

МОДЕЛІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

1. *Поняття про модель психологічної служби.*
2. *«Суспільна», «організаційна», «групова» та «особистісна» моделі психологічної служби.*
3. *«Екстремальна» і «стабільна» моделі психологічної служби.*
4. *«Безпосередня» та «опосередкована» моделі психологічної служби.*

1. Поняття про модель психологічної служби

Оскільки організаційною формою практичної психології є **психологічна служба**, то звернемося до можливих моделей її діяльності в контексті реалізації завдань з управління.

Аналіз соціальної та психологічної практики показує, що психологи працюють в різних соціальних сферах, взаємодіють з різними об'єктами психологічної допомоги, надають підтримку при вирішенні широкого спектра професійних та особистісних проблем своїх клієнтів.

Це обумовлює об'єктивну необхідність впровадження різних моделей психологічної служби, які визначають зміст, спрямованість та особливості її діяльності. При цьому **модель психологічної служби** слід розуміти як систему теоретико-методичних, організаційних та стичних принципів, технологій, методів і форм надання психологічної допомоги, яка визначає специфіку діяльності практичних психологів у конкретній соціальній сфері.

Різноманітні моделі психологічної служби можуть бути класифіковані за різними критеріями. Важливе місце серед них займають *об'єктно-цільові критерії*, до яких належать:

- категорія об'єктів психологічної допомоги;
- пріоритетність надання психологічної допомоги;
- безпосередність (опосередкованість) психологічної допомоги.

Отже, моделі психологічної служби, виділені на основі змістовно-цільових критеріїв, можна назвати **об'єктно-цільовими**, тобто такими, що обумовлюються особливостями об'єктів надання психологічної допомоги та її цілями. Проаналізуємо основні види таких моделей.

2. „Суспільна”, „організаційна”, „групова” та „особистісна” моделі психологічної служби

Серед об'єктно-цільових критеріїв передусім варто виокремити «категорію об'єктів психологічної допомоги». До основних об'єктів психологічної допомоги належать:

- суспільство;
- організація;
- група;
- особистість.

Проведений авторами аналіз доводить те, що моделі психологічної служби, які реалізуються в тій чи іншій соціальній сфері (бізнес, освіта, медицина тощо), зорієнтовані на надання психологічної допомоги переважно певному типу зазначених об'єктів. Тому можна умовно виділяти «суспільну», «організаційну», «групову», «особистісну» моделі психологічної служби.

Так, психологи, що працюють у сфері політики, зорієнтовані переважно на використання **«суспільної» моделі психологічної служби**, оскільки основним об'єктом

психологічної допомоги виступає суспільство, великі соціальні групи (нації, народи, політичні партії тощо)- А відтак політичні психологи мають бути підготовлені насамперед до врахування соціально-психологічних закономірностей діяльності таких соціальних груп.

Психологи, які працюють у сфері бізнесу (в психологічних службах банків, фірм, великих корпорацій), традиційно зорієнтовані насамперед на психологічну підтримку діяльності організації в цілому, про що свідчить, зокрема, той факт, що відповідний напрямок психології, який займається дослідженням зазначених проблем та інтенсивно розвивається на Заході, має назву **«організаційна психологія»**. Тому робота психологічної служби має бути побудована у відповідності з її **«організаційною» моделлю**, а практичні психологи під час аналізу завдань повинні враховувати основні психологічні механізми діяльності та розвитку організації, її взаємодію із соціальним середовищем.

Психологи, які працюють у сфері політичної, організаційної, управлінської, шкільної, сімейної психології та ін., мають бути зорієнтовані також на **«групову» модель психологічної служби**, оскільки одним із основних об'єктів психологічної допомоги при цьому виступають малі соціальні групи (як формальні — трудові та навчальні колективи, сім'я, так і неформальні, які утворюються і функціонують в рамках колективів та поза їх межами). Це означає, що психологи, які працюють в рамках такої моделі психологічної служби, мають бути підготовлені до врахування основних механізмів діяльності і розвитку малих соціальних груп (створення малих груп, їх динаміка, групова ідентифікація, міжгрупова взаємодія тощо).

І, звичайно, психологи, які мають відношення до клінічної, медичної психології, мають бути зорієнтовані передусім на роботу в рамках **«особистісної» моделі психологічної служби**, оскільки основним об'єктом падання психологічної допомоги представників цього напрямку виступає особистість. Тому практичний психолог, який працює у цій сфері, має чітко знати основні психологічні механізми розвитку особистості та причини його відхилень, володіти різними психотерапевтичними засобами впливу на особистість тощо.

Вибір практичним психологом тієї чи іншої соціальної сфери і відповідно орієнтація на ту чи іншу модель психологічної служби передбачають опанування ним видами професійної діяльності (діагностування, корекція, консультування та ін.), які враховують специфіку конкретної соціальної сфери та завдання, що необхідно розв'язувати. Зміст і спрямованість різних видів діяльності практичних психологів (спільно з різними моделями психологічної служби) мають розроблятися представниками академічної психології (в тісній співпраці із практичними психологами) і бути включені до змісту їх вузівської та післядипломної підготовки.

Звісно, робота практичного психолога переважно в рамках тієї чи іншої моделі передбачає ознайомлення з іншими моделями. Наприклад, організаційний психолог також має бути обізнаний з «особистісною» моделлю психологічної служби, оскільки йому доводиться працювати з управлінським та виконавським персоналом організацій, а також із «суспільною» моделлю, тому що будь-яка організація при визначенні стратегії та етапів свого розвитку повинна враховувати соціально-економічні особливості розвитку суспільства. Натомість *пріоритетною є «організаційна» модель, якій мають бути підпорядковані всі інші.*

3. «Екстремальна» і «стабільна» моделі психологічної служби

Наступним критерієм, за яким варто класифікувати об'єктно-цільові моделі, може виступати **«пріоритетність надання психологічної допомоги різним категоріям її об'єктів»**. Згідно з цим критерієм виділяють дві основні моделі психологічної служби. Першу модель умовно можна назвати **«екстремальною»**, орієнтованою на надання

термінової психологічної допомоги певним категоріям об'єктів через їх особливий «екстремальний» (пріоритетний) статус в окремо взятому соціумі, який обумовлений негативним впливом на них тих чи інших певних соціально-економічних, психофізіологічних та соціально-педагогічних чинників.

Друга модель має назву «**стабільна**», яка надає психологічну допомогу всім категоріям працівників та населення, організаціям у стабільних, нормальних умовах їх життєдіяльності.

Діяльність «**екстремальної**» моделі психологічної служби характеризується двома основними аспектами:

- спрямована на надання психологічної допомоги лише певним, найбільш «екстремальним» категоріям населення, працівникам організацій, членам колективів;
- надання психологічної допомоги переважно обмежене в часі, тобто здійснюється терміново.

Наприклад, в рамках «*суспільної*» моделі діяльності психологічної служби до «екстремальних» категорій населення належать: біженці, люди, які постраждали від землетрусів, міжнаціональних конфліктів, безробітні, хворі на СНІД та ін. При реалізації «*організаційної*» моделі це можуть бути такі працівники підприємства, які не можуть адаптуватися на робочому місці, знаходяться в ситуації «загостреного» конфлікту з адміністрацією чи колегами, які пережили екстремальні негаразди, наприклад, під час техногенних катастроф знаходяться в стані професійної «кризи» тощо. У рамках дії «*групової*» моделі йтиметься, наприклад, про роботу з певними соціальними групами (групами підлітків, які вживають наркотики, проживають у сирітських притулках тощо). В «*особистісній*» моделі об'єктом психологічної допомоги можуть виступати окремі особистості, наприклад жінки, що зазнали насильницьких дій, діти, які дуже відстають у навчанні тощо.

«**Стабільна**» модель психологічної служби характеризується такими особливостями:

- психологічна допомога розрахована на роботу з усіма категоріями населення, працівниками організації, членами колективу, тобто з тими, хто має стабільний соціальний та професійний статус;
- надання психологічної допомоги має бути «розгорнутим» в часі, тобто здійснюватися планово.

Так, при «*суспільній*» моделі це може бути проведення тренінгів з керівниками політичної партії з метою оптимізації їх політичної діяльності. При «*організаційній*» моделі це може проявлятися, наприклад, у «проектуванні» професійної кар'єри працівників в організації з урахуванням їх кар'єрних орієнтацій. У «*груповій*» моделі йтиметься про опанування членами сім'ї способами спілкування з дітьми з метою їх сексуального виховання. Під час реалізації «*особистісної*» моделі варто зважати, приміром, на навчання дітей та дорослих прийомів рефлексії і самоаналізу з метою оптимізації особистішого та професійного росту, вивчати способи проектування життєвого шляху тощо.

Порівнюючи між собою особливості «екстремальної» і «стабільної» моделей психологічної служби, варто зазначити, що ці два аспекти є дуже важливими.

По-перше, у процесі використання «екстремальної» моделі практичними психологами здійснюється психологічна допомога у «вузькому сенсі» слова, або власне психологічна допомога. Тобто використання практичними психологами таких видів діяльності, як корекція, консультування, психотерапія. Натомість як при «стабільній» моделі використовується психологічна допомога у «широкому сенсі» слова, яку можна визначати як «психологічну підтримку», «психологічний супровід» тих чи інших видів діяльності або форм поведінки. І при цьому використовуються спільно з консультуванням такі форми роботи фахівця, як психологічна просвіта, діагностика, експертиза, профілактика, прогнозування тощо.

По-друге, чим розвинутіше суспільство соціально та економічно, тим більш воно орієнтоване на використання «стабільної» моделі психологічної служби разом з «екстремальною». Свого часу, працюючи з психологами з Голландії, авторка цього розділу була приємно вражена тим, що в одному з тамтешніх університетів ведеться розробка науково-дослідної теми, пов'язаної з підготовкою чоловіків до виконання батьківських обов'язків. Напевне, можна стверджувати, що сьогодні ця проблема не є «актуальною» для нашого суспільства, оскільки пріоритетнішими є економічні проблеми. Але для голландських вчених це досить серйозна і відповідальна робота, тому що суспільство, яке досягло високого економічного розвитку, ставить складніші завдання щодо особистісного розвитку /підняти, зокрема гармонійного виконання нею різноманітних соціальних ролей (професійних, сімейних та ін.).

Вважається, що в рамках насамперед «екстремальної» моделі діють психологічні служби, які функціонують сьогодні в освітніх організаціях Росії та України. Це проявляється в тому, що основним об'єктом психологічної допомоги цієї служби виступає дитина як найменш захищена в соціально-економічному, психофізіологічному плані особистість, яка потребує **найбільшої** підтримки. Особливо ті категорії дітей, які відносяться до груп «ризик» (мають затримки психічного розвитку, відстають у навчанні, проживають у неблагополучних сім'ях, вживають наркотики, вчиняють правопорушення тощо).

Підтримуючи ідею про те, що саме ці категорії дійсно потребують психологічної підтримки в першу чергу, однак, варто зважати на те, що в *рамках шкільної психологічної служби має дедалі більше впроваджуватися і «стабільна» модель*, в межах якої необхідно надавати психологічну допомогу і дорослим, які є **соціальна** зрілими та захищеними особистостями (вчителі, адміністрація тощо). Це пов'язано з тим, що інтенсивний темп сьогоденного професійного та особистісного життя, особливо в період соціальних трансформацій, які зазнає наша держава, потребує від людини сильного психічного напруження, використання додаткових інтелектуальних та емоційних ресурсів, і у вирішенні цих проблем психологічна служба може надати відповідну допомогу. А своєчасне їх вирішення, в свою чергу, позитивно впливатиме на самопочуття і розвиток дитини в школі.

Також варто зауважити, що саме в рамках «стабільної» моделі *може здійснюватися психологічне забезпечення управління організаціями* (психологічне обґрунтування «Концепції діяльності організації», визначення стратегії її взаємодії з іншими організаціями, створення психологічних умов для становлення позитивного іміджу організації, організація ефективної діяльності «управлінської команди» тощо). Зазначені проблеми часто здебільшого залишаються поза увагою адміністрації та психологів у нашій країні, натомість, як показує досвід, вони займають чільне місце у діяльності організацій на Заході.

4. «Безпосередня» та «опосередкована» моделі психологічної служби

Наступним критерієм класифікації об'єктно-цільових моделей є **«безпосередність (опосередкованість) надання психологічної допомоги»**, згідно з якими можна виділити дві моделі психологічної служби — «безпосередню» і «опосередковану». Особливості їх дії вельми «рельєфно» простежується на прикладі діяльності шкільної психологічної служби.

Ще на початку розгортання шкільної психологічної служби на території колишнього СРСР У.В. Кала та В.В. Раудик зазначали про значущість двох моделей психологічної служби.

Перша модель орієнтована на таку собі «модель лікаря», головними завданнями якої

є профілактика та виправлення відхилень у психічному розвитку особистості школяра. Такий підхід, на думку вказаних дослідників, розповсюджений у багатьох країнах Європи, а також чітко відображений в Положенні про шкільну психологічну службу *I.B. Дубровіної* і *А.М. Прихожан*. Саме про таку модель психологічної служби можна говорити як **безпосередню** — коли психологічна допомога надається практичним психологом безпосередньо особистості (групі, організації), яка її потребує. Саме тут використовується власне психологічна допомога, психологічна допомога у вузькому сенсі слова (корекція, консультування, психотерапія).

Друга модель базується на думці про те, що організаційний психолог є членом колективу і бере участь в реалізації цілей організації. При цьому психолог, який працює, наприклад, в освітній організації, вважається членом педагогічного колективу, котрий реалізує свої спеціальні можливості переважно не прямо через учнів, а через учителів, класних керівників, адміністрацію школи, а також через учнівське самоуправління. На думку *А.М. Моїсєєва*, відповідно до цієї моделі психолог дотримується такої тактики дій: курс на взаємодію і співпрацю з учителем, не замість учителя, а разом з учителем; від аналізу педагогічної практики до її психологічного пояснення, спільного з педагогом пошуку корекційних засобів і знову до практики. Сьогодні найбільш «рельєфно» ця модель діяльності психолога в освітніх організаціях представлена в концепції шкільної психологічної служби, розробленої *Л.М. Фрідманом*, к якій, зокрема, відображені технології спільної роботи психолога та вчителя при наданні психологічної допомоги учням.

Саме цю модель психологічної служби можна, на наш погляд, назвати як **опосередковану** — Ішли **психологічна допомога** надається людині (групі, організації) не безпосередньо психологом, а опосередковано, насамперед через членів колективу, керівництво організації, менеджерів, друзів, і досягається це завдяки формуванню психологічної культури, спільному пошуку разом із психологом адекватних способів дій, які б сприяли у наданні психологічної підтримки тому об'єкту, який її потребує. При такій моделі реально використовується *психологічна допомога у широкому сенсі слова*, коли велика увага приділяється психологічній просвіті, профілактиці, діагностиці, експертизі, прогнозуванню. Проте використовуються і консультування, корекція, психотерапія, якщо в цьому виникає потреба.

Наскільки відомо, в західній психології здійснюється поєднання «безпосередньої» та «опосередкованої» моделей психологічної служби. Одним із підтверджень цього є підхід, про який доповідали клінічні психологи Ірландії на VI Європейському психологічному конгресі в Дубліні. Суть його полягає в тому, що при лікуванні неврозів клінічний психолог паралельно працює як з хворим, що перебуває в стані неврозу, так і з найближчим його соціальним середовищем (сім'єю, колективом, друзями тощо), яке має «прийняти» його після лікування.

У вітчизняній практиці *переважає «безпосередня»* модель, коли здебільшого лише від психолога, який працює в організації, очікують певних кардинальних змін в поведінці та діяльності людей, до того ж досить швидких. Але ж очевидно, що в організаціях (освітніх чи бізнесових), де працюють сотні людей, практичний психолог не в змозі один надати психологічну допомогу багатьом людям, які її потребують. Тому формування психологічної культури працівників, населення і завдяки цьому дедалі більше впровадження «опосередкованих» моделей психологічної служби сприятиме ефективному вирішенню проблем діяльності організації і збереженню психічного здоров'я працівників, забезпеченню їх професійного та особистісного росту.

Різноманітні моделі психологічної служби доцільно класифікувати і за *організаційно-функціональними критеріями* (територіально-організаційна підпорядкованість практичних психологів; професійно-кількісний склад психологів та ін). Моделі психологічної служби, виділені на основі організаційно-функціональних критеріїв, можна назвати **організаційно-функціональними**, тобто такими, які обумовлюються

особливостями організації діяльності практичних психологів у відповідності з їх соціально-професійними ролями та функціональними обов'язками. Детальніше про ці моделі йтиметься в розділі, присвяченому психолого-управлінському консультуванню.

На основі обґрунтування необхідності *варіативності* моделей психологічної служби, які діють у різних соціальних сферах, та побудови системи моделей психологічної служби, які виділені на основі *об'єктно-цільових критеріїв* (категорія об'єктів психологічної допомоги, пріоритетність надання психологічної допомоги, безпосередність (опосередкованість) психологічної допомоги), можна зробити висновок про те, що **для надання психологічної допомоги менеджерам та персоналу організацій психологами доцільне пріоритетне використання таких типів моделей:**

- **«організаційної»** (як самостійної моделі, поряд із «суспільною», «груповою», «особистісною»), зорієнтованої насамперед на те, що організаційні психологи, аналізуючи практичні завдання, повинні враховувати основні психологічні механізми діяльності та розвитку організації, її взаємодії із соціальним середовищем;
- **«стабільної»** моделі психологічної служби (поряд з «екстремальною»), яка характеризується такими особливостями: а) така допомога розрахована на роботу з усіма працівниками організації, членами колективу, тобто з тими особистостями, які мають стабільний соціальний та професійний статус, а не лише з працівниками, які перебувають в конфліктних, кризових ситуаціях; б) надання такої допомоги має бути «розгорнутим» в часі, тобто здійснюватися планомірно;
- **«опосередкованої»** (поряд з «безпосередньою») — коли психологічна допомога надається менеджеру або працівнику організації (групі працівників або організації в цілому) не лише безпосередньо психологом, а *опосередковано*, насамперед через членів колективу, адміністрацію, неформальні групи тощо і досягається це завдяки *формуванню психологічної культури*, спільному пошуку разом з психологом адекватних способів дій, які б сприяли в наданні психологічної підтримки тому об'єкту, що її потребує.

Отже, складність завдань психологів, що працюють в організації, потребує, на наш погляд, використання *системи моделей психологічної служби*.