхронізувати.

- Обмежена точність: деякі люди можуть недостатньо уважно відповідати на питання або неправильно розуміти їх. Мінімізувати ці обмеження нам допомогла техніка спілкування та індивідуальних бесід. На яких ми прояснювали все що залишилось незрозумілим для респондентів. Кожний, хто мав бажання та натхнення поспілкуватись, мали таку змогу.

У психологічних дослідженнях часто використовують опитування на відміну від інших методів, щоб отримати більш повне і точне розуміння психологічних явищ і процесів. Для забезпечення якості дослідження важливо правильно формулювати питання, уникати спотворень та підтвердження гіпотез і забезпечити анонімність та конфіденційність учасників.

З метою емпіричного вивчення суджень психологів та клієнтів про етичні аспекти психологічного консультування використовувався авторський опитувальник на основі етичного кодексу психолога.

Ми використовували онлайн-опитування шляхом платформи Google-forms. Наша цільова аудиторія дослідження отримувала доступ онлайн до 2 опитувальників для практикуючих психологів та клієнтів, що мали досвід взаємодії в рамках психологічного консультування, шляхом посилань та публікації опитувальників в відповідних професійних групах, спільнотах та у соцмережах. Анкетними питаннями було передбачено з'ясування принципів

дотримання етичних стандартів та норм у взаємодії психолога та клієнта, формату та змісту консультативного процесу, адже етична поведінка обох суб'єктів консультаційного процесу безпосередньо впливає на якість консультаційного процесу та його результату.

Наступним обраним методом дослідження була бесіда. Бесіда є психологічним методом дослідження, що включає безпосередню комунікацію між дослідником і учасником дослідження [27]. Цей підхід спрямований на отримання глибокого розуміння психологічних процесів, думок, почуттів, мотивації та поведінки людини. Під час розмови зазвичай використовуються відкриті запитання, що дають учасникам можливість відкрито озвучувати свої думки та емоції.

До особливостей бесіди як методу психологічного дослідження відноситься [27]:

- Застосування в наукових дослідженнях: бесіда використовується в різних галузях психологічних досліджень, таких як клінічна психологія, соціальна психологія, педагогічна психологія, організаційна психологія та інші. Вона надає можливість дослідникам збирати вичерпні дані, що докладніше висвітлюють психічний стан і характеристики об'єктів дослідження.

- Застосування у психологічній практиці: розмова є цінним інструментом для психологічної практики, і її використання поширене в психотерапії, консультуванні, діагностиці та інших сферах психологічної допомоги. Психолог може отримати більше інформації про клієнта, проблематику, мотивацію та інші психологічні аспекти під час такої бесіди.

- Важливість професіоналізму психолога: проведення бесіди вимагає високого рівня підготовки та професіоналізму у психолога. Психолог повинен мати глибоке знання методики бесіди, демонструвати вміння ефективно слухати і розуміти досліджувану особу, задавати відповідні запитання та акуратно аналізувати отримані відповіді, що допомагає досягнути високоякісних результатів у процесі дослідження.

- Етичні аспекти: під час збирання інформації під час бесіди, психолог повинен дотримуватися етичних стандартів і гарантувати конфіденційність даних розмовного партнера. Важливо дотримуватися принципу інформованої згоди, що означає, що розмовники повинні бути ознайомлені з метою і процесом бесіди та виразити свою згоду на участь у ній.

- Види бесід: розмови можуть мати організовану форму (заздалегідь розплановані з конкретними запитаннями) або не мати чіткої структури (більш неформальні, зі вільним потоком розмови). Також існують розмови напівструктурованого типу, які об'єднують елементи обох підходів.

- Бесіда є важливим інструментом у психології, але вона має свої обмеження. Наприклад, на результати можуть вплинути особисті переконання психолога або вплив соціально-культурного контексту. Тому важливо поєднувати бесіду з додатковими методами дослідження для більш об'єктивного розуміння психологічних процесів і явищ.

Бесіду також можна визначити, як метод отримання інформації з урахуванням словесної (вербальної) комунікації. Бесіда передбачає прямий контакт із випробуваним. Для проведення бесіди необхідно сформулювати мету, загальний план та програму розмови. Основні характеристики бесіди як методу психологічного дослідження:

- Взаємодія інтерв'юера і респондента: бесіда передбачає активну взаємодію між інтерв'юером (дослідником) та респондентом (об'єктом дослідження). Ця взаємодія дозволяє отримати більше інформації та краще розуміти психологічні аспекти особистості.

- Індивідуалізований підхід: бесіда дозволяє досліднику адаптувати питання та підходи до кожного респондента відповідно до його потреб, особливостей та контексту дослідження.

- Неструктурований або полуструктурований характер: бесіда може бути неструктурованою (без попередньо заданих питань) або полуструктурованою (з деякими загальними питаннями, але з можливістю гнучкої зміни теми та

напрямку розмови). Це дозволяє досліднику адаптувати бесіду до конкретної ситуації.

- **Діалогічний характер:** бесіда полягає у взаємодії через діалог, де інтерв'юер і респондент обмінюються інформацією, думками та почуттями. Цей діалог може допомогти зрозуміти глибокі мотивації і психологічні процеси особистості.

- **Глибокий аналіз:** бесіда дозволяє проводити глибокий аналіз інтерв'ю та виявляти суб'єктивні переживання, цінності, переконання, ставлення до певних явищ та багато іншого.

- **Емпірична достовірність:** бесіда може бути важливим джерелом емпіричних даних у психологічних дослідженнях, допомагаючи збирати первинну інформацію про об'єкт дослідження.

- **Інтерпретація:** бесіда часто потребує після процесу інтерпретації отриманих даних, що може включати аналіз мови, жестів, тону голосу та інших невербальних сигналів.

- **Контекстуальність:** важливо враховувати контекст і обставини, в яких відбувається бесіда, оскільки вони можуть впливати на зміст та сприйняття розмови.

Однак бесіда також має свої обмеження [27]:

- **Суб'єктивність:** інтерпретація результатів може бути суб'єктивною і залежати від дослідника.

- **Обмежена репрезентативність:** через обмеженість часу та ресурсів, бесіда зазвичай проводиться з невеликою кількістю учасників, що може обмежити узагальнення результатів на більш широку популяцію.

- **Вплив дослідника:** під час бесіди, дослідник може ненавмисно впливати на відповіді та реакції учасників.

- **Трудомісткість:** проведення і аналіз бесід може бути часо- та ресурсозатратним завданням.

Для зменшення можливих обмежень і забезпечення наукової обґрунтованості дослідження, бесіди часто комбінуються з методами, такими як

опитування. Правильне планування, стандартизація і аналіз результатів допомагають зробити бесіди ефективним і надійним методом психологічного дослідження.

Бесіда розглядається в декілька послідовних етапів [27]. На початку, перший етап створює атмосферу, сприяючи позитивному та конструктивному настрою у випробуваного. На цьому етапі важливо наголосити на участі випробуваного, визначити мету бесіди та нагадати про конфіденційність інформації. Потім, другий етап включає в себе ідентифікацію питань, які виникають протягом бесіди. На третьому етапі відбувається докладне вивчення проблеми, здійснюючи перехід від загальних питань до більш конкретних. Це є кульмінаційним моментом розмови, коли надається найбільш повна інформація. На четвертому і останньому етапі здійснюється послаблення напруження і виражається подяка за участь.

У психологічних дослідженнях і психологічній практиці існують певні правила і методологічні підходи до застосування методу бесіди. На нашу думку, важливо дотримуватися цих правил для отримання надійних та об'єктивних результатів:

- Розробка плану бесіди: психолог повинен попередньо розробити план бесіди, визначити мету, теми, питання та завдання бесіди.
- Створення довіреного середовища: важливо створити атмосферу, в якій респондент буде комфортно відчувати себе, довіряти психологу та вільно висловлювати свої думки та почуття.
- Збір базової інформації: початкова частина бесіди може бути присвячена збору основної інформації про респондента, такої як особисті дані, сімейний стан, освіта, робота і т. д.
- Відкрите питання: використовуйте відкриті питання, що стимулюють розмову та дозволяють респондентові висловлювати свої думки та переживання більш вільно.
- Емпатія та активне слухання: психолог повинен демонструвати емпатію та активно слухати респондента, підтримуючи його емоційно і психологічно.

- Запитання для розширення розуміння: важливо задавати питання, що допомагають глибше розуміти респондента та розкривати його думки, переживання та мотивацію.

- Дотримання конфіденційності: респондент повинен бути впевнений у збереженні конфіденційності своїх відповідей та інформації, наданої під час бесіди.

- Запис та аналіз: завжди рекомендується реєструвати або записувати бесіду (з дозволу респондента) для подальшого аналізу та обробки даних.

- Оцінка впливу психолога: психолог повинен урахувати свій власний вплив на бесіду та реакцію респондента.

Ці правила та методологічні підходи можуть відрізнятися в залежності від конкретного дослідження або методики, але загальний принцип полягає в тому, щоб забезпечити надійність, об'єктивність та етичність бесіди в психологічних дослідженнях.

Процес бесіди не супроводжується веденням протоколу. Однак досліднику можна при необхідності робити для себе деякі помітки, які дозволяли б після проведення дослідження повністю відновити весь хід бесіди.

Зважаючи на вищевикладене організація дослідження проводилася у наступні чотири етапи:

1. Перший етап включав в себе огляд літератури, що стосується аналізу рівня актуальності та практичного застосування етичних та законодавчих аспектів у консультативному та психотерапевтичному процесі.

2. Другий етап полягав у підборі психодіагностичних методик, відповідної вибірки.

3. Третій етап включав в себе розробку формату та змісту процесу опитування та бесіди, розробку та корегування опитувальників. В рамках нашого дослідження були розроблені два авторських опитувальники, окремо для практикуючих психологів та клієнтів. Організація та проведення дослідження.

4. Четвертий етап включив у себе кількісну і якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів на основі проведених методик після участі в процесі опитування.

5. П'ятий етап полягав у розробці рекомендацій щодо поліпшення ефективності проведення консультаційного процесу та взаємодії психолога і клієнта з урахуванням результатів, отриманих емпірично.

2.2. Характеристика вибірки учасників, методи і процедура проведення дослідження

Проведений аналіз наукової літератури з проблематики етичних і нормативних аспектів консультаційного та психотерапевтичного процесу дозволив виокремити дослідження, в яких автори з різним ступенем повноти описують аналіз етичних вимірів професійної діяльності психолога через призму суджень психологів та клієнтів про етичні аспекти діяльності психолога в процесі психологічного консультування. Але глибокого та комплексного аналізу етичних принципів взаємодії психолога та клієнта з конкретними пропозиціями та рекомендаціями щодо покращення ефективності процесу взаємодії та самопочуття клієнта, на жаль ніхто не проводив.

З метою вивчення етичних аспектів консультативного та психотерапевтичного процесу було проведено констатувальне дослідження на базі розуміння етичних принципів та володіння регламентними практиками проведення психотерапевтичних сесій. Інтерактивний метод опитування респондентів проводився дистанційно за допомогою сучасних технологій Google Forms та розміщення на ній двох окремих опитувальників з посиланням на електронну анкету для клієнтів <https://forms.gle/bx616ydYQefacqA47> та психологів <https://forms.gle/cp5ZrXa7menDD6Do9>.

Форма проведення дослідження – індивідуальна.

Всього у дослідженні взяли участь 96 респондентів, з них 72 практикуючих психолога віком від 18 до 67 років, які мають стаж практики від 1 до 28 років,

серед них 88,9% жінки та 11,1% чоловіків, а також 24 клієнта віком від 18 до 65 років серед них 95,8% жінки та 4,2% чоловіків.

Комунікація про проведення експерименту була зроблена у соціальних мережах, у відповідних професійних групах, у відкритому доступі та серед професійного оточення дослідника. Кожен охочий міг взяти в ньому участь. Дослідження проходило з 17 липня 2023 року по 17 серпня 2023 року.

Дані про розподіл учасників наведений нижче у вигляді діаграм.

Серед практикуючих психологів, які приймали участь в опитуванні найбільша частина респондентів (66,7%) віком від 35 до 49 років, про це нам свідчить

Рис.2.1.

Вкажіть Ваш вік?
72 ответа

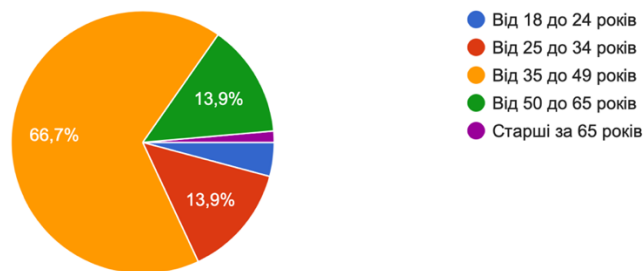


Рис. 2.1. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів за віком

Цікаві дані серед опитаних клієнтів віком від 18 до 65 років, серед яких 95,8% жінки та 4,2% чоловіків. Більша частина клієнтів, а саме 87,5% проживає у межах України.

Щодо стажу роботи в психотерапії більша частина психологів (30,6%) в практиці з клієнтами до 3-х років, 22,2% психологів працюють від 10 до 20 років, 6,9% працюють більше ніж 20 років.

Ваш стаж роботи в психотерапії?
72 ответа

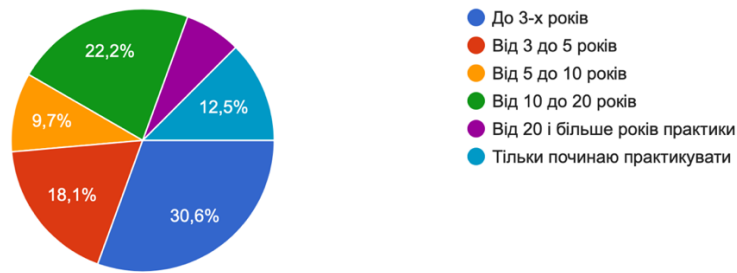


Рис. 2.2. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів за стажем в психотерапії

Дуже цікавий розподіл психологів щодо професійного напрямку в психотерапії: 34,7% працюють у напрямку гештальт-терапії, також значна частина психологів 22,2% практикують у когнітивно-поведінковій терапії, а 19,4% респондентів у напрямку позитивної психотерапії, яка зараз набирає обертів та викликає увагу українських психологів. Один із найперспективніших методів сучасної психотерапії, який інтегрує методи психодинамічного, когнітивно-поведінкового та гуманістичного підходів до особистості.

На жаль, зовсім не представлена серед вибірки частина психологів, яка оперує у транзакційному аналізі.

В якому напрямку психотерапії я, як психолог, практикую?
72 ответа

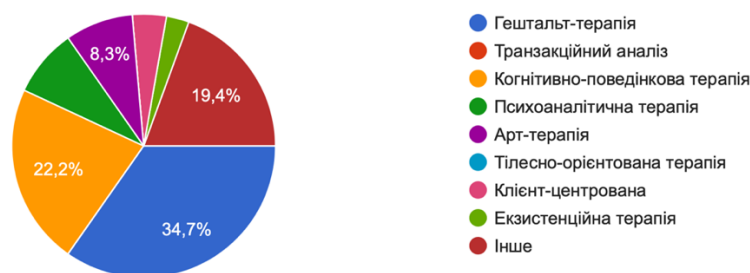


Рис. 2.3. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів за напрямком в психотерапії

Як бачимо з наступної діаграми більша частина практикуючих психологів мають відповідну профільну освіту – магістри психології (59,7%) та навіть науковий ступінь (16,7%).

Вкажіть Вашу освіту?

72 ответа

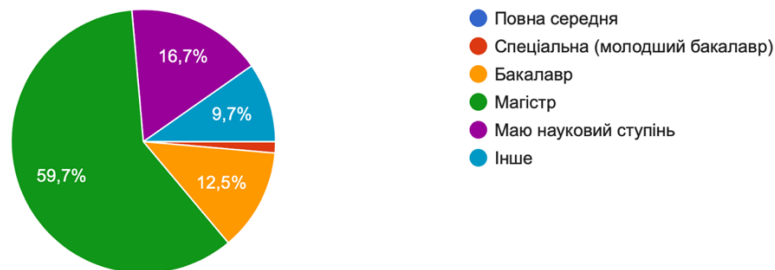


Рис. 2.4. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів за напрямком освіти

Дослідження складових професійної експертизи психологів розкриває наступні факти. Більша частина 84,7% респондентів мають профільну освіту, додаткове навчання та сертифікацію у визначеному напрямку психотерапії мають 79,2% психологів, ще одна важлива складова професійної експертизи – наявність досвіду проведення психотерапевтичної практики, яку мають 77,8% респондентів. Наявність досвіду особистісної терапії у 80,6% психологів говорять нам про свідомий розвиток особистості психолога та усвідомлення необхідності вдосконалення свого професіоналізму через опрацювання своїх запитів та скарг. 65,3% респондентів усвідомлюють необхідність роботи с супервізором та в інтервізійних групах – 54,2%. Також більше половини опитуваних – 52,8% вважають необхідним мати свою інформаційну сторінку у інтернет мережі (фейсбук, інстаграм, професійні платформи) або сайт. Менше респондентів приділяють уваги участю в конференціях та членству професійних спільнотах, тому в наступному розділі більш детально проаналізуємо чому так.

Серед практикуючих психологів, які приймали участь в опитуванні найбільша частина респондентів (61,1%) мають досвід в особистісній терапії, маючи власного психолога або звертались щонайменше декілька разів - 25%, що

говорить про усвідомленість процесу розвитку своєї особистості для того щоб бути більш корисним для клієнтів.

Ваш досвід в особистісній психотерапії?
72 ответа



Рис. 2.5. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів за досвідом в особистісній терапії

Рис. 2.6. розкриває нам дані з дуже цікавим розподілом, а саме 37,5% клієнтів заміжні/одружені, приблизно стільки ж 29,2% незаміжні/неодружені, 25% живуть у цивільному шлюбі. Така диверсифікація за сімейним становищем говорить про широкую палітру запитів та скарг.

Ваше сімейне становище?
24 ответа

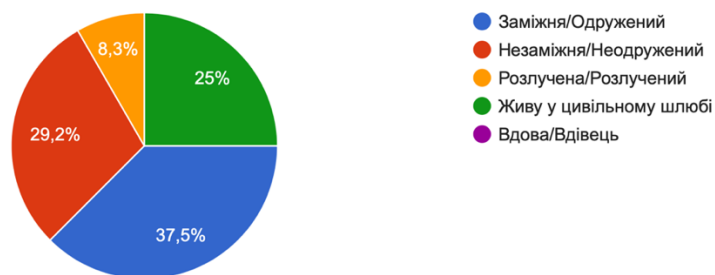


Рис. 2.6. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів за сімейним становищем

Більшість респондентів серед клієнтів 70,8% у віці від 35 до 49 років та мають вищу освіту «магістр» (58,3%), 16,7% закінчили бакалаврат, а 16,7% навіть мають науковий ступінь. Тобто вибірка респондентів серед клієнтів усвідомлена та освічена.

Вкажіть Ваш вік?

24 ответа

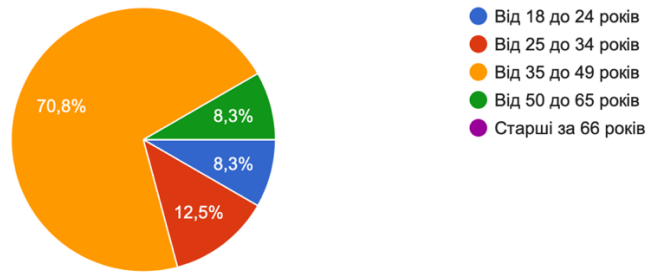


Рис. 2.7. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів за віком

Професійний напрямок діяльності клієнтів дуже різноманітний та обширний. Серед клієнтів зустрічаються експерти з розвитку персоналу, маркетологи, програмісти, власник бізнесу, наукові діячі, арт-менеджери та, авжеж, психологи.

54,2% респондентів звертались декілька разів, а 33,3% мають власного психолога. Тобто більша частина респондентів займається самоаналізом, пізнанням себе та усвідомленням як особистості, звертаючись та намагаючись вирішувати свої запити та скарги за допомогою психолога. Високий рівень усвідомленості, ще раз підтверджує ініціатива самостійного прийняття рішення щодо терапії (87,5%) серед респондентів.

Ваш досвід у роботі з психологом / психотерапевтом?

24 ответа



Рис. 2.8. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів за досвідом у роботі з психологом

87,5% клієнтів самостійно вирішили та ініціювали взаємодію та співпрацю з психологом і тільки 8,3% зробили це за допомогою рекомендацій друзів.

Хто виступав ініціатором початку моєї терапії з психологом?

24 ответа

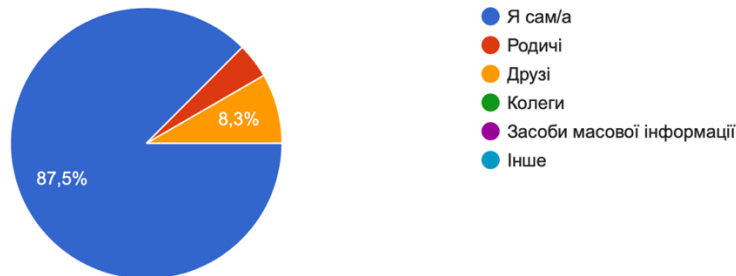


Рис. 2.9. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів стосовно того, хто є ініціатором початку роботи з психологом

Вагомими для клієнтів критеріями, за якими вони обирали собі психолога, є наявність досвіду психотерапевтичної практики 58,3%, профільна освіта та наявність досвіду особистісної терапії – 41,7%, додаткове навчання та сертифікація є важливим для 37,5% респондентів. Досить незначний відсоток клієнтів зважає увагу на наявність та присутність психолога в інформаційному просторі - 16,7%, а наявність роботи психолога супервізором важливо тільки для 12,5%.

Метою процедури дослідження став аналіз етичних принципів та вимірів професійної діяльності психолога через призму уявлень психологів та клієнтів про етичні та регламентні аспекти діяльності психолога в процесі психологічного консультування. Були розроблені два опитувальники, окремо для психологів і для клієнтів.

В опитувальнику поєднані твердження, які передбачали відкриті відповіді досліджуваних (за принципом незакінчених речень), та питання з запропонованими відповідями, які відображали основні вимоги етичного кодексу, із проханням обрати те, яке кращім чином співпадає з думкою опитуваного.

Опитувальник має декілька підпунктів: статистичні дані, аналіз принципів взаємодії психолога та клієнта, регламент та зміст процесу консультування або психотерапевтичних сесій.

Для психологів були сформульовані наступні відкриті питання для завершення «Важливими в моїй професійній діяльності є такі етичні принципи?», «В своїй фаховій діяльності я, як психолог, несу відповідальність перед клієнтом за?», «На мій погляд, як психолога, що неприпустимо в моїй роботі з клієнтом?», «Впродовж терапії, що для мене, як для психолога, було найцінніше в роботі з клієнтом?». Клієнтам пропонувалося завершити наступні питання: « В процесі терапевтичних сесій, що для мене було найцінніше в роботі з психологом?», «Неприпустимим та неетичним в роботі психолога вважаю?».

Висновки до другого розділу

Констатувальне дослідження етичних аспектів консультативного та психотерапевтичного процесу, дозволило підтвердити важливість та актуальність проблеми актуалізації морально - етичної складової професійної діяльності сучасного психолога, високу вмотивованість клієнтів та психологів до організації етичних взаємовідносин у консультативному процесі. Проте, у сучасному просторі реальних стосунків пацієнтів та психологів часто виявляються порушення регламенту взаємодії, що за свідченням психологів та клієнтів негативно впливає на продуктивність, настрій та загальний стан як психолога так і пацієнта.

Нами були обрані та апробовані сучасні методи дослідження, а саме: бесіда та інтерактивний метод опитування шляхом використання платформи Google Forms. Це дало змогу достатньо повно й об'єктивно оцінити етичні аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу, роль психолога та позиція клієнта.

За результатами проведеного дослідження нами було встановлено, що точка зору психологів і клієнтів сходиться щодо портрету ідеального психолога. А порушення етичного регламенту взаємодії, за свідченням психологів та клієнтів, негативно впливає на працездатність, настрій та загальний стан як психолога так і пацієнта.

Проведені розмови з клієнтами та практикуючими психологами не лише підтвердили високу актуальність та обґрунтованість етичних аспектів у поведінці та взаємодії клієнта і психолога, але й показали, що учасники мають певний рівень інформованості щодо питань сучасної етики спілкування.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ

3.1. Аналіз отриманих результатів дослідження етичних та законодавчих аспектів взаємодії психолога та клієнта

Розглянемо результати нашого дослідження, отримані в ході опитування респондентів.

Всього у дослідженні взяли участь 96 респондентів, з них 72 практикуючих психолога віком від 18 до 67 років, які мають стаж практики від 1 до 28 років, серед них 88,9% жінки та 11,1% чоловіків, а також 24 клієнта віком від 18 до 65 років серед них 95,8% жінки та 4,2% чоловіків.

Комунікація про проведення експерименту була зроблена у соціальних мережах у відповідних професійних групах, у відкритому доступі та серед професійного оточення дослідника. Кожен охочий міг взяти в ньому участь. Дослідження проходило з 17 липня 2023 року по 17 серпня 2023 року. Дані про розподіл учасників був наведений у вигляді діаграм у другому розділі нашої магістерської роботи.

У якості математико-статистичного інструменту обробки даних, отриманих за авторською анкетною дослідника, нами був обраний аналіз описових статистик.

До деяких блоків додавалося також відкрите питання. Обробка розгорнутих відповідей респондентів проводилася за допомогою частотно-сміслового аналізу.

Аналіз відповідей на відкриті питання другого блоку «Принципи взаємодії психолога та клієнта» найкращім чином ілюструють доказовість гіпотези «Чи співпадають етичні принципи взаємодії психолога та клієнта?».

Аналіз відповідей на питання психологам і клієнтам «Ключовими в професійній діяльності психолога є такі принципи?» представлені в таблиці 3.1. Всі етичні принципи були згруповані на декілька критеріїв:

- Приватність (анонімність) та конфіденційність: інформована згода і свобода прийняття рішень, анонімність, можливість самовизначення та незалежність, автономність.

- Компетентність: етичне усвідомлення, межі компетентності (границі), обмеження процедур та дій, постійний розвиток, обмеження у наданні професійної допомоги, психологічна зрілість, особистісні риси фахівця – відкритість, співчуття, щирість, довіра, безоцінність, відсутність упереджень, прийняття, повага до клієнта, уважність, толерантність, відповідність, психологічний контакт, безпечна та доброзичлива обстановка, зворотний зв'язок.

- Відповідальність: виконання високих норм і вимог законодавства, уникнення шкоди, постійна допомога, підтримка, співпраця, вирішення проблемних ситуацій, важливість оцінки.

- Доброчесність: визнання обмежень у професійній діяльності, прозорість, чесність та точність, доступ до інформації, уникнення конфлікту інтересів, чистота професійних відносин (відсутність конфлікту інтересів), домагання.

Як ми можемо побачити з даної таблиці, розуміння респондентами ключових принципів професійної етики психолога є на високому рівні. Для психологів і клієнтів такі критерії як «Приватність і конфіденційність» (сума оцінок критерія = 52) та «Компетентність» (сума оцінок критерія = 97) надзвичайно важливі. Не менш ваговими є «Відповідальність» (сума оцінок критерія = 48) та «Доброчесність» (сума оцінок критерія = 25).

В більшості, і клієнти і психологи найчастіше в процесі опитування та індивідуальних бесідах зазначали критерій «Компетентність», акцентуючи нашу увагу на межах компетентності психолога (кордони), обмеженні процедур та дій, постійному професійному розвитку, обмеженні надання професійної допомоги, психологічній зрілості психолога, особистісних якостях фахівця – відвертості, емпатійності, щирості, довірі, безоцінності, відсутності упереджень, прийнятті, повазі до клієнта, уважності, толерантності, конгруентності, психологічному контакті, безпечному та доброзичливому просторі, зворотному зв'язку.

Таблиця 3.1.

Ключові принципи в діяльності психолога

Ключовими в професійній діяльності психолога є такі принципи?	Принципи	Психологи	Клієнти	Частота згадок критерію (кількість разів)
	Приватність (анонімність) та конфіденційність: інформована згода і свобода прийняття рішень, анонімність, можливість самовизначення та незалежність, автономність.	48	4	52
	Компетентність: етичне усвідомлення, межі компетентності (границі), обмеження процедур та дій, постійний розвиток, обмеження у наданні професійної допомоги, психологічна зрілість, особистісні риси фахівця – відкритість, співчуття, щирість, довіра, безцінність, відсутність упереджень, прийняття, повага до клієнта, уважність, толерантність, відповідність, психологічний контакт, безпечна та доброзичлива обстановка, зворотний зв'язок.	75	22	97
	Відповідальність: виконання високих норм і вимог законодавства, уникнення шкоди, постійна допомога, підтримка, співпраця, вирішення проблемних ситуацій, критичність.	39	9	48
	Доброчесність: визнання обмежень у професійній діяльності, прозорість, чесність та точність, доступ до інформації, уникнення конфлікту інтересів, чистота професійних відносин (відсутність конфлікту інтересів), домагання.	22	3	25

Але в той самий час, хотілось би звернути Вашу увагу на важливі акценти, які надали нам відкриті питання до психологів та клієнтів. В ході блоку відкритих питань 100% клієнтів зауважили, що почували контакт та емоційну безпеку впродовж консультування або психотерапевтичних сесій і спостерігали

доброзичливе й неоцінне ставлення до себе: психолог уважно слухав, надавав необхідну психологічну підтримку, не засуджував, а намагався зрозуміти й допомогти.

Згідно рис. 3.1. психологи (62,5%) відповідально озвучили, що на початку консультування, за необхідністю, проводять з клієнтом психоедукацію (роз'яснення) щодо методу в якому вони працюють та технік; умовами консультування та оплати роботи; пояснюють межі своєї відповідальності та заключають усно чи письмово контракт на психологічні послуги. Або щонайменше заключають контракт на надання психологічних послуг (угоду про співпрацю); ознайомлюють зі своїм досвідом; умовами консультування та оплати роботи; пояснюють межі своєї відповідальності, про це зазначило 22,2% психологів. Для того, щоб виключити складову соціально бажаних відповідей, ми сформували ідентичне питання клієнтам. Ідентичне питання до клієнтів ілюструє нам трохи інші тенденції стосовно сетингу психотерапевтичного процесу.

На початку консультації я, як психолог, пропоную клієнту усно та/або письмово?
72 ответа

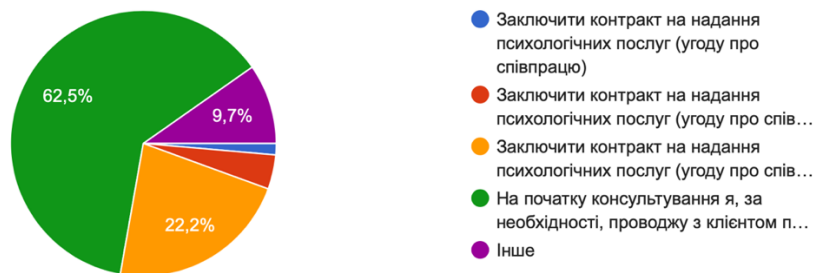


Рис. 3.1. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів стосовно пропозиції заключити контракт або угоду про співпрацю

29,2% клієнтів відповіли, що психолог взагалі нічого не запропонував, а 20,8% клієнтів в індивідуальній бесіді сказали, що психолог взагалі не проявив ініціативи і тільки після відповідних питань з боку клієнта розповів про ключові регламентні аспекти психотерапевтичного процесу. Це говорить про те, що розуміння необхідності психологом заключати угоду про співпрацю і реалізація цього питання на практиці зовсім різні речі. Ініціація спілкування психолога з

клієнтом щодо професійних кордонів та меж є вкрай важливими для ефективності психотерапевтичного процесу.

На початку консультації психолог запропонував (усно чи письмово)?

24 ответа



Рис. 3.2. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів стосовно пропозиції заключити контракт або угоду про співпрацю

54,2% клієнтів відповіли, що не були проінформовані про чіткі професійні кордони консультації з боку психолога. Про це дуже показово свідчить діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів стосовно інформування про чіткі професійні кордони консультації.

Я був проінформований про чіткі професійні кордони консультації?

24 ответа

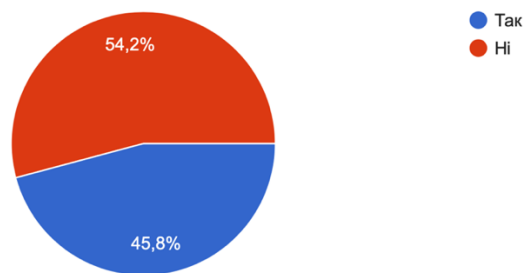


Рис. 3.3. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів стосовно інформування про чіткі професійні кордони консультації

На нашу думку, відсутність чітких кордонів в психотерапевтичній консультації може призвести до різноманітних негативних наслідків, включаючи:

- Порушення етичних норм: брак кордонів може призвести до невідповідності етичним стандартам. Наприклад, занадто особистий зв'язок з клієнтом може порушити конфіденційність або спричинити конфлікт інтересів.

- Порушення конфіденційності: відсутність чіткої визначеності конфіденційності може призвести до розголошення особистої інформації клієнта за відсутності його згоди, що може пошкодити довіру до психолога та навіть завдати шкоди клієнту.

- Порушення професійної ролі: відсутність чіткості в ролі психолога може призвести до конфузії для клієнта, коли він не розуміє, як очікувати від психотерапевта підтримки та допомоги.

- Дуальні відносини: відсутність кордонів може вести до розвитку дуальних відносин, коли психолог та клієнт стають близькими друзями або розпочинають інші невідповідні відносини, що може спотворити процес терапії.

- Заплутаність кордонів: неспроможність встановити чіткі кордони може спричинити заплутаність взаємодії між психологом та клієнтом, ускладнити розуміння цілей та завдань терапії.

- Емоційне перевантаження психотерапевта: відсутність обмежень може вести до того, що психотерапевт занадто особисто залучається в проблеми та емоції клієнта, що може викликати професійне вигорання.

- Невірний менеджмент складними ситуаціями: без чітких кордонів психолог може опинитися в складних ситуаціях, які важко контролювати або вирішувати, що може призвести до погіршення стану клієнта.

- Спотворення процесу: відсутність чітких кордонів може спотворити основні принципи психотерапевтичного процесу, такі як безумовна підтримка, сприяння саморозкриттю та освідомленню.

Загалом, чіткі професійні кордони є важливою складовою ефективною психотерапії, яка забезпечує якість допомоги клієнтові та безпеку взаємодії.

Питання приватності (анонімності) та конфіденційності, впродовж психотерапевтичної сесії, начебто зрозуміле та очевидне, а необхідність інформованої згоди, самовизначення і самостійності професійно актуальна.

Розуміння цього аспекту відносин добре розуміють психологи, про що говорить наступна діаграма. 98,6% респондентів декларують, що домовляються з клієнтами стосовно анонімності та конфіденційності всього процесу взаємодії.

На початку консультування я, як психолог, домовляюсь з клієнтом щодо анонімності та конфіденційності всього процесу взаємодії?
72 ответа

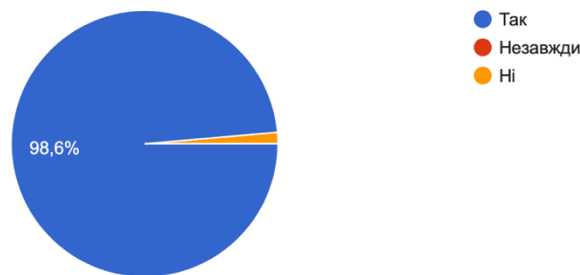


Рис. 3.4. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів стосовно домовленості щодо анонімності та конфіденційності

Але коли в рамках опитування поставили те саме питання до клієнтів, то результати виявились дещо інші. 20,8% клієнтів зауважили, що психологи не проговорили з ними ключові аспекти анонімності та конфіденційності всього процесу взаємодії.

На початку консультування психолог зі мною домовився щодо анонімності та конфіденційності всього процесу взаємодії?
24 ответа

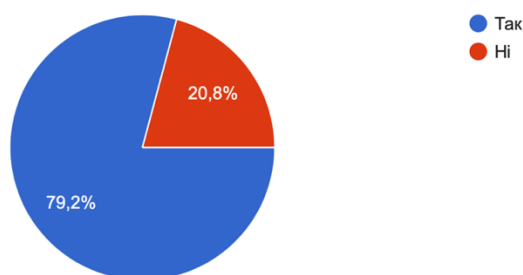


Рис. 3.5. Діаграма розподілу учасників опитування серед клієнтів стосовно домовленості щодо анонімності та конфіденційності

В ході індивідуальної бесіди клієнти розповіли про напругу та страх щодо інформації про себе, яку вони довіряють психологу. Несподіваними виявились результати опитування щодо надання порад та рекомендацій клієнтам впродовж

психотерапевтичної сесії. 58,3% клієнтів відповіли про часті випадки надання їм порад та рекомендацій з боку психолога, навіть за відсутності прохання та запитів про це.

Впродовж консультування або психотерапевтичних сесій психолог надавав поради та рекомендації мені як і що робити?
24 ответа

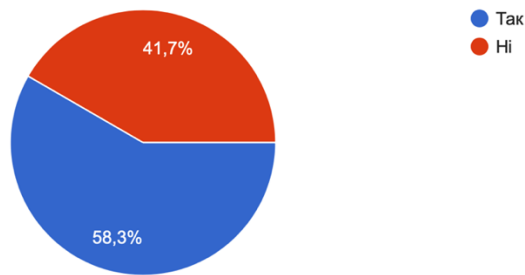


Рис. 3.6. Діаграма розподілу учасників серед клієнтів стосовно порад клієнту

29,2% психологів, в свою чергу, свідомо говорять про надання рекомендацій та порад клієнтові впродовж психотерапевтичної сесії.

Психолог не має професійної та етичної можливості клієнтам давати поради. На нашу думку, підстави для цього різні й досить суттєві:

- **Професійні обмеження:** психологи або консультанти пройшли спеціальну підготовку та мають глибокі знання в галузі психології. Їхнє завдання полягає в наданні клієнтам інструментів і навчанні, як краще розуміти і вирішувати свої проблеми. Надавати конкретні поради може бути небезпечним, оскільки це може знизити самостійність та відповідальність клієнта за власні рішення. До того ж, радячи, консультант повністю бере на себе відповідальність за те, що відбувається, а це не сприяє розвитку особистості клієнта, формуванню адекватного ставлення до дійсності.

- **Унікальність ситуацій:** яким би не був життєвий і професійний досвід психолога, дати гарантовану раду іншій людині неможливо: життя кожного унікальне й непередбачуване. Психологи надають клієнтам засоби та підходи для самостійного розв'язання проблем, враховуючи їхні індивідуальні потреби та контекст.

- Сприяння самостійності: психологічна практика спрямована на розвиток самостійності та самореалізації клієнта. Навчання клієнтів приймати власні рішення сприяє їхньому особистому і психологічному розвитку.

- Етичні питання: надання конкретних порад може порушити етичні стандарти психологічної практики, особливо якщо поради можуть завдати шкоди клієнту або іншим особам. Психологи повинні дбати про безпеку та добробут своїх клієнтів.

Замість того, щоб надавати поради, психологи працюють над тим, щоб допомогти клієнтам розуміти свої проблеми, розробляти стратегії вирішення, навчати навичкам саморегуляції та допомагати в їхньому особистому розвитку.

В наступному розділі ми більш ретельно та докладно поговоримо про практичні заходи щодо уникнення надання порад з боку психолога.

Дуже важливий та необхідний аспект взаємодії психолога та клієнта є психологічний контакт та емоційна безпека. Результати опитування демонструють повну синхронізацію в цьому питанні. 100% психологів намагались формувати контакт та емоційну безпеку, а 100% опитаних клієнтів відчували цей контакт та безпеку. Схожа тенденція і у відкритому питанні щодо доброзичливого й неоцінного ставлення до клієнта: чути клієнта, надавати необхідну психологічну підтримку, не засуджувати, а намагались зрозуміти й допомогти. Більше 95% психологів і клієнтів відповіли позитивно на це питання.

Блок питань, присвячений принципам взаємодії та співпраці психолога та клієнта містив дуже цікаве питання, як до психологів так до клієнтів. 76,4% психологи відповіли, що спираються на систему цінностей клієнта. А 45,8% клієнтів не змогли відповісти на це питання. В ході індивідуальних сесій розповіли, що психологи дуже мало питань формували в ході сесій стосовно системи цінностей клієнта. Тому останнім дуже важко було ідентифікувати спирався психолог на їх систему цінностей чи ні.

Принцип «Доброчесність» розкрив питання маніпуляцій по відношенню до клієнта, про це зізнались 18,1% психологів про що свідчить рис. 3.7.

Іноді я спостерігав за собою випадки маніпуляцій по відношенню к клієнту?
72 ответа

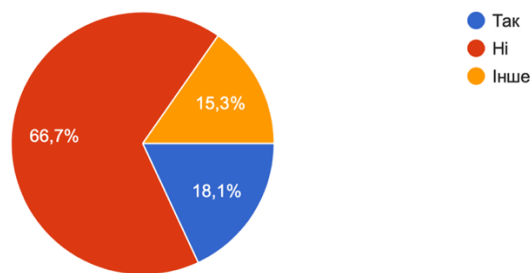


Рис. 3.7. Діаграма розподілу учасників опитування серед психологів стосовно спостережень за собою випадків маніпуляцій по відношенню до клієнта

37,5% психологів впродовж консультування або психотерапевтичних сесій, іноді, помічають, що проявляють схильність контрпроекцій своїх стосунків, проблем й конфліктів на стосунки з клієнтом. 12,5% клієнтів помітили та усвідомили цей факт впродовж своїх психотерапевтичних сесій.

Психолог доволі часто виявляється «обеззброєним» через контрперенесення. Саме для того, щоб розуміти, керувати й уміти використовувати з метою аналізу своє контрперенесення, як, утім, і деяких інших особистих і міжособистісних феноменів, для психолога існує обов'язкова вимога поєднання свого власного аналізу з довготривалою роботою під наглядом супервізора.

Практичну повну солідарність психологи та клієнти продемонстрували у питанні формату співпраці та ролі кожного у процесі взаємодії. Так 87,5% клієнтів та 97,2% психологів впродовж консультування або психотерапевтичних сесій займали позицію рівності й партнерства один з одним, почували себе повноправними партнерами і активно та продуктивно працювали нарівні один з одним.

За допомогою процедури частотно-сміслового аналізу ми обробили розгорнуту відповідь психологів на питання «На мій погляд, як психолога, що неприпустимо в моїй роботі з клієнтом?». Результати обробки частоти та контенту відповідей свідчать проте, що найголовнішим усвідомленим для

психологів є дотримання всіх без винятку етичних принципів. Грубим порушенням і проявом некомплектності для психологів неприпустимо (частота згадок критерія = 71).

Таблиця 3.2.

Неприпустимі принципи роботи психолога

На мій погляд, як психолога, неприпустимо в роботі з клієнтом?	Принципи	Частота згадок критерія (кількість разів)
	Приватність (анонімність) та конфіденційність: відсутність інформованої згоди, відсутність або порушення анонімності та конфіденційності, порушення самовизначенні та самостійності клієнта.	22
	Компетентність: відсутність розуміння важливості етики, порушення етичних та професійних стандартів роботи психолога, порушення кордонів, вказівки, директивний стиль та надмірна особиста інформація, обмеження процедур та дій, відсутність постійного розвитку, упередженість, засудження, перенесення власних переживань, судження на користь чи проти, занадто висока самовпевненість психолога, відмова і осудження клієнта, недооцінка досвіду клієнта, звинувачення, нав'язування власних думок, панібратство, настирливість, критика, домінування, відсутність ресурсів у психолога, відсутність супервізії для психолога, нав'язування порад або рекомендацій, зловживання владою.	71
	Відповідальність: порушення нормативних стандартів та законодавства, вчинення шкоди, необережність, відсутність підтримки, нерозуміння та невміння розв'язання дилем, відсутність критичності.	8
	Доброчесність: неухвалне ставлення до професійних обмежень, зловживання психологічними знаннями, обмежений доступ до інформації, суперечливі інтереси, ситуації подвійних стандартів, тиск, маніпуляції, обман.	31

Відсутність розуміння важливості етики, порушення етичних та професійних стандартів роботи психолога, порушення кордонів, вказівки, директивний стиль та надмірна особиста інформація, обмеження процедур та дій, відсутність постійного розвитку, упередженість, засудження, перенесення власних переживань, судження на користь чи проти, занадто висока

самовпевненість психолога, відмова і осудження клієнта, недооцінка досвіду клієнта, звинувачення, нав'язування власних думок, панібратство, настирливість, критика, домінування, відсутність ресурсів у психолога, відсутність супервізії для психолога, нав'язування порад або рекомендацій, зловживання владою - найчастіше згадували респонденти.

Порушення приватності та конфіденційності, яка полягає у відсутності інформованої згоди, відсутності або порушенні анонімності та конфіденційності, порушенні самовизначення та самостійності клієнта (частота згадок критерія = 22), є вкрай неприпустимим для психолога.

Також часто психологи згадували про ігнорування доброчесності, в розрізі неприпустимих аспектів взаємодії з клієнтом: невизнання професійних обмежень, зловживання психологічними знаннями, обмежений доступ до інформації, конфлікт інтересів, подвійні стосунки, домагання, маніпуляції, обман (частота згадок критерія = 31).

Обробка розгорнутої відповіді психологів на питання «В своїй фаховій діяльності я, як психолог, несу відповідальність перед клієнтом за?». Згідно таблиці 3.3. ми можемо побачити цікавий розподіл відповідей.

Результати обробки частоти та контенту відповідей свідчать проте, що вкрай важливим для психологів є відповідальність за свою компетентність: межі компетентності (кордони), обмеження процедур та дій, сетінг, постійний розвиток та валідність інструментарію (техніки, методи), відвідування супервізій, обмеження надання професійної допомоги, психологічна зрілість, особистісні якості фахівця – відвертість, емпатійність, щирість, довіра, безоцінність, відсутність упереджень, прийняття, повага до клієнта, уважність, толерантність, конгруентність, психологічний контакт, безпечний та доброзичливий простір, зворотній зв'язок, віддзеркалення, усвідомлення (частота згадок критерія = 86).

Таблиця 3.3.

Відповідальність психолога перед клієнтом

В своїй професійній діяльності я, як психолог, відповідальний перед клієнтом за?	Принципи	Частота згадок критерія (кількість разів)
	Приватність (анонімність) та конфіденційність: інформована згода, анонімність, самовизначення та самостійність, автономність.	24
	Компетентність: етичне усвідомлення, професійні кордони, обмеження у застосуванні процедур та методів, сетінг, постійний розвиток і актуальність інструментів (технік, методик), регулярні супервізії, обмеження у наданні професійної допомоги, психологічна зрілість, особистісні риси фахівця – відкритість, співчуття, щирість, довіра, безпристрасність, відсутність упереджень, прийняття, повага до клієнта, уважність, толерантність, конгруентність, психологічний контакт, безпечне та сприятливе середовище, зворотний зв'язок, віддзеркалення, усвідомленість.	86
	Відповідальність: дотримання високих стандартів та законодавства, уникнення шкоди, бережливість, безперервність допомоги, підтримка, співпраця, розв'язання дилем, критичність, надання правдивої інформації про себе.	14
	Доброчесність: визнання професійних обмежень, чесність, відкритість, відвертість та точність, доступ до інформації, конфлікт інтересів, професійні взаємовідносини (відсутність подвійних стосунків, домагань).	2

Одне з досить цікавих відкритих питань до психологів в нашому опитуванні було питання «У разі виникнення етичних дилем, який покроковий алгоритм дій, я як психолог, застосовую?». Результати обробки частоти та контенту відповідей респондентів свідчать проте, що психологи не завжди розуміють взагалі природу дилеми та усвідомлюють її наявність, а також не мають структурованого та системного бачення алгоритму вирішення дилеми. Так, психологи часто не розуміли цього питання та не знали, як на нього відповісти (частота згадок критерія = 10). Більшість психологів відповіли, що

звертаються за допомогою до своїх колег або супервізора, виносять питання на супервізію, йдуть на інтервізію, звертаються до етичної комісії або спільноти (частота згадок критерія = 25). Деякі, досить розпливчасто відповідали, маскуючи і надаючи загальну відповідь на конкретне питання (частота згадок критерія = 9). І тільки незначна кількість відповідей (частота згадок критерія = 4) зазначає, що у деяких респондентів все-таки є чітке розуміння поняття та структуроване бачення алгоритму вирішення дилеми.

Таблиця 3.4.

Розуміння алгоритму дій психолога у разі виникнення етичних дилем

У разі виникнення етичних дилем, який покрововий алгоритм дій, я, як психолог, застосовую?	Принципи	Частота згадок критерія
	Не розумію питання, не знаю як відповісти, складно відповісти	10
	В практиці дилем не виникало, не стикалась, не маю досвіду	11
	Звертаюсь за допомогою до колег або супервізора, виношу питання на супервізію, іду на інтервізію, звертаюсь до етичної комісії або спільноти	25
	Залежно від ситуації, з'ясовую на місці або відкладаю ситуацію для кращого вирішення	9
	Ідентифікація (визначення) проблеми або дилеми, аналіз та збір інформації, консультації з колегами або супервізором, генерація рішень (обговорення з клієнтом), вибір рішення (обговорення з клієнтом) та реалізація, оцінка ефективності реалізації, рефлексія	4
	Якщо я не можу вирішити дилеми, в тому числі у власній психотерапії та на супервізі, я вважаю чесним сповістити про це клієнта і направлю до іншого психолога максимально делікатно	4
	Аналізую ситуацію, обговорюю з клієнтом бачення цієї проблеми, пояснюю клієнту своє рішення. Кінцеве рішення приймає клієнт	6
Застосовую гумор	1	

Відсутність чіткого розуміння «природи» та структурованого бачення алгоритму вирішення дилеми може призвести до різних негативних наслідків і проблем у професійній практиці психолога. На нашу думку, деякі можливі наслідки, ризик яких, може виникнути: ро

- Порушення етичних стандартів: нерозуміння або ігнорування етичних дилем може призвести до порушення етичних стандартів та кодексів професійної поведінки. Це може позначитися на репутації психолога і призвести до дисциплінарних заходів, таких як скарги до професійних організацій або спільнот.

- Зниження якості терапевтичної роботи: етичні дилеми можуть відволікти психолога від важливої взаємодії з клієнтом і вплинути на якість та ефективність терапії. Нерозуміння дилем може також призвести до неефективних рішень, які не враховують потреб клієнта.

- Втрата довіри клієнтів: клієнти сподіваються, що психологи будуть дотримуватися високих етичних стандартів і забезпечувати їх безпеку та конфіденційність. Якщо вони відчують, що їхні етичні права були порушені, це може призвести до втрати довіри та розчарування.

- Стрес і втрата задоволення від роботи: вирішення складних етичних питань може бути важким і стресовим для психолога. Невирішені дилеми можуть призвести до втрати задоволення від роботи і підірвати професійну самооцінку.

- Психологічні наслідки: загроза етичних дилем і їх нерозуміння може викликати психологічний стрес і тривожність, що може вплинути на самопочуття і фізичне здоров'я психолога.

Отже, важливо, щоб психологи були добре підготовлені до вирішення етичних дилем та дотримувалися етичних стандартів у своїй професійній практиці. Це сприяє збереженню високого рівня довіри клієнтів і забезпечує ефективну та етичну роботу в психології.

3.2. Практичні рекомендації щодо покращення консультативного процесу

Необхідність чітких професійних кордонів у психотерапевтичній консультації є критично важливою з багатьох причин: етика та безпека клієнта, встановлення кордонів сприяє професійному розвитку психотерапевта, дозволяючи йому удосконалювати свої навички та знання в межах конкретної області без розсіювання на інші напрямки. Збереження власної емоційної стабільності психолога, запобігання конфліктам і невірностям.

Взагалі, чіткі професійні кордони у психотерапії є основою для ефективної та етичної психологічної допомоги. Вони сприяють збереженню професійної цілісності психотерапевта і досягненню оптимального результату для клієнта.

Для уникнення ризиків порушення професійних кордонів в психотерапевтичній консультації і забезпечення ефективної, безпечної та етичної практики психотерапії психологам та клієнтам, на нашу думку, рекомендується дотримуватися наступних кроків:

- Психолог має чітко визначити кордони з початку: з першої сесії необхідно підкреслити важливість чітко встановлених кордонів та пояснити структуровано і зрозуміло їх сутність клієнту. Клієнт, в свою чергу, повинен мати можливість сформулювати та прояснити всі питання, які його цікавлять, навіть ті, які можуть бути незручні для психолога. Має відбутись прозора та відверта розмова, яка мінімізує можливі ризики впродовж співпраці.

- Психолог має ознайомити клієнта з правилами та очікуваннями: дати клієнту розуміння того, як буде проходити психотерапевтичний процес, чого від нього очікувати та яких правил треба дотримуватись. Від того, наскільки змістовно та докладно психолог розповість про ключові регламентні аспекти та можливі наслідки для клієнта, буде залежати ефективність та розуміння клієнтом кінцевого результату.

- Психолог має підтримувати професійну роль: зосередитись на психотерапевтичній ролі та уникати розвитку особистих або дружніх відносин з

клієнтом. Ніякого панібратства та проведення особистісних аналогій та порівнянь, це тільки збільшить відстань та зменшить прозорість співпраці.

- Дотримуватись конфіденційності: зазначити, що інформація, яку отримує психолог від клієнта, залишається конфіденційною, за винятком ситуацій різкого погіршення самопочуття, наміру здійснити дії, що можуть загрожувати здоров'ю клієнта і\або життю, здоров'ю і\або життю інших осіб. Психолог може зв'язатись з контактною особою клієнта для екстреного випадку та повідомити їй інформацію, необхідну для реагування та попередження завдання шкоди, без розкриття додаткових конфіденційних даних, отриманих в ході надання психологічних послуг, якщо в тому немає необхідності.

- Психолог має встановлювати чіткі межі зв'язку: пояснити, які методи зв'язку можуть бути використані між сесіями та як реагувати на спроби клієнта вийти за межі цих методів.

- Психолог має уникати поділу особистої інформації: уникати розповідати особисті розповіді або історії, які можуть вплинути на динаміку сесії та звернути увагу на себе.

- Треба враховувати етичні кодекси: дотримуватись етичних норм та кодексів своєї професії, таких як кодекси етики психотерапевтів або психологів.

- Вчасно відповідати на етичні дилеми: якщо виникають ситуації, які можуть бути етично складними, психологу треба звертатись до супервізії або колег для отримання підтримки та порад.

- Психолог має підтримувати професійний розвиток: продовжувати навчатися та вдосконалювати свої навички, щоб залишатися компетентним та інформованим фахівцем.

- Психолог має постійно аналізувати свою практику: регулярно переглядати та оцінювати свою роботу з етичної та професійної точки зору, щоб забезпечити вдосконалення процесу психотерапії.

Загалом, свідомість про професійні кордони, їх активне встановлення та дотримання без сумніву допоможуть психологам створити ефективний та етичний психотерапевтичний процес.

Уникнення надання порад або рекомендацій є важливою частиною професійної етики для психолога або психотерапевта. Ми пропонуємо кілька порад, як забезпечити, щоб консультування або психотерапевтичні сесії залишалися спрямованими на підтримку клієнта, а не на нав'язування своїх поглядів чи рішень:

- Емпатія та слухання: покладіть акцент на активне слухання і проявляйте емпатію до клієнта. Треба зосередитися на розумінні їхнього досвіду, почуттів і переживань, а не на тому, щоб зразу пропонувати рішення.

- Психолог має розвивати свої аналітичні навички: допомагати клієнту розібратися в ситуації шляхом стимулювання роздумів та аналізу. Сприяти їхнім здатностям самостійно приймати рішення.

- Формулювати запитання: психолог має керувати сесією, генерувати питання, які допоможуть клієнту зрозуміти свої мотивації, цінності та мету. Це сприятиме стимулюванню інсайтів у клієнта.

- Відкритий підхід: треба підходити до сесій з відкритим розумом. Не треба заздалегідь припускати, що найкраще для клієнта. Треба допомогти клієнтам знаходити власний шлях.

- Автономія клієнта: роль психолога - сприяти розвитку та самопізнанню клієнта, а не контролювати його життя чи вирішення проблем.

- Усвідомлення власних обмежень: будьте усвідомлені щодо своїх власних упереджень і переконань, що можуть впливати на ваші рекомендації. Зрозумійте, що суб'єктивність може бути присутньою у вашому розумінні ситуації клієнта.

- Рефлексія: практикуйте рефлексію після сесій, щоб усвідомити свої дії та підходи. Це допоможе покращити професійну практику.

- Використання допоміжних інструментів: у разі необхідності можна використовувати допоміжні інструменти, такі як бібліотеки літератури, робочі аркуші, діаграми тощо, які допоможуть клієнту зрозуміти свою ситуацію, але завжди пам'ятайте, що керівництво має йти від клієнта.

Загалом, професійний психолог або психотерапевт має створювати ненав'язливе та підтримуюче середовище для клієнта, де клієнт може

розкриватися та знаходити власні рішення. Пам'ятайте, що кожна людина унікальна, і те, що працює для одного, не обов'язково буде працювати для іншого.

Уникнення маніпуляцій, контрпроекцій і управління конфліктами в психотерапевтичному процесі вимагає від психолога специфічних навичок та підходів. Пропонуємо Вам альтернативний план рекомендацій психологу, який може мінімізувати або навіть ліквідувати можливі ризики в комунікації та співпраці:

1. Самосвідомість:

- Психологу треба ретельно вивчати власні психологічні особливості, думки та емоції, які можуть впливати на його поведінку продовж психотерапевтичного процесу.

- Психологу треба розвивати самоспостереження та саморефлексію, щоб розуміти власні реакції на клієнтів.

2. Розвиток емпатії:

- Психолог має розвивати в себе спроможність сприймати і розуміти почуття та потреби клієнта.

- Уникати осудів і нав'язування власних переконань або відчуттів.

3. Формування відкритого і безпечного простору:

- Психологу необхідно створювати сприятливе середовище, в якому клієнти можуть вільно виражати свої думки і почуття.

- Забезпечувати конфіденційність та повагу до приватності клієнта.

4. Чітка та адекватна комунікація впродовж психотерапевтичної сесії:

- Психологу треба використовувати ефективні комунікаційні навички, щоб уникнути непорозумінь та плутанини. При необхідності прояснювати та конкретизувати питання, про які йде мова.

- Ставити «відкриті» запитання, які допомагають розкрити проблему клієнта та спрямовують його на самоаналіз та саморозкриття.

5. Відмова від власної системи координат:

- Психологу треба уникати просування власних цілей або переконань в процесі терапії.

- Не використовувати інформацію, отриману від клієнта, для власної користі або впливу на нього.

6. Опрацювання власних граничних питань:

- Кожному спеціалісту розглянути свої особисті межі і впевнитися, що є здатність відокремити своє особисте життя від робочого.

- Звертати увагу на власну емоційну втому та стрес, або професійне вигорання і вчасно звертайтеся за підтримкою.

7. Професійній розвиток:

- Періодична участь у навчальних програмах, супервізії та підтримці для психологів, щоб постійно розвивати свої компетенції.

8. Вдосконалення навичок розв'язання конфліктів:

- Ідентифікувати, розробляти різні сценарії розв'язання та вирішувати конфлікти, які можуть виникнути впродовж терапії.

- Використовувати конструктивний підхід до вирішення розбіжностей.

Загалом, розвиток особистих і професійних навичок є ключовими для успішної роботи в психотерапії та збереження якості стосунків з клієнтами. Також важливо бути відкритим до навчання і постійно вдосконалюватися, щоб забезпечити найкращий можливий результат для клієнта.

Етичні дилеми в психотерапевтичному процесі виникають тоді, коли психотерапевт стикається з ситуаціями, де існують конфліктуючі етичні принципи або цінності, і важко визначити правильний курс дій. Виникнення етичних дилем для психолога є нормальною ситуацією, і важливо знати, як реагувати на них етично та професійно. У разі виникнення етичних дилем, ми пропонуємо, алгоритм дій, якій може застосувати психолог:

- Ідентифікація дилеми: розуміння та усвідомлення виникнення дилеми. Треба ретельно проаналізувати ситуацію і визначити, яка саме етична дилема виникла; розділити ситуацію на окремі фактори та аспекти.

- Синхронізація дилеми з етичними стандартами професійної організації або асоціації, до якої належить психолог. Психолог повинен повідомити про дилему відповідній професійній спільноті або комісії, членом якої він є.

- Консультація з колегами, супервізорами та експертами, які займаються вивченням даних аспектів взаємовідносин психолога та клієнта. Сформулюйте питання іншим досвідченим психологам або консультантам щодо вирішення етичної дилеми. Зовнішній погляд може допомогти побачити ситуацію з іншого кута зору.

- Генерація можливих сценаріїв вирішення дилеми та розвитку подій: розробка пулу можливих варіантів та оцінка цих варіантів на «життєстійкість».

- Аналіз можливих наслідків по кожному сценарію: розглянути можливі наслідки різних варіантів вирішення дилеми для всіх зацікавлених сторін, включаючи клієнта і професійну репутацію психолога.

- Регламентація процесу виникнення та генерації дилеми: повністю описати процес виникнення етичної дилеми, прийняття рішення і його обґрунтування. Це може бути корисним для подальшої практичної діяльності і в разі потреби для захисту психолога від можливих скарг або судових питань. Презентація регламенту колегам, супервізорам та представникам професійних спільнот для формування більш об'єктивної точки зору та реакції на запропонований сценарій вирішення дилеми.

- Прийняття рішення: процес прийняття рішення має бути структурованим та з увагою до деталей.

- Зв'язок з клієнтом: психолог повинен сповістити клієнта про своє рішення і роз'яснити йому, чому було обрано саме такий шлях. Психолог повинен також зберігати конфіденційність в межах закону і етичних норм.

- Моніторинг і оцінка: після виконання рішення важливо відстежувати його наслідки та розглядати можливі корективи, якщо ситуація змінюється.

- Подальша професійна рефлексія: після закриття питання з дилемою використовувати її як можливість для подальшої рефлексії над професійною практикою і розвитком як психолога.

Треба зауважити, що метою прийняття рішення в етичних дилемах може бути збереження безпеки та добробуту клієнта, дотримання етичних стандартів та збереження довіри до професії психолога.

З метою покращення етичних та законодавчих аспектів взаємодії психолога та клієнта під час консультаційного та психотерапевтичного процесу на рівні законодавства в Україні, ми пропонуємо розглянути ряд важливих заходів та реформ:

1. Створити міжсекторальний державний орган (кооперація фахівців медичної та соціальної сфер) між Міністерством охорони здоров'я та Міністерством соціальної політики або при Міністерстві охорони здоров'я, який буде нести відповідальність за створення та розвиток державної політики в області психічного здоров'я.

2. Організувати національний діалог серед громадськості та органів державної влади щодо формування системи послуг в області психічного здоров'я, формування та проведення політики в цій сфері, визначення спільних пріоритетів та завдань.

3. Створити диджитал громадську платформу з метою сприяння консультацій з громадськістю, діалог з професійними спільнотами та пацієнтськими об'єднаннями в області психічного здоров'я, а також з органами державної влади.

4. Забезпечити доступ до послуг психотерапії: забезпечення доступності послуг психотерапії для різних груп населення, включаючи фінансову підтримку для тих, хто не може собі дозволити такі послуги. Сформувати Центри підтримки цивільного населення, за допомогою яких, інформувати та забезпечити на регіональному рівні можливості для різних груп населення.

5. Необхідно внести зміни до чинного законодавства та законопроекту, які стосуються надання послуг в галузі психічного здоров'я і регулювання діяльності психологів і психотерапевтів. Суть проблеми полягає в тому, що послуги в сфері психічного здоров'я включають в себе не лише психіатричну

допомогу, а також психологічну консультацію та психотерапію. Проте, українське законодавство регулює лише психіатричну допомогу. Це призводить до того, що більшість українців, які потребують допомоги в галузі психічного здоров'я, залишаються без неї. Реалізація цих дій змогла вирішити би, на наш погляд, такі питання:

- відсутності органу формування державної політики в області психічного здоров'я;
- подолання негативного ставлення та дискримінації по відношенню до осіб із психічними розладами;
- переглянути процедури і критерії, за якими визначається обмеження або позбавлення дієздатності осіб з психічними та поведінковими розладами, з метою запобігання дискримінації;
- проблему відсутності ліцензування\сертифікації психологів та психотерапевтів;
- визначення професійних та кваліфікаційних вимог для фахівців у сфері психічного здоров'я;
- вирішення проблеми відсутності системи профілактики психічних розладів.

6. Провести аналіз законодавчих змін з метою узгодження термінології в галузі психічного здоров'я, зокрема визначення: отримувача послуг, провайдера послуг в цій галузі та самих послуг у сфері психічного здоров'я.

7. Створення єдиної стандартизованої платформи для підготовки спеціалістів у галузі психотерапії включає в себе встановлення освітніх стандартів для майбутніх психотерапевтів і розробку акредитованих програм навчання. Крім того, це вимагає вдосконалення процесу формування та підтримки професійних навичок фахівців, які працюють у сфері психічного здоров'я. У галузі визначень та професійних вимог у сфері психічного здоров'я існує значна невизначеність серед фахівців. Ролі і обов'язки різних професій у цій галузі не мають чіткого визначення, і деякі терміни вимагають додаткового уточнення. Це свідчить про необхідність оптимізації термінологічного апарату в

законодавчих актах. Також потрібно включити до законодавства діяльність психотерапевтів і практичних психологів без медичної освіти, які здійснюють психологічні консультації.

8. Формування та впровадження системи дозволів та ліцензування на здійснення професійної діяльності психологів та психотерапевтів: створення процедур ліцензування психотерапевтів для забезпечення якості послуг. Але необхідно враховувати наступні ризики при формуванні та впровадженні системи дозволів та ліцензування для психологів та психотерапевтів:

- ризик бюрократизації: у разі невірному підходу до ліцензування може виникнути надмірна бюрократія та складні процедури для отримання ліцензій. Це може обмежити доступ до професійної діяльності для багатьох кваліфікованих фахівців та підвищити вартість навчання.

- ризик виникнення монополії: високі вимоги до отримання ліцензій можуть призвести до обмеження конкуренції і створення монополії в галузі психологічних та психотерапевтичних послуг. Це може призвести до збільшення цін та обмеження доступу для клієнтів.

- ризик недостатньої якості послуг: ліцензування може не завжди гарантувати якість послуг, оскільки воно не завжди враховує практичний досвід та індивідуальні навички фахівців. Це може призвести до незадовільного обслуговування клієнтів.

- ризик обмеження доступу до послуг: певні вимоги до ліцензування можуть призвести до обмеження доступу до психотерапевтичних послуг для людей, які не можуть відповісти цим вимогам, включаючи тих, хто має обмеження у навчанні або фінансові обмеження.

- Ризик відсутності механізмів контролю та нагляду: важливо розробити ефективні механізми контролю та нагляду за ліцензованими фахівцями, щоб запобігти можливим порушенням етичних норм та стандартів діяльності.

- Ризик втрати індивідуальності в психотерапії: ліцензування може спричинити стандартизацію психотерапевтичних підходів і обмежити можливість індивідуального підходу до клієнтів.

9. Закріплення на законодавчому рівні обов'язкової супервізії: забезпечення обов'язкової супервізії для психотерапевтів, що формує якість та безпеку психотерапевтичного процесу. Але треба в цьому питанні підходити системно та ідентифікувати єдині критерії та стандарти отримання статусу супервізора. Але будь-яке нововведення має не тільки позитивні, але і негативні наслідки. Треба розуміти, що обов'язкова супервізія для психотерапевтів може призвести до потенційних негативних наслідків:

- втрата незалежності та конфіденційності: обов'язкова супервізія може вимагати обговорення випадків з клієнтами, що може порушити конфіденційність і привести до втрати довіри з боку клієнтів.

- збільшення бюрократичних обов'язків: участь у супервізії може вимагати психотерапевта витратити додатковий час на звіти, документацію та інші бюрократичні процедури.

- обмеження творчості та індивідуальності: супервізія може вплинути на творчий підхід до терапії, адаптований до потреб кожного клієнта, оскільки може існувати тиск від супервізора чи регулюючого органу, щоб слідувати певним стандартам чи методологіям.

- збільшення витрат: участь у супервізії може призвести до додаткових фінансових витрат, оскільки психотерапевт має платити за послуги супервізора та витрати на додатковий навчальний процес.

- можливий конфлікт зі супервізором: якщо психотерапевт і супервізор мають різні погляди або стилі роботи, можуть виникнути конфлікти, які вплинуть на якість супервізії та роботи психотерапевта.

10. Правовий захист прав клієнтів: закріплення прав клієнтів на інформований вибір психотерапевта. Встановлення обов'язку психотерапевтів надавати клієнтам інформацію про свою кваліфікацію, методи роботи, інші деталі про надання послуг. Забезпечення доступу до публічних реєстрів та баз даних про психотерапевтів, де клієнти можуть ознайомитися з їхніми рекомендаціями та відгуками інших клієнтів.

11. Дослідження та моніторинг: формування та запровадження на державному рівні системи збору даних та моніторингу якості психотерапевтичних послуг для забезпечення ефективності та вдосконалення. Варіантом, може стати створення профільного комітету при Міністерстві охорони здоров'я або Міністерстві освіти і науки, повноваженнями, якого стане координація і контроль якості психотерапевтичних послуг в країні та, як наслідок, створення механізму контролю за діяльністю психотерапевтів та психологів, консультантів.

12. Співпраця і взаємодія між психотерапевтами, психологами, соціальними працівниками та іншими фахівцями в галузі медицини та психіатрії може призвести до створення комплексного підходу у терапії та лікуванні психічних розладів особистості. Ця взаємодія може включати спільне проведення лікування, обмін корисною інформацією та консультації. У воєнних конфліктах психологи можуть співпрацювати з педагогами та працівниками в галузі освіти з метою створення безпечного та підтримуючого навчального середовища для дітей та молоді. Психологи можуть також співпрацювати з громадськими організаціями, волонтерами і активістами, щоб забезпечити підтримку та ресурси для постраждалих від воєнних подій. Крім того, психологи можуть об'єднувати зусилля зі спеціалістами в галузі військової психології, лікарями та командним складом, щоб надавати підтримку військовослужбовцям та їх сім'ям у подоланні психологічних труднощів, пов'язаних зі здійсненням військової служби.

13. Організація спеціалізованих конференцій та конгресів з залученням міжнародних спеціалістів щорічно за підтримки держави та профільних комітетів при Міністерстві охорони здоров'я та Міністерстві освіти і науки, на яких будуть висвітлюватися актуальні та складні для української спільноти питання.

14. Психоедукація населення (інформування населення щодо психічного здоров'я, навчання людей з психологічних аспектів та практичних навичок, необхідних для збереження та покращення психічного здоров'я). Ця

освіта спрямована на розвиток розуміння психічного стану, емоцій, поведінки та міжособистісних відносин. Психоосвіта може охоплювати широкий спектр тем, таких як управління стресом, розв'язання конфліктів, розвиток емоційного інтелекту, саморегуляція емоцій, розвиток комунікативних навичок, покращення взаємин з оточенням та багато інших аспектів психічного здоров'я та психології. Психоосвіта може бути надавана через різні форми, такі як семінари, тренінги, курси, індивідуальні консультації або психологічні поради. Вона спрямована на допомогу людям краще розуміти себе, покращувати свої міжособистісні відносини та ефективно впоратися з різними психологічними викликами, з якими вони можуть стикатися у повсякденному житті. Психоосвіта може надаватися індивідуально, для груп або для всього населення. У випадку останнього варіанту, відповідні матеріали мають бути розроблені спільно з фахівцями у галузі психічного здоров'я, а також розробка навчальних програм для загального суспільства, що стосується психотерапії та психічного здоров'я за підтримки Міністерства охорони здоров'я. Проведення інформаційно-освітньої діяльності серед населення з метою розвитку ментального здоров'я, сприяння загальному розумінню важливості власного психічного здоров'я та розвитку навичок його догляду.

Ці заходи сприятимуть підвищенню якості психотерапевтичних послуг та забезпеченню безпеки та захисту прав клієнтів. Важливо, щоб законодавство в цій галузі було ретельно розроблено та реалізовано з урахуванням кращих міжнародних практик та консультації з професіоналами цієї сфери, але в той самий час враховуючи культурну та ментальну складову нашої країни.

Висновки до третього розділу

Вдосконалення етичних та законодавчих аспектів консультаційного та психотерапевтичного процесу взаємодії психолога та клієнта на законодавчому рівні в Україні є важливою задачею для забезпечення якості та безпеки психологічної практики, особливо за умов, в яких зараз наша країна опинилась, намагається відновлювати та розвивати свій потенціал. Але зауважимо, що будь-яка оптимізація та вдосконалення може мати і зворотній ефект. Серед негативних наслідків та зловживань можуть бути:

- Збільшення бюрократії і обтяжливості: строге законодавче регулювання може призвести до збільшення обтяжливості та бюрократії у сфері психологічної та психотерапевтичної діяльності, що може ускладнити практику та доступність цієї послуги.

- Конфлікти і непорозуміння: неоднозначні або недостатньо опрацьовані аспекти взаємодії, правила і норми можуть призвести до конфліктів та непорозумінь між психологами, психотерапевтами та регулюючими їх діяльність органами.

- Економічний тиск: впровадження нових норм та вимог може створити економічний тиск на практикуючих психологів і психотерапевтів, зокрема, вимагати від них великих вкладень у навчання та ліцензування своєї діяльності, а це в свою чергу спровокує генерацію «псевдо професійних об'єднань», паразитуючих на цьому питанні. Ліцензування може впливати на доступність психотерапевтичних послуг, особливо в регіонах де недостатньо фахівців.

Для вирішення цих проблем важливо створити чітке і адекватне законодавство, розробити стандарти кваліфікації і підготовки, а також забезпечити відкритість у процесі ліцензування. Створити механізми для нагляду за психотерапевтичною діяльністю, включаючи регулярні аудити та звіти. Забезпечити захист прав пацієнтів. Також важливо співпрацювати з міжнародними організаціями та експертами з інших країн для використання найкращих практик та досвіду регламентації психотерапевтичної діяльності.

ВИСНОВКИ

Здійснили теоретичний аналіз наявної з даного питання літератури, аналіз стану розробленості, актуальності та прикладного застосування етичних та законодавчих аспектів консультативного та психотерапевтичного процесу. Вивчили та визначили основні нормативні та етичні детермінанти консультативного та психотерапевтичного процесу. Ці аспекти були розкриті у першому розділі.

Ідентифікували відповідні методи емпіричного дослідження щодо консультативного та психотерапевтичного процесу. Розробили формат та зміст процесу опитування та бесіди. В рамках нашого дослідження були розроблені два авторських опитувальники, окремо для практикуючих психологів та клієнтів. Організували та провели дослідження. Кількісно і якісно обробили та інтерпретували отримані результати за допомогою статистичних методів психологічного дослідження. Ці аспекти були розкриті в другому розділі.

Розробили практичні рекомендації щодо покращення ефективності консультаційного процесу та взаємодії психолога і клієнта з урахуванням результатів, отриманих емпірично. Ці аспекти були розкриті в третьому розділі.

За результатами проведеного дослідження нами було виявлено, що уявлення образу ідеального психолога та ідеального клієнта сходиться й з точки зору психологів і з точки зору клієнтів. Проведена бесіда з клієнтами та психологами - практиками дозволила не тільки підтвердити надзвичайно високу актуальність та вмотивованість до етичних складових у поведінці та спілкуванні між клієнтом та психологом, але й виявити певну інформаційну обізнаність з питань сучасної етики спілкування.

Реформування на законодавчому рівні психотерапевтичної діяльності має сприяти створенню системи, яка забезпечує безпеку, ефективність та якість психотерапевтичної допомоги в Україні, а також сприяє довірі громадськості до цієї професії. Однак важливо також забезпечити, щоб реформи були реалістичними і не обмежували доступність психотерапевтичної допомоги для тих, хто її потребує.

РЕЗЮМЕ

Кваліфікаційна робота магістра на тему: «Етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу: роль психолога та позиція клієнта/пацієнта».

Об'єкт дослідження – консультативний та психотерапевтичний процес: роль психолога та позиція клієнта/пацієнта.

Предмет – етичні та законодавчі аспекти консультативного та психотерапевтичного процесу.

Метою даної роботи є дослідити етичні та законодавчі аспекти взаємовідносин психолога та клієнта/пацієнта.

Робота складається з 3 розділів:

У першому розділі зроблено порівняльний аналіз нормативно-етичних аспектів консультативного процесу в практиках українських та закордонних психологів, викладені організаційні та методологічні аспекти консультаційного процесу в роботі психолога, а також визначені професійні вимоги до психолога та позиція сучасного українського клієнта/пацієнта в консультаційному процесі.

У другому розділі викладені основні методи та методики емпіричного дослідження щодо нормативно-етичної складової в психологічних консультативних практиках, а також описана характеристика вибірки.

У третьому розділі проводиться аналіз та інтерпретація результатів дослідження, виділення особливостей, пропонуються практичні рекомендації щодо покращення.

Ключові слова: професійна етика психолога-консультанта, зміст професійної етики психолога, кодекс етики, клієнт, консультаційний процес, психологічне консультування, етичні принципи, цінності.

SUMMARY

Cherniaieva Kateryna «Ethical and Legislative Aspects of the Consultative and Psychotherapeutic Process: The Role of the Psychologist and the Position of the Client/Patient» - Thesis of Master in Psychology.

The object of the research is the consultative and psychotherapeutic process: the role of the psychologist and the position of the client/patient.

Subject is the ethical and legislative aspects of the consultative and psychotherapeutic process.

The purpose of the work is to investigate the ethical and legislative aspects of the interactions between the psychologist and the client/patient.

The work consists of 3 sections:

The first section provides a comparative analysis of the normative and ethical aspects of the counseling process in the practices of Ukrainian and foreign psychologists, outlines the organizational and methodological aspects of the counseling process in the work of a psychologist, and defines the professional requirements for a psychologist and the position of a modern Ukrainian client/patient in the counseling process.

The second section describes the main methods and techniques of empirical research on the normative and ethical component in psychological counseling practices, as well as describes the characteristics of the sample.

The third section analyzes and interprets the results of the study, highlights the features, and offers practical recommendations for improvement of psychological counseling process.

Keywords: professional ethics of a counseling psychologist, content of professional ethics of a psychologist, code of ethics, client, counseling process, psychological counseling, ethical principles, values.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л. (1999). Психологічна консультація та психотерапія. Методи, теорії та техніки: практичний посібник. Київ. URL: <http://ek.kubg.edu.ua/>
2. Бочелюк В.И., Зарицька В.В. (2007). Психологія: вступ до спеціальності: навчальний посібник. Київ.
URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/417959.pdf
3. Бондаренко А.Ф. (2007). Психологічна допомога: теорія и практика. Освіта України. Київ. URL: <https://hum.edu-lib.com/pedagogika-psihologiya/bondarenko-a-f-psihologicheskaya-pomoshh-teoriya-i-praktika>
4. Бралатан В.П., Гуцаленко Л. В., Зdirко Н. Г. (2011) Професійна етика. Навчальний посібник. Центр учбової літератури. Київ. URL: http://elcat.pnpu.edu.ua/docs/Prof_etika.pdf
5. Булатевич Н.М. (2015). Організація діяльності психологічної служби: навчальний посібник / Н.М. Булатевич. СумДПУ ім. А.С.Макаренка. Суми.
6. Булюбаш І.Д. (2017). Керівництво з Гештальт-Терапії. Видавець Ростислав Бурлака. Київ.
7. Васьківська С.В. (2004). Основи психологічного консультування: Навчальний посібник. Четверта хвиля. Київ.
8. Воробйова Л.І. (2009). Психотерапія та етика // Консультативна психологія і психотерапія. № 3. – (с. 80-98).
9. Горбунова В.В. (2005). Етичні та правові аспекти психологічних досліджень // Практична психологія та соціальна робота – № 3. – (с. 18-23). URL: <http://eprints.zu.edu.ua/4027/1/9.pdf>
10. Горбунова В.В. (2008). Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота. – № 8.– (с. 3-5). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/12084053.pdf>
11. Горностай П. П. (2018). Консультативна психологія: Теорія і практика проблемного підходу / П. П. Горностай. Ніка-Центр. Київ. URL: <http://gorn.kiev.ua/group/GornCouns.pdf>
12. Етичний кодекс психолога (1999). Основи практичної психології/ В.Панок, Т.Титаренко, Н.Чепелева та ін. Либідь. Київ. URL: <http://nsj.gov.ua/files/1448287570Етичний%20кодекс%20психолога.docx.pdf>
13. Етичний кодекс психологів-консультантів (2020) URL: <https://www.psycounseling.org/ethics>
14. Закон України «Про освіту» № 2145- ВР (2019) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

15. Закон України «Про соціальні послуги» № 2671 - ВР (2019). *Відомості Верховної Ради України* (73). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
16. Закон України “Про психіатричну допомогу” № 1489 - ВР (2000). *Відомості Верховної Ради України* (19), 143. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1489-14#Text>
17. Климчук В.О. (2005). Ціннісні засади побудови системи психологічної етики. Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України. Главник. Вип. 26, Том 2. (с. 278–281). URL: <http://eprints.zu.edu.ua/4133/1/13.pdf>
18. Крижановська З.Ю. Конфліктологічне консультування (2017). Навчальний посібник. Луцьк. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/157730612.pdf>
19. Конституція України (1996). *Відомості Верховної Ради України* (30), 141. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
20. Лист МОН «Про пріоритетні напрями роботи психологічної служби у системі освіти на 2021-2022 н.р.» №1/9-363 (2021, 16 липня). URL: <https://mon.gov.ua/ua/npa/pro-prioritetni-napryami-roboti-psihologichnoyi-sluzhbi-u-sistemi-osviti-u-20212022-n-r>
21. Лист МОН «Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог закладу освіти» №6/1427-20 (2020, 30 листопада). URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/zatverdzheno-profesijnij-standart-praktichnij-psiholog-zakladu-osviti>
22. Наказ Мінсоцполітики України «Державний стандарт соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин» №677 (2020, 1 жовтня). URL: <https://ips.ligazakon.net/document/RE35501>
23. Наказ МОН України «Положення про психологічну службу системи освіти України» №509 (2018, 22 травня). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text>
24. Наказ МОЗ України «Про затвердження форми звітності щодо надання психіатричної допомоги населенню» № 1504 (2017, 30 листопада). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0426-18#Text>
25. Наказ МОЗ України «Про затвердження Правил застосування примусових заходів медичного характеру в спеціальному закладі з надання психіатричної допомоги» № 992 (2017, 31 серпня). URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/377552__693042
26. Носенко Е.Л. (1998). Етичний кодекс психолога України у світлі Європейського Мета-кодексу етики психологів. Практична психологія та соціальна робота. No 5.

27. О.В. Киричук, В.А. Роменець (Ред.). (1999). Основи психології. Либідь. URL:<https://www.academia.edu/31804829/ОСНОВИ%20ПСИХОЛОГІЇ>
28. Основи психологічного консультування (лекційний курс). (2013). Навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Практична психологія». Б.А. Якимчук, І.П. Якимчук. Умань. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/232/1/ОСНОВИ%20ПСИХОЛОГІЧНОГО%20КОНСУЛЬТУВАННЯ.pdf>
29. Панок В.Г., Обухівська А.Г., Острова В.Д. (Ред.). (2016). Психологічна служба. Підручник. Ніка-Центр. Київ. URL: https://lib.iitta.gov.ua/705662/1/ps_sluzzba.pdf
30. Психологічна деонтологія: етичні кодекси. (2003). Хрестоматія. Укладач Климчук В.О. Житомир. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Klymchuk_Vitalii/Psykholohichna_deontolohiia_et_uchni_kodeksy.pdf
31. Психологічна деонтологія: етичні кодекси. (2005). Хрестоматія. Укладач Климчук В.О. МАУП. Київ. URL: https://maup.com.ua/ua/navchannya-u-maup/library/pidruchniki/psihologiya/psihologichna_deontologiya.html
32. Розпорядження Кабінету Міністрів України № 1018-р «Про схвалення Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року». (2017, 27 грудня). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-p#Text>
33. Соціологія: словник термінів і понять. Козловець М.А. (Ред.). (2003). – Волинь. URL:https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR/SOCIOLOGIA_SL_2006.pdf
34. Форман П., Роулз Р. (2004). Етичні проблеми в психології: британський досвід. Психологія. № 1. (с. 110-113).
35. Цимбалюк І.М. (2005). Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: Навчальний посібник. Професіонал. Київ. URL:https://shron1.chtyvo.org.ua/Tsymbaliuk_Ivan/Psykholohichne_konsultuvannia_ta_korektsiia_Modulno-reitynhovyi_kurs.pdf
36. Чуніхіна С.Л. (2021). Етичні засади діяльності політичного психолога / С. Л. Чуніхіна // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Психологія. Гельветика. Ужгород. № 3. (с.125–130). DOI: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2021.3.24>
37. Яблонська Т.М., Булатевич Н.М. (2018). Етичні виміри діяльності психолога в практиці психологічного консультування. *Psychological journal*. 5 (15). DOI (Issue): <https://doi.org/10.31108/1.2018.5.15>

38. Яценко Т.С. (2008). Концептуальні засади і методика глибинної психокорекції. Вища школа. 5 прим. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/423691.pdf
39. American Psychological Association. Ethical principles of psychologist and code of conduct. (2017). American Psychologist, 47. URL: <https://www.apa.org/ethics/code>.
40. Balint M. (1968). The Basic Fault. Therapeutic Aspects of Regression (2nd ed.). <https://doi.org/10.4324/9780203735640>
41. Bergin, A. E. (1991). Values and religious issues in psychotherapy and mental health. American Psychologist, 46. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.46.4.394>
42. Brown A. (2021). An Ethics of Political Communication. Routledge.
43. Corey G. (2020). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy, Enhanced. Cengage Learning EMEA.
44. Cottone R.R., Claus R. E. (2000). Ethical Decision-Making Models: A Review of the Literature. Journal of Counseling&Development. URL: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/j.1556-6676.2000.tb01908.x>
45. Del Percio S., Shur O. (2020). The Ethical Responsibility For Consultants In This Moment. Campaigns and elections. URL: <https://campaignsandelections.com/industry-news/the-ethical-responsibility-for-consultants-in-this-moment/>.
46. Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. (2018). URL: <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>.
47. Gladding, S. (2014). Counseling: A Comprehensive Profession (7th ed.). Pearson. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/811980/counseling-a-comprehensive-profession-a-comprehensive-profession-pdf>.
48. Gottlieb M.C. (1993). Avoiding Exploitive Dual Relationships: A Decision Making Model. Vol. 30. No. 1. URL: <http://kspope.com/dual/gottlieb.php>.
49. Hammond L.C., Gannt L. (1998). Using Art in Counseling: Ethical Considerations. Journal of Counseling&Development, 76. DOI:10.1002/J.1556-6676.1998.TB02542.X
50. Knapp S., Vandecreek L. (1993). Legal and Ethical Issues in Billing Patients and Collecting Fees. Psychotherapy, 30(1). DOI:10.1037/0033-3204.30.1.25
51. Korb M.P., Correll J. VanDeRiet V. (1989). Gestalt Therapy Practice and Theory. - New-York: Pergamon Press.
52. Meta-Code of Ethics. (2005). General Assembly in Granada URL: <https://euopsy-bg.com/wp-content/uploads/2022/02/EFPA-Meta-Code-of-Ethics-original.pdf>

53. Pope K.S., Tabachnick B.G., Keith-Spiegel P. (1987). Ethics of Practice: The Beliefs and Behaviours of Psychologist as therapists. *American Psychologist*, 42 (11). URL: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.42.11.993>
54. Pope K.S., Bajt T. R. (1988). When laws and Values Conflict: a Dilemma for Psychologist. *American Psychologist*, 43 (10).
55. Pope K.S., Sonne J. L., Yolroud J. C. (1993). Confronting an Impass. Adapted from *Sexuel Feelings in Psychotherapy: Explorations for therapists and Therapists-in-Training*. APA - URL: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10124-000>
56. Pope K.S. (2001). Sex between Therapist and Clients. From *Encyclopedia of Women and Gender: Sex Similarities and Differences and the Impact of Society on Gende*, ed by J. Worell, Academic Press. URL: <https://www.researchgate.net/publication/288882643>
57. Pope K.S. (2003). Dual Relationships&Boundary Dilemmas: Trends, Guides, and Resources. URL: <https://kspope.com/dual/>
58. Pope, K. S., & Vetter, V. A. (1992). Ethical dilemmas encountered by members of the American Psychological Association: A national survey. *American Psychologist*, 47(3). URL: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.47.3.397>
59. Roback, H. B., & Shelton, M. (1995). Effects of confidentiality limitations on the psychotherapeutic process. *Journal of Psychotherapy Practice & Research*, 4(3).
60. Thomas V. (1994). Value Analysis: A model of personal and professional ethics in marriage and family counseling, *Counseling and Values*. URL: <https://www.counseling.org/Kaplan/models.pdf>
61. Younggren J. N. (2002). Ethical Decision-making and Dual Relationships. URL: <http://www.kspope.com/dual/younggren.php>.