

**УДК 316. 614**

**Кривоконь Наталія Іванівна**, доктор психологічних наук, професор кафедри прикладної психології Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

e-mail: [ubk.nat@mail.ru](mailto:ubk.nat@mail.ru)

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗУМІННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ  
ОСОБИСТОСТІ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

*Анотація*

*В статті здійснено стислий аналіз підходів до розуміння поняття «психологічні проблеми» в аспекті соціальної роботи. На основі розгляду різних теоретичних позицій, визначаються джерела, складові та особливості вияву психологічних проблем людей, що отримують психосоціальні послуги та допомогу. Наведено перелік основних груп психологічних проблем, притаманних клієнтам соціальної роботи.*

*Підкреслюється значення рефлексії, переживання людиною життєвих проблем як рушійної сили для розвитку особистості та формування її життєстійкості. Наводиться теза про те, що дієвість та результативність наданих соціальних послуг (а, отже, і вирішення соціальних проблем) значною мірою залежить від ставлення клієнта до власної життєвої ситуації та проблематики, рівня її усвідомлення, глибини впливу на особистість та її життєву перспективу. Вказується, що фахівцеві із соціальної роботи важливо належним чином зрозуміти когнітивний та емоційний компоненти переживання людиною своїх проблем, адже їх проявом часто бувають ті чи інші порушення поведінки.*

*Робиться висновок, що соціальні працівники, надаючи соціальні послуги на індивідуальному рівні, обов'язково повинні не просто фіксувати психічний та емоційний стан соціально незахищеної особи, враховувати її відносини з найближчим оточенням, розуміти особливості її самосприйняття, психофізіологічні вікові особливості, індивідуально-типологічні риси, здібності,*

*інтереси, але і сприяти розвиткові особистості, її рефлексії, формуванню позитивного сприйняття і ставлення до змін, тобто наснаженню.*

**Ключові слова.** *Психологічна проблема, психосоціальна робота, клієнт соціальної роботи.*

**Кривоконь Наталя Ивановна,** доктор психологічних наук, професор кафедри прикладної психології Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

## **ОСОБЕННОСТИ ПОНИМАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ ЛИЧНОСТИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

### ***Аннотация***

*В статье осуществлен краткий анализ подходов к пониманию понятия «психологические проблемы» в аспекте социальной работы. На основе рассмотрения различных теоретических позиций, определяются источники, составляющие и особенности проявления психологических проблем людей, получающих психосоциальные услуги и помощь. Приведен перечень основных групп психологических проблем, присущих клиентам социальной работы.*

*Подчеркивается значение рефлексии, переживания человеком жизненных проблем как движущей силы для развития личности и формирования ее жизнестойкости. Приводится тезис о том, что действенность и результативность предоставляемых социальных услуг (а, следовательно, и решение социальных проблем) в значительной степени зависит от отношения клиента к собственной жизненной ситуации и проблематики, уровня его сознания, глубины воздействия на личность и ее жизненную перспективу. Указывается, что специалисту по социальной работе важно правильно понять когнитивный и эмоциональный компоненты переживания человеком своих проблем, ведь их проявлением часто бывают те или иные нарушения поведения.*

*Делается вывод, что социальные работники, предоставляя социальные услуги на индивидуальном уровне, должны не просто фиксировать психическое и эмоциональное состояние клиента, учитывать его отношения с ближайшим окружением, учитывать самовосприятие, понимать психофизиологические возрастные особенности, индивидуально-типологические черты, способности, интересы, но и способствовать развитию личности, ее рефлексии, формированию позитивного восприятия и отношения к изменениям.*

***Ключевые слова.** Психологическая проблема, психосоциальная работа, клиент социальной работы.*

**Kryvokon Nataliya Ivanivna**, Ph D (psychology), professor of Department of Applied Psychology of Kharkiv National University named by V.N. Karazin

## **FEATURES OF UNDERSTANDING THE PSYCHOLOGICAL PROBLEMS OF INDIVIDUAL IN SOCIAL WORK**

### *Summary*

*The article presents a brief analysis of approaches to understanding the concept of "psychological problems" in terms of social work. Sources, components and features of the psychological problems of people receiving psychosocial services and assistance are defined based on a review of various theoretical positions. A list of the main groups of psychological problems inherent in social work clients is presented.*

*The importance of reflection, a person experiences in life's problems as a driving force for the development of the individual and the formation of its viability is emphasized. There is an idea about the effectiveness and impact of social services (and, in hence, the solution of social problems) highly depends on the customer relations with his own situations and problems, the level of his consciousness, the depth of the impact on the individual and his life perspective. It is important for expert in social work to understand the cognitive and emotional components of*

*human experiences in their problems, because this is often the cause of certain behavioural disorders.*

*It is concluded that social workers providing social services at the individual level must not just fix the mental and emotional condition of client, consider its relations with the immediate environment, understand the features of its self-perception, physiological age, individually-typological features abilities, interests, but also promote the development of the individual, his reflection, perception and a positive attitude to change, i.e. empowerment.*

**Keywords.** *Psychological problem, psychosocial work, the client of social work.*

**Постановка проблеми й актуальність дослідження.** Будь-які події, труднощі, ситуації, конфлікти, з якими стикається особа упродовж життя, не можуть не відобразитися в свідомості особистості, залишатися поза її емоційно-чуттєвою сферою. Тобто переживання людиною своїх соціальних негараздів дуже часто призводить до виникнення і розвитку в неї, поряд із соціальними, психологічних проблем.

Психологічні проблеми потрапляють в зону уваги фахівців із соціальної роботи в тому випадку, коли вони породжені наявними об'єктивними соціальними проблемами клієнта. Людина, переживаючи ті чи інші події свого життя, болісно відчуває будь-які «збої», «відхилення» від буденного плину існування. Тобто, стикаючись із соціальними проблемами, у особи, в силу власного відношення до них чи рівня усвідомлення, виникає психологічне напруження, яке є абсолютно природнім з огляду на психосоціальність та емоційність як характерні якості людського індивіда.

На практиці відділити соціальні проблеми від психологічних досить складно, а тому перед соціальними працівниками стоїть складне завдання: згідно своїм посадовим обов'язкам (найчастіше) вони мають спрямовувати активність на подолання соціальних негараздів, однак, безпосереднє

спілкування з клієнтами вимагає від них певної участі, надання психологічної підтримки, розуміння, співпереживання тощо. І хоча, серед переліку послуг, які передбачені відповідним законодавством і мають надаватися соціальними працівниками є і психологічні, однак, психологічна допомога в соціальних службах далека від професійної. Це пояснюється, перш за все, досить низьким рівнем психологічної компетенції та відповідного досвіду працівників, з одного боку, а з іншого, - не розробленістю соціально-психологічного забезпечення процесу надання соціальних послуг, відсутністю спеціальних методик, рекомендацій, інструкцій, які б допомагали фахівцям розпізнавати та долати психологічні проблеми клієнтів.

Відтак, актуальними уявляються доробки, присвячені дослідженню особливостей розуміння психологічних проблем особистості в контексті соціальної роботи. Йдеться про те, що при наданні психосоціальної допомоги психологічні проблеми особистості мають розглядатися не стільки з точки зору їх глибинного походження та змісту, скільки в аспекті детермінації соціальними проблемами та впливом на соціальну ситуацію клієнта.

**Мета статті.** В даній публікації плануємо зосередитися на тих аспектах поняття «психологічні проблеми», які, на наш погляд, знаходять відображення в професійній взаємодії соціальних працівників і мають відношення до процесу і результату надання ними соціальних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Терміни «життєві проблеми», «психологічні проблеми», «особистісні проблеми» наразі дуже широко використовуються в практичній психології і розглядаються багатьма вченими як предмет даної галузі знань [2; 3; 5 та ін].

Наприклад, В.Г. Панок, [2, с.315] пропонує категорію «життєва проблема» розглядати як вихідну та таку, що виконує системоутворюючу функцію у практичній психології. Науковець визначає психологічну проблему як інтерпретацію клієнтом власних переживань та їх причин, як відображення у

свідомості клієнта або його найближчого соціального оточення конкретної життєвої проблематики, причин та обставин, в яких вона виникла.

П.П. Горностаї, характеризує сучасний стан консультативної практики, визначає предметом теоретичного аналізу та практичного впливу даного виду діяльності психологічну проблему клієнта і розробляє так званий «проблемний підхід» у консультуванні. Автор пропонує наступне визначення психологічної проблеми – «це сукупність психологічних труднощів клієнта, дисгармонічний стан його психіки, що викликаний певними протиріччями в розвитку, створює психічне напруження і причиняє страждання, від яких клієнт хотів би позбутися» [1, с. 74]. Висловлюється теза, що кожна психологічна проблема має свою генезу, зумовлену як невизначеністю, спонтанністю, непередбачуваністю, так і детермінантами, котрі мають відповідні причини й закономірності. Встановлення цих причин, пошук шляхів подолання їх патогенної дії виступає важливим чинником успішного подолання проблеми.

Дещо під іншим кутом зору поняття проблеми висвітлено в роботах Т.С. Яценко. Так, науковець розглядає поняття особистісної деструкції та особистісної проблеми. До особистісних деструкцій відносяться «такі стабілізовані утворення психіки суб'єкта, які породжують бар'єри в його контактах з іншими людьми та ускладнюють тим самим реалізацію його власних потреб і цілей» [7, с.21]. Особистісна ж проблема – «це така, яку суб'єкт сам не може розв'язати внаслідок неусвідомлюваності її передумов, каузальних аспектів, пов'язаних із внутрішньою, стабілізованою суперечністю» [7, с. 21]

Подібні підходи демонструють той факт, що в науковій літературі психологічний контекст життєвих проблем особистості викликає значний інтерес. Зокрема, глибоке теоретичне та емпіричне обґрунтування категорії «психологічна проблема» та інших понять, що пов'язані з нею, було здійснене в роботах Б.Г. Ананьєва, Л.Ф. Бурлачука, Ф.Ю. Василюка, І.С. Кона, В.М. Мясичева, В.А. Роменця, С.Л. Рубінштейна, Л.В. Сохань, В.О. Татенка,

Т.М. Титаренко та інших відомих вчених. Однак, особливості розуміння психологічних проблем в контексті здійснення психосоціальної роботи в літературі представлені недостатньо, а тому потребують більш детального аналізу.

**Виклад основного теоретичного матеріалу дослідження.** Згідно сучасним уявленням про психологічні проблеми особистості, вони виникають тоді, коли у людини є неусвідомлена внутрішня фіксація на якомусь об'єкті чи суб'єкті, які (на думку самої людини) пов'язані з досягненням бажаної мети. Психологи відмічають, що психологічні проблеми зазвичай носять подвійний характер: по-перше, людина не усвідомлено прагне до визначеної мети, але досягнути її не може через внутрішні психологічні причини (комплекси, неконструктивну поведінку, стреси, відсутність досвіду тощо); а по-друге, – особа через ті ж внутрішні причини боїться досягти поставлених цілей, причому, у багатьох випадках цей процес відбувається не усвідомлено або, в кращому випадку, напівсвідомо.

Ми підтримуємо точку зору В.Г. Панка стосовно того, що психологічна проблема, «будучи однією із складових життєвої проблематики, є станом невизначеності, що виникає в процесі життєдіяльності особистості, між намірами, мотивами, уявленнями і цілями поведінки, з одного боку, та об'єктивними і суб'єктивними умовами їх реалізації, - з іншого» [2, с.316].

Відтак, можна стверджувати, що основні складові психологічної проблеми – суб'єктивні: суб'єктивна неспроможність подолати перешкоди; деструктивні способи досягнення цілей; глибокий зв'язок із попереднім досвідом; відсутність справжнього бажання конструктивно вирішувати проблему та ін. Натомість соціальні проблеми, що виступають предметним полем соціальних працівників, зазвичай мають об'єктивні виміри.

В залежності від форми прояву та причин виникнення, у різних джерелах розглядають наступні види психологічних проблем:

- Внутрішньо особистісний конфлікт – зіткнення протилежних бажань, інтересів, цінностей, цілей тощо. Проявляється у глибоких внутрішніх переживаннях.

- Психологічна травма – різноманітні порушення психіки після афективних (досить сильних і руйнівних) переживань..

- Фрустрація – психічний стан переживання невдачі.

- Невротичні реакції та стани – страх, тривожність, фобії, нав'язливі стани, депресивні реакції, що виникають внаслідок скрутних життєвих обставин.

- Психосоматичні порушення – соматичні (фізіологічні та фізичні) зміни, викликані психологічними (емоційними) причинами.

- Проблеми сенсу життя та самореалізації – переживання правильності чи неправильності свого життєвого шляху, вибору, проблеми самовизначення та самовияву.

- Міжособистісні конфлікти – явні чи приховані конфлікти з іншими людьми.

- Вікові та етапні кризи. Вони є нормативними, однак, люди часто бувають до них не готовими.

- Відсутність навичок чи деформовані навички – проблеми у спілкуванні, знайомствах, упевненості в собі, самопрезентації тощо.

- Дисгармонічна Я-концепція та інші.

Майже всі перераховані види психологічних проблем зустрічаються в діяльності соціальних працівників. Наприклад, в учасників АТО та бойових дій часто діагностуються психологічні травми, психосоматичні порушення, невротичні реакції та фрустрації. Проблеми сенсу життя та самореалізації, внутрішньо особистісні конфлікти, фрустрація зустрічаються при роботі з людьми, які втратили роботу (безробітні). Міжособистісні конфлікти, кризи, деформовані навички інтеграції з'являються в осіб, що повернулися з місць позбавлення волі та ін.

В літературі вказується також, що психологічні проблеми можуть бути усвідомленими та неусвідомленими, явними та прихованими, відповідати реаліям чи бути надуманими. Одні з них потребують подолання (як хвороби), інші, – реагування, внаслідок якого людина звільняється від їх деструктивного впливу, треті, – визрівання та завершення. Нарешті існують і такі проблеми, котрі потребують прийняття або зміни ціннісних орієнтацій стосовно неї. Акцентується увага і на тому, що з'ясувати усю, повну картину причинності та змісту психологічних проблем особистості дуже складно (навіть професійним психологам!), потрібно працювати з тими проблемами, які мають домінуюче значення в даній конкретній ситуації, з так званим «проблемним ядром» особистості [1, с.75].

Важливим моментом у цих працях, з огляду на значення понять «життєві, особистісні і психологічні проблеми» для соціальної роботи, на наш погляд, є ще й те, що вони не розглядаються лише у негативному контексті. Так, у монографії за загальною редакцією Л.В. Сохань вказується, що енергія внутрішнього конфлікту та проблем особистості – «один із резервів самоорганізації і саморегуляції життєдіяльності особистості. ... Життєвий шлях особистості формується і розвивається в процесі безперервного становлення та вирішення різноманітних по своїй природі та значенню протиріч» [4, с.151].

Подібну думку розвиває і П.П. Горностай, в роботах якого йдеться про те, що психологічну проблему потрібно розглядати не як негативну перешкоду на шляху розвитку, яку треба усунути, а як «нормальне явище, що обов'язково супроводжує розвиток, виступаючи його рушійною силою.» [1, с. 74]. Про позитивне значення формування, прояву і додання життєвих проблем для розвитку особистості йдеться і в працях інших психологів [5; 6 та ін.].

Хочемо акцентувати увагу й на індивідуальному характері переживання людьми тих чи інших життєвих проблем. Дехто здатен відверто поділитися своїми труднощами як з близькими чи рідними, так і малознайомими людьми, описати основні прояви внутрішніх проблем, проаналізувати ускладнення, що

склалися тощо. Інші, відмовляються навіть визнати у себе якісь негаразди, надаючи переваги різним деструктивним типам поведінки. Т.М. Титаренко стверджує, що «усвідомлення проблем збільшується із зростанням рівня особистісної зрілості, із здатністю до рефлексування, які у кожної людини особливі, специфічні» [6, с.104].

З позицій соціальної роботи, це обґрунтовує необхідність такого рівня спілкування та взаємодії з клієнтом, щоб він зміг не просто описати свої життєві проблеми, але і розкритися у своїх переживаннях і ставленнях, брати участь у розробці плану дій щодо покращення ситуації і, що найголовніше, – слідувати цьому плану.

Варто враховувати, що надання психологічної допомоги та відповідних послуг рідко формулюється як першочергове завдання, основне, функціонально необхідне для спеціалістів із соціальної роботи. Однак, дієвість та результативність наданих соціальних послуг (а, отже, і вирішення соціальних проблем) значною мірою залежить від ставлення клієнта до власної життєвої ситуації, рівня її усвідомлення, глибини впливу на особистість та її життєву перспективу тощо. Фахівцеві важливо зрозуміти когнітивний та емоційний компоненти переживання людиною своїх проблем: Чи усвідомлює вона наявність у себе психологічних проблем? Як вона розуміє свої переживання та їх причину? Наскільки глибоко вона переживає? Як це проявляється на її психічному стані та поведінці?

Стосовно причин виникнення психологічних проблем особистості, то загальновідомо, що їх визначення залежить від теоретичної позиції психолога. Наприклад, психоаналітики розглядають психологічні проблеми індивіда як конфлікт між підструктурами його особистості. В біхевіорально-когнітивних напрямках основною причиною психологічних проблем виступають протиріччя в досвіді особистості (стосовно поведінкових реакцій чи пізнання світу). Представники гуманістичної психології пояснюють виникнення психологічних проблем розщепленим станом «Я», що сприймається особистістю як безвихідь.

В будь-якому випадку, варто пам'ятати, що психологічна проблема завжди супроводжується негативними переживаннями, відчуттями, емоціями і це знаходить вияв у спілкуванні.

Розуміючи той факт, що психологічні проблеми особистості можуть зумовлюватися наявністю в неї соціальних проблем, а можуть виникати і без помітних зовнішніх причин, соціальні працівники мають зуміти «побачити», виявити наявні психологічні негаразди, про які свідчать: дезадаптація; стресові стани, неврози; підвищена тривожність, неспокій; необґрунтовані страхи; невміння контролювати свою поведінку; відчуття невдоволеності життям; агресивність; різні види залежності; деструктивна поведінка; відчуття у клієнта постійного дискомфорту, невдач, залежності від інших чи від ситуації; психічних станів, що характеризуються переживаннями, стражданнями, появою сліз; неспроможність змінити себе чи свою життєву ситуацію та ін.

Усі перераховані стани та особливості поведінки клієнтів викликані, з одного боку, зовнішніми соціальними причинами (найчастіше об'єктивними), а з іншого боку, психологічні проблеми клієнтів зумовлюються індивідуально-типологічними особливостями самої особистості. Саме накладання об'єктивних життєвих ситуацій і суб'єктивних внутрішніх особливостей даної людини врешті решт і призводить до психологічного невдоволення своїм життям і, як наслідок, розвитку психологічних проблем.

**Висновки.** Соціальні працівники, надаючи соціальні послуги на індивідуальному рівні, обов'язково повинні не просто фіксувати психічний та емоційний стан соціально незахищеної особи, враховувати її відносини з найближчим оточенням, зуміти особливості її самосприйняття, психофізіологічні вікові особливості, індивідуально-типологічні риси, здібності, інтереси тощо, але і сприяти розвитку особистості, її рефлексії, формуванню позитивного сприйняття і ставлення до змін, тобто наснаженню.

Усе це вимагає від фахівців високого рівня соціально-психологічної компетентності та вміння використовувати психологічні методи роботи, з

одного боку. А з іншого, – підтверджує тезу про те, що психологічна допомога й підтримка виступає одним із найважливіших ресурсів соціальної роботи, чинників її ефективності. Причому, основним змістом, напрямком цього виду допомоги має виступати наснаження особистості, спонукання її до позитивних змін в собі, в своїй життєвій ситуації. Саме наснаження, опанування новим, позитивним досвідом повинно розглядатися як основна стратегія вирішення психологічних проблем особистості в соціальній роботі. Відтак, перспективами подальших досліджень має стати подальша розробка методів наснаження клієнтів для допомоги у подоланні їх психологічних і соціальних проблем.

### Список використаних джерел

1. Горностай П. П. Проблемний аналіз в консультативній практиці [Текст] / П. П. Горностай // Практична психологія: теорія, методи, технології: Матеріали наук. семінару. – К. : Ніка Центр, 1997. – С. 72 – 78.
2. Панок В. Г. Теоретико-методологічні засади розвитку практичної психології в Україні [Текст] / В. Г. Панок // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ/ За ред. С. Д. Максименка. Т. XIII, част. 1 – К., 2011. – С. 309 – 318.
3. Психология социальной работы [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / под общей ред. М. А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
4. Сохань Л. В. Жизненный путь личности: (Вопросы теории и методологии социально-психологического исследования) [Текст] / Л. В. Сохань, Е. Г. Злобина, В. А. Тихонович и др.; Отв. ред. Л. В. Сохань; АН УССР, Ин-т философии. – Киев: Наук думка, 1987. – 279 с.
5. Теория социальной работы [Текст]: учеб. пособие. / [М. В. Ромм, Е. В. Андриенко, Л. А. Осьмук, И. А. Скалабан и др.]; Под ред. М. В. Ромма. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2000. Ч. II. – 112 с.
6. Титаренко Т. М. Життєві кризи: технології консультування. Перша частина [Текст] / Тетяна Титаренко. – К. : Главник, 2007. – 144 с.

7. Яценко Т. С. Психологічні основи групової психокорекції [Текст]: Навчальний посібник. / Т. С. Яценко – К.: Либідь, 1996. – 264 с.

### References transliterated

1. Gornostaj P. P. Problemnij analiz v konsul'tativnij praktici / P. P. Gornostaj // Praktichna psihologija: teorija, metodi, tehnologii: Materiali nauk. seminaru. – K. : Nika Centr, 1997. – S. 72 – 78.
2. Panok V. G. Teoretiko-metodologichni zasady rozvytku praktichnoi psihologii v Ukraini / V. G. Panok // Problemi zagal'noї ta pedagogichnoї psihologii: Zbirnik naukovih prac' Institutu psihologii im. G. S. Kostjuka NAPNU/ Za red. S. D. Maksimenka. T. III, chast. 1 – K., 2011. – S. 309 – 318.
3. Psihologija social'noj raboty / [O. N. Aleksandrova, O. N. Bogoljubova, N. L. Vasil'eva i dr.]; pod obshej red. M. A. Gulinoj. – SPb.: Piter, 2002. – 352 s.
4. Sohan' L. V. Zhiznennyj put' lichnosti: (Voprosy teorii i metodologii social'no-psihologicheskogo issledovanija) / L. V. Sohan', E. G. Zlobina, V. A. Tihonovich i dr.; Otv. red. L. V. Sohan'; AN USSR, In-t filosofii. – Kiev: Nauk dumka, 1987. – 279 s.
5. Teorija social'noj raboty: Ucheb. posobie. / [M. V. Romm, E. V. Andrienko, L. A. Os'muk, I. A. Skalaban i dr.]; Pod red. M. V. Romma. – Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2000. Ch. II. – 112 s.
6. Titarenko T. Zhittievi krizy: tehnologii konsul'tuvannja. Persha chastina / Tetjana Titarenko. – K. : Glavnik, 2007. – 144 s.
7. Jacenko T. S. Psihologichni osnovi grupovoi psihokorektsii: Navchal'nij posibnik. / Jacenko T. S. – K.: Libid', 1996. – 264 s.

---

*Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License.*

*Авторське право (с) 2015 Кривокон Наталія Іванівна Кривоконь Наталія Іванівна*

*Отримано: 14.02.2015*

*Відрецензовано: 27.02.2015*

*Опубліковано: 03.04.2015*

