

Психологическая помощь: потребности человека, организации, общества.

Обычно под психологической помощью понимают помощь конкретному человеку, личности, индивидуальности в решении тех или иных возникающих перед ним задач (или проблем). Существует множество форм психологической помощи (психологическое консультирование, психологическая коррекция, индивидуальная работа на фоне группы, групповая психотерапия, тренинговые формы), а также методов, применяемых при ее оказании (от психоаналитической традиции до экзистенциально-гуманистического подхода). Психологическая помощь, по словам Е.П.Кораблиной, "является определенным видом профессиональной деятельности практического психолога, содержание которой определяется психологической проблемой - запросом клиента, а процесс осуществляется через взаимодействие и взаимоотношения между помогающим и клиентом на основе определенной теоретико-методической базы и под влиянием личностных особенностей каждого из них"*.

Понятие психологической помощи можно расширить, если в качестве ее объекта понимать не только отдельного человека (клиента), но и человеческие сообщества. В этом случае к многообразию форм психологической помощи добавятся такие формы, как психологическое сопровождение, корпоративные тренинги, просветительская деятельность с целью повышения психологической культуры в обществе. Эти формы, по нашему мнению, можно вполне оправдано отнести к психологической помощи, так как в их основании всегда лежит непосредственная работа с человеком и в помощь именно ему. Мы предлагаем рассмотреть психологическую помощь с точки зрения того, кто является ее заказчиком и объектом, и как в соответствии с этим меняется ее содержание.

Начнем с объекта. Чаще всего в качестве непосредственного объекта психологической помощи рассматривается человек. Более того, во всех остальных случаях психологическая помощь в первую очередь оказывается человеку, а через него другим объектам. Вторая возможная ситуация - психологическая помощь оказывается организации. В этом случае можно говорить об оказании помощи сотрудникам организации и организации в целом. Третий случай, когда помощь может оказываться обществу. Такая ситуация предполагает оказание помощи людям, организациям, а через них обществу. Как видно из рисунка 1, в основании пирамиды находится человек, без которого невозможно оказание психологической помощи. Выше находится организация, которая может быть объектом психологической помощи сама по себе, но результат достигается путем оказания той или иной помощи сотрудникам организации. Верхний уровень - общество, которое может быть объектом помощи само по себе, а результат будет достигаться за счет оказания помощи организациям (например, общественным) и отдельным людям (гражданам).



Рис. 1 Объекты психологической помощи

* Материалы к конференции "Психическое здоровье. Санкт-Петербург - 2000", изд-во СПбГТУ, стр. 220

Кто может быть заказчиком психологической помощи? Наиболее распространенная ситуация, когда заказчиком является сам человек. В последнее время часто встречается ситуация, когда заказчиком является организация (которая, подобно человеку, может сталкиваться с определенными проблемами развития), а иногда и общество (например, так называемый социальный заказ). Рассматривая варианты того, куда направлена психологическая помощь, и того, по чьей инициативе она осуществляется (см. табл. 1) можно сказать, что любые формы оказания психологической помощи направлены, в конечном счете, на человека. Тем не менее, необходимо выделять психологическую помощь организациям и, особенно, обществу. Мы привыкли уже говорить о корпоративной культуре, относящейся к различным организациям. Следующей ступенью является общество, но значительно реже можно услышать о социальной культуре. Когда же речь заходит о психологической культуре, мы имеем в виду, в основном, личную психологическую культуру, а не социальное явление.

Таблица 1

Примеры оказания психологической помощи

		Объект		
		Человек	Организация	Общество
Заказчик (инициатор)	Человек	Индивидуальное консультирование, участие в психотерапевтических группах и тренингах различной направленности по собственной инициативе (помощь в решении задач человека по инициативе человека)	Психологическая подготовка руководителя организации (помощь в решении задач организации по инициативе человека)	Психологическая просветительская работа (помощь в решении задач общества по инициативе человека)
	Организация	Корпоративные тренинги, консультирование сотрудников (помощь в решении задач человека по инициативе организации)	Разработка миссии фирмы, исследование и корректировка параметров корпоративной культуры (помощь в решении задач организации по инициативе организации)	Психологическое сопровождение общественно значимых проектов (помощь в решении задач общества по инициативе организации)
	Общество	Развитие сети кризисных психологических служб, оказывающих помощь отдельным людям (помощь в решении задач человека по инициативе общества)	Разработка миссий общественных и государственных организаций, исследование их корпоративной культуры (помощь в решении задач организации по инициативе общества)	Разработка психологической концепции общества, исследование параметров социальной культуры, психологическая поддержка семьи и детства (помощь в решении задач общества по инициативе общества)

Но если необходимость и результативность психологической работы с отдельным человеком (особенно в ситуации кризиса) уже не подлежит сомнению, то остальные два вида помощи все еще непривычны для нашего общества и для специалистов-психологов, и, как может показаться на первый взгляд, невостребованы.

Однако необходимо различать ситуацию *потребности*, необходимости психологической помощи и существование *заказа* на ее получение. Нередко случается, что нуждающийся в психологической помощи человек не знает о возможностях ее получения или не осознает свою потребность. По этим или иным причинам не происходит трансформации потребности в запрос. В подобной ситуации оказалось сегодня наше общество - оно, перегруженное проблемами

социально-экономического и политического характера, которые неизбежно сказываются на состоянии людей, уже начинает осознавать свою потребность в получении психологической помощи на всех трех описанных уровнях. Но эта потребность далеко не сразу формируется в запрос (заказ). Пока психологическая помощь на уровне социального заказа находит себе место только в острокризисных с точки зрения общественной жизни случаях: это прежде всего помощь наркозависимым, группам социального риска и жертвам насилия и чрезвычайных ситуаций. В то же время возможности приложения психологической помощи неизмеримо шире, они не ограничиваются только попытками решения уже явно существующих проблем. Речь идет о перспективах применения психологической помощи в качестве профилактической меры в самых различных областях, начиная от помощи отдельному человеку и заканчивая предупреждением (или смягчением) своевременно выявленных проблем общества.

В качестве иллюстрации к положению о насущности психологической помощи и в "благополучном" обществе приведем пример из своей работы. В 2001 году нами был проведен тренинг-семинар "Лидерство и эффективное взаимодействие в команде" с группой социально активной молодежи (активисты молодежных организаций ВУЗов Санкт-Петербурга). Одновременно с тренингом проводилось исследование личностно-коммуникативных характеристик участников. В исследовании приняли участие 48 человек, из них 34 молодых человека и 14 девушек. Возраст участников изменялся в пределах от 16 до 23 лет и в среднем составил 19.3 года. Данные, полученные по отдельным методикам, представлены в Приложении, а здесь мы скажем о результатах исследования, которые заставляют задуматься о необходимости более пристального внимания к теме психологической помощи организации и обществу.

На основе средних результатов по выборке можно составить портрет современного социально активного молодого человека, который выглядит следующим образом: доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любящий давать советы, требующий к себе уважения, ориентирован на себя, с высокой мотивацией достижения, требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий, резкий в оценках других, склонен к сотрудничеству, может идти на компромисс, инициативен, общителен, ответственен по отношению к людям.

Сравнивая этот портрет с описанием поведения типа А или стресс-коронарного поведения* (стремление к достижению успеха и состоятельность, напористость, агрессивность, постоянное ощущение нехватки времени, стремление доминировать в коллективе, деятельность "на износ", желание добиться успеха во многих сферах деятельности одновременно, стремление контролировать поступки других и т.д.), мы увидим большое количество совпадений. Как известно, вероятность сердечного приступа у представителей типа А в 2-3 раза выше, чем у людей, не предрасположенных к такому поведению. Таким образом, уже на этом этапе, когда медицинское обследование не дало бы никаких тревожных результатов, можно говорить о том, что значительная часть этих молодых людей (особенно мужчины) подвержена повышенному риску развития сердечно-сосудистых заболеваний в будущем. Необходимо заниматься профилактикой неблагоприятных последствий их типа поведения уже сейчас. И это одна из важных задач для практических психологов.

В заключение необходимо подчеркнуть, что вне зависимости от сформированности заказа на психологическую помощь, мы можем наблюдать явную потребность в ней. Современная социально-активная молодежь - это будущие руководители, менеджеры, государственные чиновники, это люди, которые будут занимать важные, ключевые посты в различных, в том числе государственных и общественных структурах. И именно сейчас можно и нужно прикладывать усилия для обеспечения их физического и психического здоровья, развития их психологической культуры, осуществляя таким образом вклад в благополучие будущего общества.

* По типологии М.Фридмана и Р.Розенмана

Приложение

Данные исследования социально активной молодежи

Таблица 2

Личностно-коммуникативные характеристики по Т. Лири (Я-реальное)

Параметр	Юноши n=34		Девушки n=14		В целом n=48		Показатели нормы и значимость различий	
	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.		
Авторитарный	11.82	2.38	10.86	2.42	11.54	2.43	8.0	$\alpha=0.001$
Эгоистический	8.56	2.21	8.21	2.78	8.46	2.40	6.0	$\alpha=0.001$
Прямолинейно-агрессивный	8.09	1.58	8.36	2.72	8.17	1.98	6.0	$\alpha=0.001$
Подозрительный	6.00	2.89	6.93	2.84	6.27	2.91	5.0	$\alpha=0.05$
Подчиняемый	4.06	1.76	6.43	3.20	4.75	2.52	5.7	- ¹
Доверчивый	5.15	2.07	7.50	2.58	5.83	2.48	5.9	-
Дружелюбный	7.71	2.42	9.14	2.90	8.13	2.65	7.7	-
Альтруистический	7.38	3.05	8.57	3.42	7.73	3.21	6.7	-

Социально активная молодежь значительно более авторитарна, более эгоистична, более прямолинейна и агрессивна и более подозрительна (результаты по норме получены Е.Н.Газогареевой на выборке здоровых людей $n=60^2$). Кроме того, можно сказать, что социально-активные девушки более подчиняемы и более доверчивы, чем молодые люди ($\alpha=0.001$).

Таблица 3

Личностно-коммуникативные характеристики по Т. Лири (Я-идеальное)

Параметр	Юноши n=34		Девушки n=14		В целом n=48	
	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.
Авторитарный	12.21	2.19	11.86	1.96	12.10	2.13
Эгоистический	7.94	2.01	7.07	2.05	7.69	2.06
Прямолинейно-агрессивный	6.62	2.06	7.07	2.28	6.75	2.14
Подозрительный	3.59	2.03	3.57	2.50	3.58	2.18
Подчиняемый	3.24	1.42	4.07	2.46	3.48	1.83
Доверчивый	4.88	2.08	4.64	3.13	4.81	2.44
Дружелюбный	8.38	2.66	7.86	2.39	8.23	2.59
Альтруистический	8.15	2.66	7.21	3.45	7.88	2.94

Социально-активная молодежь стремится к снижению выраженности прямолинейно-агрессивного типа поведения ($\alpha=0.001$), к снижению подозрительности ($\alpha=0.001$), подчиняемости ($\alpha=0.01$) и доверчивости ($\alpha=0.05$). По остальным параметрам статистически значимых различий не обнаружено, и, следовательно, эти параметры современных активистов устраивают.

¹ Статистически значимых отличий не обнаружено.

² Газогареева Е.Н. Психология малых групп. Курс лекций. СПбГУ, 2000.

Таблица 4

Показатели самоконтроля по методике "Вопросник для выявления выраженности самоконтроля в эмоциональной сфере, деятельности и поведении"

Параметр	Юноши n=34		Девушки n=14		В целом n=48	
	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.
Эмоциональный	16.41	3.31	14.43	2.99	15.83	3.34
В деятельности	20.59	3.61	20.29	3.86	20.50	3.69
Социальный	19.18	4.47	18.29	4.51	18.92	4.50

Для данной выборки характерно контролировать собственное поведение, предварительно просчитывая результаты своей деятельности. В меньшей степени на характер поведения влияют социальные нормы и, соответственно, социальный самоконтроль. И сложнее всего контролировать собственные эмоции.

Таблица 5

Результаты исследования стратегий поведения в конфликте (Тест Томаса)

Параметр	Юноши n=34		Девушки n=14		В целом n=48	
	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.	Среднее	Станд. откл.
Соперничество	5.56	2.97	5.14	2.10	5.44	2.75
Уступчивость	5.06	2.22	4.64	1.17	4.94	1.98
Избегание	5.12	1.95	5.79	1.66	5.31	1.89
Компромисс	7.29	1.79	7.64	1.80	7.40	1.80
Сотрудничество	6.82	1.54	6.57	1.64	6.75	1.57

Наиболее используемой стратегией поведения в конфликте является стратегия "Компромисс", а на втором месте - стратегия "Сотрудничество". Именно эти стратегии считаются конструктивными при разрешении конфликтной ситуации. Минимально используется стратегия "Уступчивость", что говорит об ориентации молодых активистов на собственные интересы.

Корреляционный анализ измеренных параметров и экспертных оценок проявления лидерских качеств на протяжении пяти дней тренинга показал следующие связи:

1. Оценка лидерства положительно коррелирует с экспертной оценкой авторитета ($\alpha=0.001$);
2. Оценка лидерства положительно коррелирует со стратегией поведения в конфликте "Уступчивость" ($\alpha=0.001$);
3. Оценка лидерства отрицательно связана с дружелюбием по Т. Лири ($\alpha=0.05$);
4. Оценка лидерства отрицательно связана со стратегией поведения в конфликте "Компромисс" ($\alpha=0.05$).

Эти данные получены на выборке в целом. На мужской выборке выявлена также отрицательная связь оценки лидерства и подозрительности по Т. Лири ($\alpha=0.05$) и отсутствуют статистически значимые связи с компромиссом и дружелюбием. На женской выборке обнаружена отрицательная корреляция оценки лидерства с альтруизмом ($\alpha=0.05$), а также положительные корреляции с авторитаризмом ($\alpha=0.05$) и эгоизмом ($\alpha=0.05$) по Т. Лири; статистически значимые связи с уступчивостью, компромиссом и дружелюбием отсутствуют. Во всех выборках лидеры пользуются авторитетом. В то же время, лидеры-мужчины склонны уступать в конфликте, а лидеры-женщины авторитарны и эгоистичны, и им не свойственен альтруистический тип поведения.

Опубликовано в: Доминьяк В.И., Колчанова Л.А. Психологическая помощь: потребности человека, организации, общества // Вестник Балтийской педагогической академии. - СПб, 2002, вып. 43, с. 137-143.