

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВПЛИВУ НА СПРИЙНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

У статті проаналізовані основні підходи до проблеми психологічних особливостей впливу на сприйняття психологічної інформації. Визначено, що більшість бар'єрів зароджуються в дитинстві. Психологічний самозахист дуже різноманітний. Використання психологічних методів впливу дозволяє здолати бар'єри по відношенню до психологічної інформації.

Актуальність дослідження. Вивчаючи проблему формування психолога як суб'єкта психологічного впливу, ми зобов'язані розглянути його з точки зору взаємодії психолога з клієнтом. Розуміючи, що процес консультування двосторонній, ми, на жаль, можемо констатувати недостатню увагу психологічної літератури до проблеми особливостей сприйняття інформації кожною людиною і необхідності знати і враховувати ці особливості в практичній діяльності психолога.

Метою дослідження є визначення основних чинників, що впливають на сприйняття інформації і виявлення внутрішніх бар'єрів у об'єктів консультування по відношенню до психологічної інформації.

У діяльності психолога-практика одне з основних місць займає консультування і пропаганда психологічних знань. Цей вид діяльності полягає в особливій, спеціально організованій взаємодії з клієнтом і різних прийомів передачі йому інформації. Так Ю.Є. Альошина, розглядаючи психологічне консультування в контексті методів психологічного впливу, визначає його як "безпосередню роботу з людьми, спрямовану на рішення різного роду психологічних проблем, пов'язаних з труднощами в міжособових стосунках, де основним засобом дії є певним чином побудована бесіда" (Альошина Ю.Є., 1994, с. 5). На думку К. Роджерса, мета консультативної взаємодії психолога з клієнтами - у зміні їх психічних установок і поведінки (2000, с.9). Така взаємодія, на думку автора, дозволяє клієнтові досягти усвідомлення самого себе настільки, що це дає йому можливість зробити позитивні кроки у напрямку його нової орієнтації. Тут же автор підкреслює важливість використовуваних методів, які мають бути спрямовані на створення вільної від приписів взаємодії, що має привести до позитивних дій клієнта на основі власної ініціативи (с.25).

Р. Кочюнас також вважає, що серцевиною консультування є "консультативна взаємодія" між клієнтом і консультантом, що заснована на "клієнт-центрованої" терапії. (1999, с.8).

У арсеналі сучасного психолога-практика є безліч моделей консультування, що мають свої технології і прийоми і побудовані на різних методологічних підставах. Найактивніше у вітчизняній практиці розвивається гуманістичний напрямок психології взагалі і особово-орієнтоване консультування зокрема.

"Формування і самобудівництво в собі людини, сама здатність і можливість такого самобудування передбачає наявність деякого психологічного знаряддя, органу, що постійно координує і направляє цей небачений, та такий, що не має аналогів в живій природі

процес. Цим органом і являється особа людини. Таким чином, особа, як специфічна конструкція, що не зводиться до інших вимірів, не є самодостатньою, такою, що несе в собі кінцевий сенс. Сенс цей виникає залежно від стосунків, що складаються, зв'язків з сутнісними характеристиками людського буття. Інакше кажучи, суть особи і суть людини відрізняються один від одного тим, що перше є спосіб, інструмент, засіб для організації досягнення другого, а значить перше отримує сенс і виправдання в другому" (Братусь Б.С. 1997, с.3). Цій суті людино-центрованої парадигми відповідає особово-орієнтоване психологічне консультування яке "передбачає нашу віру в те, що вільна воля людини набагато важливіша, ніж його передбачуваність, що ми віримо у внутрішні сили складного організму, яким є людина, віримо в те, що кожна людина прагне до повної актуалізації своїх можливостей" (Маслоу А., 1997, с.29).

Для психолога в процесі консультування дуже важливо усвідомлювати свої завдання. Проте для психолога дуже високий ризик потрапити в "пастки", розставлені його ж почуттями, мотивами, власним досвідом. Саме тому важливим є обговорення такої теми, як ефективність консультування і умови, які впливають на цю ефективність.

Аналіз літератури показує, що питання ефективності консультування не завжди навіть розглядаються в спеціальній літературі. Для чіткішої структуризації цієї проблеми необхідно розглянути основні складові процесу консультування.

А.Л. Потеряхін виділяє 4 групи:

1. Властивості суб'єкта дії (переконливого сугестора).
 2. Особливості об'єкту дії (того, що переконується, сугеренда).
 3. Якості стосунків, що складаються між суб'єктом і об'єктом психологічної дії.
 4. Особливості ситуації і процесу психологічної дії.
- У контексті даної проблеми розглядаються, в основному, вимоги до консультанта:

- вимоги до психологічних особливостей консультанта,
- вимоги до професійної підготовки консультанта,
- етичні вимоги.

Проте мало обговорюються умови ефективної взаємодії психолога і клієнта в процесі консультування і, передусім, мало говориться про клієнта як об'єкта і суб'єкта психологічної дії.

Чомусь передбачається, що клієнт слухняно сидить і уважно слухає психолога і повністю приймає усю інформацію. Насправді ж клієнт має свою думку,

знання, установки, життєвий досвід, сформовані відношення. Він, як усе живе, має здатність захищатися, причому не лише на фізіологічному, але і на психологічному рівнях. Окрім цього, існують індивідуальні особливості сприйняття інформації.

Сприйняття, як відомо, складний пізнавальний процес, який формує картину світу людини, яка може значно відрізнятись від реальності.

Процес сприйняття однаковий для усіх. На вході відбувається отримання інформації із зовнішнього середовища. Потім ця інформація усвідомлюється і переробляється людиною. В результаті на виході у людини складається власне уявлення про ситуацію, на підставі якого формується його поведінка.

Існує ряд чинників, які впливають на сприйняття і кінець кінцем на формування індивідуальної картини світу особи:

1) збіг (чи неспівпадіння) очікування людини з його враженнями від знайомства з ситуацією або людьми. Якщо образ ситуації і "Я - образ" співпадають, то його поведінка стає адаптивною, якщо ні, то вона може стати конформною або конфліктною;

2) атрибуція - пошук причин (атрибутів) або пояснень поведінки інших людей або самого себе;

3) стереотипізація, яка передбачає сприйняття на основі певних стереотипів, що склалися у особи або суспільства;

4) ефект "ореолу", який складається в сприйнятті особи на основі однієї з рис її характеру. Цей підхід до оцінки особи може бути помилковим, оскільки виходить тільки з якої-небудь однієї риси зовнішності або характеру.

Окрім особливостей сприйняття інформації існують і різні способи захисту людини (чи бар'єри) від інформації, яка на його думку йому не цікава, не потрібна або просто неприємна.

Кожна особа має право на сокровенність і прагне її захистити. На першому етапі психологічного консультування, коли необхідно створити клієнтові умови для емоційного і когнітивного прийняття як особи психолога так і самій ситуації психологічного консультування, у клієнта часто виникає стан дискомфорту і він відчуває ті ж емоції і почуття, які відчуває учень або студент на іспиті. Цілком природно виникає бажання самозахисту. Є навіть поняття "Нормальний самозахист".

Психологічний захист, який буває як підсвідомий так і свідомий, дуже різноманітний. Під час спілкування з психологом клієнтові хочеться справити на психолога хороше враження, виправдати себе, приховати неприємні вчинки і думки. Одні роблять це свідомо, інші несвідомо, не бажаючи визнавати свою неправоту, і навіть собі не можуть признатися в ній. Людина щиро вірить у свою правоту і чисті наміри.

На думку Н.В. Жутікової (1988) вибір типу або варіанту самозахисту залежить від характеру, а не інтелекту. Проте, на думку автора, співпрацювати психологові зручніше зі свідомим самозахистом, оскільки він "підкорюється керівництву свідомості" (с.97). При несвідомому самозахисті регулююча робота свідомо-

сті украй слабка, а іноді і зовсім відсутня. Клієнти з другим типом самозахисту не зручні в тривалих і тісних міжособових контактах - в сім'ї, на роботі, у будь-якій соціальній групі. На думку більшості психологів, такий вид самозахисту свідчить про нерівномірне дозрівання компонентів особи, передусім, про незріле відношення до себе.

Через що ж виникає "ненормальний самозахист", самозахист, в якому людина відкидає наявність у нього недоліків і, навіть, саму можливість неправильних рішень або вчинків? Найчастіше це пов'язано з вираженим егоцентризмом, з нерозвиненим відчуттям провини, з незрілими способами самоствердження і поганим саморозумінням.

Це один з трьох типів психологічних конфліктів (істеричний), який визначається надмірно завищеними претензіями особи, що завжди поєднуються з недооцінкою або повним ігноруванням об'єктивних реальних умов або вимог оточення. У генезі цього типу конфлікту істотного значення набуває історія розвитку особистості і процес формування її життєвих відносин. В результаті у таких людей ослаблюється здатність гальмувати свої бажання, що суперечать вимогам і нормам інших. Усе це перешкоджає сприйняттю психологічної інформації. Такі клієнти, незалежно від віку, інтелекту і освіти, захищаються від знань, які можуть дати йому відчути себе неправим, зруйнувати сприятливе враження про самого себе, навіть у власних очах.

Знаючи це, психолог не повинен допускати у взаємодії з клієнтом повчальний тон, а тим більше докори або зауважень. При сприйнятті інформації в подібній формі у клієнта виникає бар'єр, який практично неможливо здолати.

Як вже відзначалося вище, причини виникнення таких бар'єрів знаходяться в дитинстві. Практично усі психологічні особливості особи, що не відповідають віку, ростуть з дитинства. У ранньому дитинстві у дитини ще немає диференціації відношення до себе, до вчинків, речей. Якщо її лають за вчинок, це означає, що вона погана дитина. Якщо батьки не поясняють йому цю різницю, то з дитячого віку ця проблема переноситься в підлітковий. Дитина як і раніше вважає себе поганою, застрягаючи у сфері стосунків на дитячому рівні і, одночасно з цим, зберігаючи дитячі незрілі методи самозахисту. Проблеми накопичуються, непорозуміння між сторонами росте. Єдиний спосіб змінити ситуацію – знайти інші методи впливу на підлітка.

Н.В.Жутікова вважає, що головною причиною неприйняття підлітками зауважень, настанов і докорів дорослих являється їх протиставлення об'єкту дії :

1) пряма націленість на його особу, яка викликає неприємне відчуття у всіх нормальних людей;

2) негативний емоційний тон і обурення, яке викликають у об'єкта тільки негативний емоційний стан;

3) нав'язування прикладів для наслідування, протиставлення їх об'єкту в найгострішій формі, що може викликати тільки люту до них ненависть підлітка або чорну заздрість.

Все вищевикладене приводить підлітка до стану

емоційного дискомфорту, неблагополуччя, що призводить до заниженої самооцінки, відсутності відчуття самоцінності, значущості для оточення. В результаті дитина страждає, не здатна сприймати інформацію, і, як наслідок, неадекватно реагує на зауваження дорослих.

Одним з кращих, найвищих способів самозахисту є здатність об'єкту небоязливо, критично і уважно вивчити і усвідомити свої помилки. Таким чином людина захищає своє емоційне благополуччя і не заперечує свою провину і помилки, а визнає їх і виправляє, попереджаючи помилкові дії.

В той же час в одній і тій же людині можуть поєднуватися і висока освіта і потужний інтелектуальний потенціал і високий рівень загального розвитку з самим незрілим відношенням до себе і до тієї інформації, яка або не відноситься або прямо чи побічно відноситься до неї. Це називається виборчим негативізмом по відношенню до психологічної інформації.

При цьому людина не обов'язково проти психологічних знань, іноді такий клієнт з великим інтересом відноситься до цієї області. Проте це не призводить до зміни вже сталих взаємовідносин. В результаті такого самозахисту виникає негативізм (невмотивована відмова, неприйняття), прагнення до емансипації (до звільнення від старших і значиміших), породжується егоцентризмом (протиставлення свого "Я" оточенню), розвивається конфліктність і блокується розвиток саморозуміння. В результаті порушується регулюючий самоконтроль, що призводить до проблем у сфері спілкування.

Однією з умов ефективності психологічної дії є здатність об'єкту повністю усвідомлювати значення своїх дій і керувати ними. Таке усвідомлення передбачає:

- правильне розуміння об'єктивного змісту власної поведінки;
- правильне розуміння мети своїх дій;
- передбачення прямих і непрямих результатів своїх дій;
- здатність оцінювати свою поведінку з точки зору діючих правових норм і загальноприйнятої моралі.

Встановлено, що здатність повністю усвідомлювати свої дії і керувати ними досягається при відносно високому рівні інтелектуальної і особової зрілості і може бути властива людині вже в 14-річному віці. Причому свідомість не залежить від того, як дитина вчилася в школі і найчастіше відповідає віку людини.

В той же час самосвідомість знаходить відображення в оцінках дитиною своїх дій, у відношенні до них. Розвинена самосвідомість і зріла, адекватна самооцінка дозволяють об'єкту адекватно оцінити свої вчинки і їх наслідки.

Низькому рівню самосвідомості і нерозвиненому саморозумінню сприяють негативізм, мимовільне наслідування, дефіцит самостійності. Це призводить до психічного інфантилізму. У результаті об'єкт або не здатний відчувати відчуття провини, критично сприймати себе, свої вчинки, не здатний зрозуміти міру своєї відповідальності, бачить себе тільки в сприятливому світлі, або переживає гостре почуття провини, не розуміючи його джерела. У процесі психологічного консу-

льтування клієнти першого типу відкидають звинувачення, інші - некритично їх сприймають.

Причинами психологічного інфантилізму найчастіше є батьки, що вимагають від дитини беззаперечного підпорядкування своїй волі. Коли виключається розуміння вимог, не сприймається критика дитиною чужих дій, замість самосвідомості і свідомості виникає і глибоко укорінюється страх, який, у свою чергу, блокує розвиток самостійної думки, свідому саморегуляцію і спотворює особу дитини.

Чи є можливість у психолога долати бар'єри клієнта по відношенню до психологічної інформації? Це необхідно! З цією метою психолог повинен передусім оцінити клієнта.

Оцінка клієнта безпосередньо пов'язана з вивченням індивідуальності клієнта, витоків його проблеми і потреби в психологічній допомозі. Оцінка включає також розуміння соціального оточення і ситуацію в якій особа живе і приймає рішення.

В той же час існують і особливості сприйняття інформації про клієнта психологом. Умовно можна виділити два типи сприйняття: раціональний і рефлексія переживань і почуттів клієнта.

У першому випадку психолог віддає перевагу змістовній стороні висловлювань партнера, розмова придбаває раціоналістичний відтінок або протікає в крузі значимих життєвих фігур, думок і оцінок. Проте раціоналізація, тобто усвідомлення власних проблем, не завжди допомагає впоратися з труднощами, а в деяких випадках і посилює їх.

На думку П.П.Горностай і С.В.Васьковської глибших рівнів усвідомлення себе і своєї ситуації можна досягти, реагуючи на емоційні стани клієнта. "Рефлексія переживань і почуттів нерідко буває більше інформативною, ніж змістовна сторона розмови, тому що почуття у більшості залишаються істинними і не підробними, вони тісніше пов'язані з таємним, прихованим в глибині душі, неусвідомленими потягами і бажаннями" (1995 с.68).

Не простий процес - помітити різницю між змістом і почуттями, але це дуже суттєво для ефективної роботи психолога-консультанта. Як писав І. Атватер (1988, с.48), "людині набагато приємніше, коли хто-небудь розуміє його переживання, ніж звертає увагу на зміст повідомлення".

Таким чином зміст історії, що розповідається клієнтом, може стати для психолога другорядним, поступаючись місцем аналізу переживань співрозмовника.

Якщо ж говорити про конкретні технології подолання бар'єрів по сприйняттю психологічної інформації, то для подолання, наприклад, невпевненості в собі, прагнення здаватися краще, які виникають в результаті постійних протиставлень, можна використати певний алгоритм:

1. Необхідно, як найперший і необхідний крок, повністю припинити усі розмови, висловлювання, дії і оцінки, які викликають у підлітка негативне забарвлення. При цьому нас, як і раніше, повинен цікавити сам клієнт, ми тільки не помічаємо або ігноруємо його незрілі прояви.

2. Тільки після того, як підліток помітив вище названі зміни, у формі гри або завдання показати йому, що помилки не лише неминучі, але навіть необхідні.

3. Уникати, а краще повністю прибрати, негативні емоційні оцінки і засудження. Критикувати конкретну дію і не зачіпати особу.

В результаті таких дій ми формуємо у підлітка здатність необоязливо, критично і уважно вдивитися у свої помилки - це, як ми вже відмічали, теж один із способів самозахисту, тільки на більш високому рівні: людина теж захищає себе від емоційного неблагополуччя, але не запереченням провини і помилки, а її визнанням.

Що дуже важливе, що при такому відношенні клієнт дуже хотітиме сприйняти ту інформацію, яка потрібна йому для виправлення і попередження своїх помилкових дій і навіть здатен сприймати критичні зауваження.

Переходячи до підсумків виконаного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Показано, що проблема психологічних особливостей впливу на сприйняття інформації вивчається переважно фрагментарно. Це питання тісно пов'язане як з ефективністю психологічного консультування, так з індивідуальними особливостями сприйняття клієнта: з його індивідуальною картиною світу і з подоланням в процесі консультування внутрішніх бар'єрів

ЛІТЕРАТУРА

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М., 1994.

2. Братусь Б. К проблеме человека в психологии / Б. Братусь // Вопросы психологии. – 1997. – № 5. – С. 3-5.

3. Горноста́й П.П. Теория и практика психологического консультирования / П.П. Горноста́й, С.В. Васьковская. – К.: Наукова думка, 1995.

клієнта по відношенню до психологічної інформації.

2. Виникнення більшості бар'єрів по відношенню до психологічної інформації, незріле відношення до себе, негативне відношення до критики починається в дитинстві.

3. Процес сприйняття однаковий для усіх. На вході відбувається отримання інформації із зовнішнього середовища. Потім ця інформація усвідомлюється і переробляється людиною. В результаті на виході у людини складається власне уявлення про ситуацію, на підставі якого формується його поведінка. Також існує ряд чинників, які впливають на сприйняття і, взагалі, на формування індивідуальної картини світу особи;

4. Бажання самозахисту цілком природно для людини, це так званий "нормальний самозахист". Психологічний захист дуже різноманітний. Під час спілкування з психологом клієнтові хочеться справити на психолога хороше враження, виправдати себе, приховати несприятливі вчинки і думки. Одні роблять це свідомо, інші несвідомо, не бажаючи визнавати свою правоту і навіть собі не можуть признатися в ній.

5. Головне в подоланні бар'єрів в сприйнятті інформації - зміна методів впливу на підлітка, а також не лише раціональне сприйняття проблеми клієнта, але й рефлексія його переживання і почуттів.

4. Жутикова Н.В. Учителю практике психологической помощи / Н.В. Жутикова. – М.: Просвещение, 1988.

5. Кочунас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочунас. – М., 1999.

6. Маслоу А. Дальние пределы человеческой психики / А. Маслоу. – СПб., 1997.

7. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / К. Роджерс. – М., 2000.

Подано до редакції 31.10.12