

УДК 316.472.42-0,2816 + 159.98-048.88

Дідковський Сергій Володимирович, науковий співробітник лабораторії фундаментальних та прикладних проблем спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України

e-mail: sedid@bigmir.net

КАТЕГОРІАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ СПІЛКУВАННЯ В КОНСУЛЬТУВАННІ

Анотація

Аналізується процес використання категорій в консультуванні. Обговорюються чотири типи категорій, що зустрічаються в процесі спілкування консультанта і клієнта. Як засіб аналізу використовується системо-миследіяльний підхід. Знання про категоріальний устрій мислення дозволяє розуміти та вирішувати проблеми, що періодично виникають у кожного, хто приймає участь у вирішенні спільних задач. Розробкою цих знань сьогодні займаються представники когнітивної лінгвістики та методології діяльності та миследіяльності. Розвиток цього напрямку в соціальній психології дозволить значно покращити та прискорити підготовку соціальних працівників, консультантів, та практичних психологів, професійні обов'язки яких полягають в наданні допомоги у вирішенні складних ситуацій.

Ключові слова: консультування, спілкування, мислення, діяльність, завдання, проблема, схема, категорія.

Дидковський Сергей Владимирович, научный сотрудник лаборатории фундаментальных и прикладных проблем общения Института социальной и политической психологии НАПН Украины

КАТЕГОРИАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕНИЯ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Аннотация

Анализируется процесс использования категорий в консультировании. Обсуждаются четыре типа категорий, встречающиеся в процессе общения консультанта и клиента. В качестве средства анализа используется системо-мыследеятельностный подход. Знания о категориальном устройстве мышления позволяют понимать и решать проблемы, периодически возникающие у каждого, кто принимает участие в решении общих задач. Разработкой этих знаний сегодня занимаются представители когнитивной лингвистики и методологии деятельности и мыследеятельности. Развитие этого направления в социальной психологии позволит значительно улучшить и ускорить подготовку социальных работников, консультантов и практических психологов, профессиональные обязанности которых заключаются в оказании помощи в решении сложных ситуаций.

Ключевые слова: консультирование, общение, мышление, деятельность, задача, про-

блема, схема, категория.

Didkovsky S.V.

CATEGORICAL ORGANIZATION OF COMMUNICATION IN COUNSELING

Summary

The process of using categories in counseling is analyzed. Discussed are four types of categories that occur in the process of communication between the counselor and the client. As a means of analysis, the system-thought-activity approach is used.

Awareness of the categorical structure of thinking enables understanding and solving of problems that from time to time occur with anyone who participates in fulfillment of common tasks. This knowledge is being developed by professionals in cognitive linguistics and in methodology of activity and thought-activity. Further elaboration of this trend in the social psychology domain will promote better and faster training of social workers, counselors, and practical psychologists, whose professional duties include providing assistance in settling difficult situations.

Keywords: *counseling, communication, thinking, activity, task, problem, schema, category.*

Соціально-психологічне консультування – одна з форм надання допомоги людині, що опинилась в проблемній ситуації. Завдання консультанта полягає у тому, щоб створити клієнту можливість зрозуміти зміст проблеми та визначити шляхи її подолання. Процес проблематизації відбувається у формі спілкування. У якості засобу організації та управління процесом спілкування виступають категорії.

«Категорія - це найбільш загальне поняття, яке фіксує зв'язок і відповідність між знаннями, операціями, які ми здійснюємо, об'єктом, до якого ці операції застосовуються, мовою, в якій все це виражається, і схемами мислення.

Категорії пов'язують роботу свідомості з планом організації мислення та продуктивних цільових дій. Той хто організовує своє спілкування в категоріях, і всі явища оцінює категоріально, - пише Г.П.Щедровицький, - тобто оцінює здійснені операції, мову, уявлення про об'єкт і знання, той отримує надзвичайний засіб аналізу і вирішення проблем та задач, рівного якому практично немає» [1; 24].

Сьогодні в науковій літературі приділяється велика увага опису змісту головних категорій соціальної психології. **Проблема** полягає в тому, що публікації, які б аналізували практику використання категорій у консультуванні, на теперішній час відсутні.

Мета статті - провести аналіз процесу застосування категорій в соціально-психологічному консультуванні.

Основна частина

Потрапивши в ситуацію розриву в спільній діяльності, людина намагається зро-

зуміти те що сталося, починає обговорювати своє розуміння проблеми, використовуючи історично сформовані інструменти організації спілкування - категорії. Категорії - це те що пов'язує спілкування з предметом думки.

Форма мови в процесі обговорення повинна відповідати структурі предмета, що аналізується. Знання категоріальних форм висловлювань дозволяє зрозуміти як через мову проявляється предмет роздумів. Якщо вислів не відповідає предмету мислення, то він виявляється помилковим. А якщо висловлювання відповідає, то виникає істинне висловлювання.

Тому завдання консультанта полягає в тому, що б розбиратися в тому, істинним є вислів клієнта чи хибним. Слухаючи останнього, він повинен розуміти, чи відповідає структура мови структурі предмета мислення, чи ні. А оскільки це визначається категоріальними формами, то чи правильні категоріальні форми використовуються в організації висловлювання.

Специфіка повсякденного спілкування полягає в тому, що категоріальні форми "зашиті" в структуру мови і не виділені спеціальним чином. Як правило, категоріальний устрій побутової мови не дозволяє зрозуміти діяльний зміст конфліктної ситуації. Адже конфлікт відбувається у спільній діяльності, а для його розуміння використовується метафорична мова, що краще підходить для обговорення відносин, чуттєво-емоційних станів та переживань.

Метафора в побутовій мові виконує роль категорії. [2]. І саме вона в процесі аналізу взаємодії і виявляється основною перешкодою на шляху до розуміння структури діяльності, що відбувається між партнерами.

Крім метафор консультант часто зустрічається з категоріальним апаратом, пов'язаним з професійною позицією, що займає клієнт в структурі ситуації взаємодії, що аналізується. Сьогодні нікого не секрет що мислення та спілкування представників інженерних професій принципово відрізняється від мислення спеціалістів з науково-дослідницьких чи проєктивно-проєктувальних дисциплін. Кожен з цих типів мислення та організуючих його категоріальних та понятійних інструментів, існує та розвивається незалежно один від одного, дозволяє вирішувати специфічні професійні завдання, але не забезпечує можливості аналізувати складні ситуації, що періодично виникають у спільній у спільній діяльності.

Професіоналізм організатора консультаційного спілкування визначається тим, наскільки він здатний: 1) стати на позицію клієнта, що говорить про конфлікт; 2) відновити той набір категорій, яким він користуються в обговоренні; 3) усвідомити їх відповідність темі, що обговорюється; 4) у випадку необхідності, вийти в опозицію і протиста-

вити категоріям клієнта необхідну для вирішення питання категоріальну форму; 5) проблематизувати структуру мови того, хто обговорює конфлікт, та внести до неї необхідні категорії.

Категорії, як засоби організації мовного мислення, визначаються шляхом виявлення найбільш значущих слів в текстах клієнта, слів та термінів, що несуть в собі основний сенс і основну думку висловлювання. І якщо такі терміни знаходяться, то за ними і відкриваються категоріальні структури [3].

Що б зрозуміти категоріальний устрій тексту мовлення, консультанту необхідно знайти в ньому ключові слова і відповісти на питання: «Який зміст за ними ховається і чому клієнт виносить на обговорення саме цей зміст і за допомогою яких категорій?»

Консультування повинно підготувати клієнта до участі в колективній діяльності з вирішення спільної задачі. А це значить, що в структурі спілкування консультанта з клієнтом, повинна використовуватися категорія діяльності і задачної форми її організації.

Категорія «задача в діяльності» включає чотири основні блоки: 1) уявлення про продукт процесу рішення, 2) розуміння про вихідний матеріал, 3) знання про засоби діяльності, 4) уявлення про функціональну структуру взаємодії. Всі ці блоки повинні бути пов'язані один з одним відповідно процесам та механізмам мислення і діяльності.

Якщо консультант усвідомлює, що в мові клієнта не використовується категорія «задача», він повинен сам внести її в процес обговорення проблемної ситуації. Для цього він повинен запитати клієнта: «Яке завдання вирішуєте саме ви? А в чому полягає задача спільної діяльності? Що ви робите для її вирішення? І чому ви вирішуєте саме цю задачу, а не дієте інакше? Можливо, все це можна зробити інакше?»

Використовуючи категорію «задача» для формулювання запитань, консультант допомагає клієнту зробити перехід від метафоричного мислення до діяльного, та почати усвідомлювати своє позиційне самовизначення і розуміти підстави своїх висловлювань та оцінок того, що відбувається.

Якщо консультант, через систему запитань введе категоріальну схему способу вирішення задач в процес спілкування, то потім клієнт сам, керуючись нею зможе ставити собі запитання: «Зміст яких елементів цієї схеми я знаю, а яких не знаю і не розумію?» Завдяки цьому клієнт зможе актуалізувати свій минулий досвід та зробити його матеріалом рефлексивного аналізу: «Чого не було в нашій спільній діяльності? Через що у нас не виходило вирішення задачі? Чи однаково ми уявляємо собі продукти нашої роботи? Чи є у нас загальне знання про метод і засоби роботи, або тут у нас присутні протиріччя і неоднозначності?» [4].

Перевіривши після цих питань знання про продукт, консультант з клієнтом мо-

жуть поставити аналогічне питання стосовно вихідного матеріалу і перевірити свої уявлення про нього. Після цього вони можуть перейти до засобів і провести їх інвентаризацію. А на наступному кроці спілкування, проаналізувати функціональну структуру, що забезпечує процес реалізації способу вирішення задачі і знайти розриви і суперечності в ній.

Паралельно всій цій роботі клієнт може проставляти плюси і мінуси у відповідних блоках схеми «задача в діяльності» і таким чином формувати своє рефлексивне знання про те, чого він не знає, і почати збирати список проблем.

В результаті клієнт може зробити висновки такого типу: «Конфлікт виник тому, що я і мої партнери погано уявляємо собі цілі роботи, маємо невизначене уявлення про її можливі продукт; у нас немає необхідного для отримання цього продукту вихідного матеріалу; наявні у нас знаряддя, механізми та інформаційні комплекси морально застаріли і неадекватні цілям. Необхідно зустрітися з партнерами і обговорити з ними всі ці питання».

Введення категорії «задача в діяльності» забезпечує клієнту можливість почати думати про те, в чому ж полягає, та як вирішується спільне завдання, і які складнощі є в цьому процесі. Але вона не дозволяє змістити увагу в простір постановки самих завдань.

Якщо категорія «задача» та питання, що ставляться за допомогою неї, не допомагають зрозуміти суть проблеми, що виникла у спільній діяльності, то це означає що ситуація не задачна, а проблемна. Тому консультант повинен перестати використовувати задану форму організації мислення та спілкування з клієнтом, перейти до проблемної, та організувати обговорення в ній.

Для цього консультанту необхідно вводити в розмову категоріальні опозиції, розроблені не в діяльному, а в мислєдіяльному підході, такі як «діяльність-мислення», «рефлексія-розуміння», «трансляція-комунікація», «форма-зміст». Вони дозволяють: 1) розрізняти багатопозиційні структури діяльності й відповідні їм множинні системи мислення; 2) фіксувати різницю в оперативних завданнях, що розв'язуються в різних функціональних позиціях та когнітивних системах; 3) усвідомлювати опозицію їх категоріальних підстав; 3) трансформувати системи категорій таким чином, щоб вони дозволяли розуміти сенс того, що відбувається і визначати завдання, які дійсно актуальними, та вимагають негайного вирішення.

Якщо в процесі спілкування консультанта з клієнтом вдається перейти від зіткнення різних форм думання, - про які спершу нічого не було відомо, - до побудови єдиної системи проблемного мислення, то процес аналізу складної ситуації завершується

успішно.

В соціально-психологічному консультуванні сьогодні існує три основних підходи до трансформації категоріальної структури спілкування. Всі вони виходять з того, що категорії, як засоби мислення, починають вперше рефлектуватися і виявлятися тільки в результаті комунікативного зіткнення консультанта та клієнта.

Представники першого підходу очікують того, коли конфлікт спалахне сам по собі. І своє завдання вони бачать в тому, щоб дочекатися цього моменту, і тільки після цього звернути увагу клієнта на різницю в інструментальному устрої їхнього мислення.

Другий підхід полягає в тому, щоб за допомогою використання категорій діяльності та мислєдіяльності штучно організувати зіткнення однієї категоріальної форми обудження проблемної ситуації, з іншою, з самого початку спілкування з клієнтом. У цьому випадку цілеспрямовано введена категорія допомагає консультанту в перші ж хвилини розмови вийти в опозицію, і на наступному кроці, разом з клієнтом почати аналіз категорій, що, заперечують одна одну.

Два цих різних способи використання категорій в процесі організації консультування кардинально відрізняються один від одного. У першому випадку мова йде про те, щоб спостерігати і виявляти проблеми категоріальної організації спілкування клієнта поступово, не прискорюючи процес. А в другому - про стратегію цілеспрямованої та прискореної проблематизації.

Другий спосіб найчастіше застосовується в обговоренні ситуацій, що вимагають швидкого отримання вірного рішення. Це робить спілкування консультанта з клієнтом більш жорсткими і напруженими, але надає можливість більш швидко пройти процес проблематизації і вийти на постановку та вирішення завдань, що допоможуть відновити спільну діяльність.

Третій тип застосовується в консультуванні, організованому у формі організаційно-діяльних та організаційно-мисленевих ігор [5]. В їх підґрунті лежить знання про те, що за категоріями стоять різні формації мислення та діяльності. І часто категоріальні опозиції, що виникають в діалозі, знімаються, при введенні консультантом нової категорії. І протиріччя, котрі неможливо було розв'язати при використанні однієї категоріальної пари, легко вирішуються при введенні нової.

«Так, наприклад, опозиція «об'єкт - суб'єкт» знімається введенням категорії діяльність; опозиція «ціле - частина»- введенням категорії «елемент - структура». Протиріччя, що накопичуються при використанні категорії «річ», вирішуються за рахунок введення категорії «функція»; опозиція ж «структура - процес» знімається введенням категорії «система» [3; 211].

Щоб будувати процес проблематизації, консультанту треба виявляти протиріччя, що можуть виникати у нього в розмові з клієнтом, аналізувати категоріальні засади опозицій і вводити такі категорії, що знімають їх.

У якості засобу успішного управління процесом зміни категоріального устрою спілкування, консультант повинен використовувати знання про чотири рівні та типи категоріальної організації, що зустрічаються в колективному мисленні та діяльності.

1) Рівень побутового спілкування, який будується на наборі історично сформованих категорій, велика частина яких носить метафоричний характер. Метафори дозволяють інтуїтивно розуміти сенс того, що відбувається і виражати особисті думки, та висловлювати точки зору щодо цього приводу. Але вони не створюють можливості усвідомити ні позицію мовця, ні зміст обговорюваної задачі.

2) Рівень професійного спілкування, в основі якого знаходяться предметні знання та вузько спеціалізований, штучно створений категоріальний апарат. Останній допомагає добре розуміти сенс професійних завдань, але не дозволяє усвідомити ні загальну задачу, що вирішується у колективній діяльності, ні функціональну структуру, що забезпечує рішення задачі, ні зміст розбіжностей, що виникають між представниками різних функціональних позицій.

3) Рівень менеджерського спілкування. Використовує категоріальний апарат теорії діяльності, що забезпечує усвідомлення змісту загальної задачі, що стоїть перед колективом, розуміння функціональної структури, що забезпечує її вирішення, та способів управління нею. Не дозволяє розуміти сенсу змін, що відбуваються за межами функціонуючої системи колективної діяльності.

4) Рівень організаційно-управлінського спілкування. Дозволяє розрізняти задачні і проблемні форми організації діяльності; розуміти, що проблеми лежать в когнітивному просторі і розвивати його схеми, що знаходяться в його підґрунті. Побудований на усвідомленому володінні категоріями системи, діяльності, розумової діяльності і когнітивного спілкування, та вмінні використовувати їх в процесі обговорень проблемних ситуацій.

За кожним рівнем стоїть свій змістовний тип категоріальної організації мислення та спілкування. Знання цих типів надає консультанту можливість: 1) швидко усвідомлювати, який з них домінує у клієнта на тому чи іншому етапі ведення спілкування; 2) вирішувати, на який категоріальний тип більш високого рівня він повинен бути змінений; 3) створювати та реалізовувати стратегію зміни однієї категоріальної структури на іншу.

Висновки. Знання про категоріальний устрій мислення дозволяє розуміти та ви-

рішувати проблеми, що періодично виникають к кожного, хто приймає участь у вирішенні спільних задач. Розробкою цих знань сьогодні, в першу чергу займаються представники когнітивної лінгвістики (Дж.Лакофф), та методології діяльності та мислєдїяльності (Громико Ю.В., Щєдровицький Г.П.). В соціальній психології цей напрямок досліджень тільки розпочинається. Його розвиток дозволить значно покращити та прискорити підготовку соціальних працівників, консультантів, та практичних психологів, професійні обов'язки яких полягають в наданні допомоги в вирішенні складних ситуації, що все частіше виникають сьогодні на всіх рівнях організації суспільного життя.

Список використаних джерел

1. Щєдровицький Г.П. Путєводитель по основным понятиям и схемам методологии Организации, Руководства и Управления: Хрестоматия по работам Г.П.Щєдровицкого. – М.:Дело, 2004. – 208 с.
2. Дж.Лакофф, Женщины, огонь и опасные вещи: Что категории языка говорят нам о мышлении / Пер. с англ. И. Б. Шатуновского. — М: Языки славянской культуры, 2004. — 792 с.
3. Громько Ю.В. Мыследеятельность: курс лекций. – В 3х кн: Кн. 2. Введение в методологию. - М.: Пушкинский институт, 2005. - 480 с.
4. Щєдровицький Г.П. Проблемы и проблематизация в контексте программирования процессов решения задач. [Электронный ресурс]: Сайт Фонда им. Г.П.Щєдровицкого – Режим доступа: // www.fondgp.ru
5. Дідковський С.В. Красновська Т.М. Досвід застосування організаційно-діяльнісної гри для розвитку молоді // Наукові записки. Серія «Психологія і педагогіка». Тематичний випуск «Актуальні проблеми когнітивної психології». – т. 2. – Острого: Вид-во Національного університету "Острозька академія", 2010. - с 139-146.

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

Авторське право (с) 2012 Didkovskiy Serhiy Volodymyrovych Дідковський Сергій Володимирович

Отримано: 02.11.2012

Відрецензовано: 21.11.2012

Опубліковано: 29.12.2012