

ПРОФЕСІЙНА ІНТУЇЦІЯ ПСИХОЛОГА У ДИСТАНЦІЙНІЙ РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

PROFESSIONAL INTUITION OF A PSYCHOLOGIST IN REMOTE WORK WITH CLIENTS

У статті представлено результати аналізу проблеми професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами та визначення їхніх психологічних особливостей. Професійна інтуїція психолога відіграє ключову роль в умовах відсутності реального контакту з клієнтом, коли багато емоційних проявів та невербальних сигналів можуть бути втрачені через віддаленість. Нейробіологи досліджують проблеми когнітивного оволодіння реальним світом та інтуїтивного пізнання (А. Дамасіо, Д. Іглмен, М. Ліберман, К. Прибрам). Професійна інтуїція розглядається як цілісний феномен, який досліджується за допомогою концепцій психологів різних напрямів: аналітичної психології (К.Г. Юнг); гуманістичної психології (К. Роджерс); сучасної психології стосовно того, що інтуїція має як когнітивну, так і афективну природу (Д. Канеман, Д. Майєрс, В.О. Татенко, Т.П. Чернявська, М. Чиксентмігай). Дослідження проблеми інтуїції показують, що вона дає змогу фахівцю швидко оцінювати та розуміти клієнта, ґрунтуючись на багаторічній практиці та знаннях, а також може бути корисною для швидкої оцінки ситуацій та прийняття рішень в умовах обмеженої інформації, проте потребує перевірки емпіричним шляхом.

Мета статті – проаналізувати сучасні психологічні уявлення про природу професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами. Результати дослідження полягають у висвітленні того, що професійна інтуїція допомагає психологу вловлювати стан клієнта за відсутності фізичного контакту, дає змогу подолати низку просторово-часових обмежень дистанційної комунікації. Виявлення і розвиток цієї здатності роблять професію психолога поглибленою, більш проникною та збагачують його професійну компетентність.

Висновки полягають у тому, що проаналізовані результати досліджень нейробіологів, психологів підтверджують, що чинниками, які впливають на точність та цілісність інформації, на ефективність терапії, є: глибина взаємної довіри психолога та клієнта; особливості комунікативних стратегій та дешифрування повідомлень; можливість отримання інформації за межами особистого досвіду через архетипові образи, уловлювання їхньої символіки, проживання та пізнання їхнього змісту.

Ключові слова: професійна інтуїція, дистанційна робота психолога, емпатія, клієнти, прийняття рішень.

The article presents the results of the analysis of the problem of the psychologist's professional intuition in remote work with clients and the determination of their psychological features. The psychologist's professional intuition plays a key role in the absence of real contact with the client, when many emotional manifestations and non-verbal signals can be lost due to distance. Neurobiologists investigate the problems of cognitive mastery of the real world and intuitive cognition (A. Damasio, D. Eagleman, M. Lieberman, K. Pribram). Professional intuition is considered as a holistic phenomenon, which is studied using the concepts of psychologists of various directions: analytical psychology (C.G. Jung); humanistic psychology (C. Rogers); modern psychology regarding the fact that intuition has both a cognitive and an affective nature (D. Kahneman, D. Myers, V.O. Tatenko, T.P. Chernyavska, M. Csikszentmihaj). Research on the problem of intuition shows that it allows the specialist to quickly assess and understand the client, based on many years of practice and knowledge, and can also be useful for quickly assessing situations and making decisions in conditions of limited information, but needs to be verified empirically.

The purpose of the article is to analyze modern psychological ideas about the nature of professional intuition of a psychologist in remote work with clients. The research results highlight the fact that professional intuition helps the psychologist to perceive the state of the client in the absence of physical contact, allows to overcome a number of spatial and temporal limitations of remote communication. The identification and development of this ability makes the psychologist's profession deeper, more penetrating and enriches his professional competence.

The conclusions are that the analyzed results of research by neurobiologists and psychologists confirm that the factors that affect the accuracy and integrity of information and the effectiveness of therapy are: the depth of mutual trust between the psychologist and the client; peculiarities of communicative strategies and decoding of messages; the possibility of obtaining information beyond personal experience through archetypal images, capturing their symbolism, living and learning their content.

Key words: professional intuition, distance work of a psychologist, empathy, clients, decision-making.

УДК 159.956:159.947.2(043.5)
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.61.14>

Теліпко Н.О.

аспірантка кафедри диференціальної і спеціальної психології
Одеський національний університет
імені І.І. Мечникова

Вступ. Дослідження професійної інтуїції психологів у дистанційній роботі з клієнтами має велике значення для розвитку сучасної психологічної практики та підвищення якості допомоги клієнтам в умовах обставин, що швидко розвиваються, змінюються та пов'язані з глобальними ризиками пандемії, воєнного стану та післявоєнного відновлення.

Актуальність психологічного дослідження професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами полягає у тому, що дистанційна практика в психології є особливим середовищем, де взаємодія між клієнтом і психологом відбувається через технології зв'язку. Дистанційний формат вносить нові зміни у процес роботи, такі як віддаленість, віртуальне оточення, відсутність безпосеред-

нього контакту. Дослідження професійної інтуїції у цьому контексті може виявити специфічні механізми та стратегії, які психологи використовують для ефективного роботи на відстані.

Також робота з клієнтами на відстані потребує особливого рівня емпатії та розуміння. Оскільки психолог не може поклатися на невербальні сигнали або інтуїтивні відчуття, як це можливо віч-на-віч, дослідження інтуїтивних здібностей психологів може розширити знання про те, як психологи адаптуються і працюють із клієнтами в умовах дистанційного формату.

Професійна інтуїція відіграє ключову роль у дистанційній роботі психолога з клієнтами, особливо в умовах відсутності реального контакту, коли багато емоційних проявів та невербальних сигналів можуть бути втрачені через віддаленість. Цей аспект роботи психолога включає елементи різних психологічних концепцій і підходів (К. Г. Юнг, К. Роджерс та ін.) [10; 15].

Однією з таких концепцій, яка може пояснити розуміння професійної інтуїції психолога у дистанційній практиці, є клієнто-центрована терапія К. Роджерса. Учений уважав, що емпатія та інтуїція психолога грають вирішальну роль успішної терапії. У дистанційній роботі психолога, де фізична присутність обмежена, важливо активно використовувати інтуїцію для сприйняття емоційного стану клієнта та розуміння того, що не виражається явно [15].

Інший корисний у цьому контексті підхід – це теорія К. Г. Юнга про колективне несвідоме. Він стверджував, що у психолога має бути здатність поринути у світ клієнта, включаючи його несвідомі аспекти. У роботі на відстані психолог може поклатися на свою інтуїцію, щоб виявляти підтексти, символи та неявні мотиви, які можуть бути важливими для розуміння проблеми клієнта [10].

У культурно-історичній теорії розвитку вищих психічних функцій і вченні про особистість Л. С. Виготського стверджується, що соціальне оточення значно впливає на формування поведінкових та емоційних проявів у індивідів [5]. Психологічні теорії, засновані на цьому підході, наголошують на важливості обліку культурних, соціальних та історичних чинників під час вивчення людської поведінки та психічних процесів. У контексті дистанційної роботи з клієнтами психолог може використовувати свою інтуїцію, спираючись на знання про культурні особливості клієнта, з метою глибшого розуміння контексту його проблем і реакцій. Це дає змогу психологу адаптувати свій підхід та методику роботи так, щоб ефективно враховувати соціокультурні особливості клієнта та підвищувати якість психологічної допомоги.

Виклад основного матеріалу. Дослідження професійної інтуїції психолога

у дистанційній роботі з клієнтами проводиться в рамках науково-дослідницької роботи кафедри диференціальної і спеціальної психології Одеського національного університету імені І. І. Мечникова в межах комплексної наукової теми «Дослідження психологічного здоров'я особистості: саноцентричний підхід».

Мета статті – проаналізувати сучасні психологічні уявлення про природу професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами.

Завдання дослідження:

1) провести теоретичний аналіз проблеми професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами та визначити їхні психологічні особливості;

2) визначити сучасні підходи до дослідження проблеми професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами.

Для досягнення мети дослідження використовувалися такі **методи**: аналіз, порівняння, абстрагування, узагальнення, систематизація сучасних наукових джерел і результатів досліджень для вивчення психологічних особливостей професійної інтуїції, емпатії психолога,

Психологічні аспекти інтуїції вивчали психологи К. Г. Юнг, Д. Канеман, К. Левін, Д. Майєрс, К. Роджерс, В. О. Татенко, Т. П. Чернявська, М. Чиксентмігаї та ін. [10; 2; 11; 13; 15; 6–8], результати досліджень яких показали, що інтуїція має як когнітивну, так і афективну природу та емоції можуть впливати на інтуїцію, а саме на те, як ми сприймаємо інформацію, оцінюємо ризики, робимо вибір та приймаємо рішення в умовах змін і невизначеності.

Дослідження Д. Майєрса в галузі психологічного аспекту інтуїції виявили її значну цінність як інструмента швидкого та неусвідомленого прийняття рішень. Учений наголошував, що інтуїція може бути корисною для швидкої оцінки ситуацій та прийняття рішень в умовах обмеженої інформації. Проте дослідник також виявив небезпеку інтуїції, особливо коли вона заснована на упереджених уявленнях чи обмеженому досвіді [13]. Це може призводити до спотворених міркувань та помилкових висновків, особливо у складних чи неоднозначних ситуаціях.

Професійна інтуїція психолога є унікальним поєднанням інтуїтивного сприйняття та професійного досвіду. Цей інструмент дає змогу фахівцю швидко оцінювати і розуміти клієнта, ґрунтуючись на багаторічній практиці та знаннях. Проте ефективне використання професійної інтуїції потребує постійного самонавчання та рефлексії, щоб мінімізувати можливі спотворення та помилки, які можуть виникнути через суб'єктивні чинники.

Дослідження Д. Канемана [2] і М. Чиксентмігаї [8] вплинули на розуміння інтуїції у професійній практиці психологів та визначили, що

успішні фахівці в галузі психології часто мають розвинену інтуїцію, що дає їм змогу швидко виявляти ключові аспекти клієнтської проблеми та знаходити ефективні підходи до психологічної допомоги.

М. Чиксентмігаї, автор концепції «поток», наголосив на важливості інтуїтивного розуміння під час глибокого занурення у завдання [8]. Його дослідження показали, що професіонали, які перебувають у стані потоку, можуть використовувати інтуїцію для вирішення складних проблем. Також учений застерігає від підвищеної довіри до інтуїції без належного аналізу та рефлексії, щоб уникнути помилкових висновків чи упереджених рішень.

Наш досвід професійної психологічної роботи з клієнтами показує, що професійна інтуїція у дистанційній роботі психолога – це здатність уважного та чуйного сприйняття клієнта, почуття дотику з його емоційним світом навіть на відстані за допомогою онлайн-інструментів. Дистанційна психологічна практика вимагає від психолога не лише компетентності та досвіду, а й глибокого почуття емпатії та відкритості, чуйності до неочевидних аспектів клієнтського досвіду.

У професійній інтуїції психолога відбуваються синхронні процеси сприйняття того, що відбувається з клієнтом на фізичному, емоційному рівнях та одночасне визначення того, що саме і як саме спрацює саме тут (певний метод, спосіб, засіб). Також психолог спостерігає за собою через контрпереносні відчуття. У реальній психологічній практиці «сценічної інформації» набагато більше, ніж за дистанційної роботи, де за умов технологічних обмежень відбувається зосередження на меншій кількості вихідної інформації від клієнта і більше уваги приділяється змісту інформації. Наприклад, текст, звучання або відеоряд стають об'єктом підвищеної концентрації уваги, тому психолог прагне вичерпати з них максимум даних про поточний стан та наміри клієнта.

Здатність інтуїтивно вловлювати стан клієнта за відсутності фізичних та технічних умов контакту стає предметом нашого дослідницького інтересу. Дана здатність дає змогу подолати низку технологічних обмежень дистанційної роботи, а виявлення та розвиток цієї здатності робить професію психолога поглибленою, більш проникною. Саме ця здатність не втрачається, коли психолог повертається з онлайн до свого кабінету, а лише збагачує його професійні компетентності.

Психологу потрібна здатність швидко сприймати стани людини, її особистісні особливості, приховані спрямованості її вчинків тощо. Для цього, окрім досвіду професійної комунікації, психологу необхідна перцептивна чи чуттєва інтуїція, яка пов'язана з несвідомим (субсенсорним) сприйняттям та опрацюванням інформації у свідомості.

Нечутні звуки, невидимі світлові та інші сигнали, що викликають мимовільну, але реакцію, що реєструється, здатну усвідомлюватися, якщо їй надано сигнальне значення. Реєструючи свої реакції, психолог усвідомлює та описує свій досвід субсенсорного сприйняття. Коли це стає регулярною практикою, то здатність до перцептивної інтуїції зростає.

Також психологу необхідна здатність емоційного настрою, у якій емпатія та інтуїція взаємопов'язані та суттєво доповнюють одна одну. Тут психолог спирається на діалектичний феномен: на запас власних відрефлексованих розумових та емоційних процесів і на готовність відмовитися від усього свого досвіду, щоб сприймати інформацію, що надходить від клієнта, як абсолютно нову, без оціночних шаблонів. Це явище названо інтуїтивним каналом емпатії [4].

Відповідно до досліджень В. О. Татенко та ін. [6], нерозвинена інтуїція вказує на можливі порушення в системі психічної адаптації особистості, а прогностична компетентність пов'язана з урівноваженістю та товариськістю і є ознакою здорової адаптованої особистості. Тому в процесі взаємодії психолога та клієнта слід очікувати розвитку цього виду інтуїції в обох сторін як одного з індикаторів продуктивності консультування та терапії.

Взаємодія психолога з клієнтом є комплексним явищем, у ньому уживається інформація зі свідомості та несвідомого з обох боків, і сприймається вона також на свідомому та несвідомому рівнях відповідно. Вони передаються мовою образів, у словах, які намагаються описати важко виразні почуття та смисли. Витіснення будь-яких змістів у сферу несвідомого є зашифруванням цих змістів. Свідомість перевизначає явища, у результаті «не впізнає» їхнього дійсного змісту. Психологи, по суті, шукають ключі-дешифратори цих повідомлень.

Біологічні, нейробіологічні, нейрофізіологічні аспекти у вивченні сприйняття, пізнання взагалі і проблем когнітивного оволодіння реальним світом та інтуїтивного пізнання зокрема можна розглянути в роботах учених-біологів, нейробіологів (А. Дамасіо, Д. Іглмен, М. Ліберман, К. Прібрам, та ін.) [9; 1; 12; 14].

К. Прібрам, американський нейрохірург, нейрофізіолог, психолог, відомий дослідженням когнітивних процесів та механізмів, неврологічних досліджень пам'яті, емоцій, мотивації та свідомості, що використовується психофізіологічним підходом у вивченні інтуїції. Завдяки цьому підходу, що пов'язує фізіологічні процеси в організмі з когнітивними процесами та механізмами, учений пояснює, як формується інтуїція та використовується на рівні мозку та тіла [14]. Взаємозв'язок між

мозком та інтуїцією дослідник вивчав за допомогою методів нейроіміджингу – порівняно нових експериментально орієнтованих методів підтвердження чи заперечення валідності концепцій та теорій.

Навіть якщо мозок «володіє певною інформацією», він видаватиме її, тільки якщо вона буде відповідати наявній у особистості системі цінностей, а за розбіжності – викривлятиме її для підтримки психічної рівноваги, роблячи цю роботу за частки секунди (А. Дамасіо, Д. Іглмен, М. Ліберман, та ін.) [9; 1; 12]. Одним із завдань психолога є розуміння клієнтської системи цінностей, світогляду, її особливостей, а для цих цілей важлива будь-яка інформація, яку може запропонувати клієнт. Психолог не ділитиме її на «важливу – неважливу», «вірну – помилкову», адже все це сприятиме кращому розумінню того, чим насправді керований клієнт у своїх учинках, свідомих та несвідомих проявах тощо.

Тому особливу цінність набувають засоби розширення сфери усвідомлення та прийняття сигналів, що надходять і викликають їх асоціації у зовнішній та внутрішній комунікації психолога і клієнта, адже щоб диференціювати і розшифрувати інформацію, потрібно її спочатку отримати.

Безперечно, безоцінному сприйняттю інформації, що надходить від клієнта, сприяє гармонізація особистості психолога, зокрема особиста терапія та супервізія психолога, самовдосконалення, особистісний розвиток тощо.

Однією з важливих особливостей інтуїції і професійної інтуїції також є цілісність сприйняття – «робота з тим, що є». Людина в категорії систем є унікальною системою, а саме складною, відкритою системою, яка самоорганізується. Тому й інформація про людину має високу складність, але саме здатність до інтуїтивного цілісного сприйняття дає змогу зібрати всю інформацію воедино [3].

Як перша гіпотеза можна припустити, що серед чинників, які впливають на точність і цілісність одержуваної інформації, можна відзначити такі: ступінь глибини контакту та взаємної довіри; професійні комунікативні стратегії психолога і комунікативні стратегії клієнта, завдяки яким повідомлення транслюються від несвідомого одного співрозмовника до несвідомого іншого; особливості внутрішньої комунікації, у якій відбувається «дешифрування» отриманих повідомлень.

Інша гіпотеза базується на концепції К. Г. Юнга про колективне несвідоме, що підтримує зв'язок суб'єкта з трансцендентним, з усією передісторією людства, що забезпечує доступ до психологічної спадщини людського досвіду [10]. Отже, завдяки «доступу» до колективного несвідомого ми можемо отримувати інформацію за межами свого особистого дос-

віду через архетипові образи, розуміти їхню символіку, відчувати і пізнавати їх зміст.

Психологи та їхні клієнти часто відзначають «синхронію» у відчуттях у процесі сумісної роботи як на емоційному рівні, так і на фізичному. І якщо клієнт не може виразити це у словах, психолог це вербалізує, «означає», і часто така інтерпретація резонує з тим, про що не міг сказати клієнт. Тим самим на семантичному рівні ними визнається позаособистісна природа джерела отриманої інформації. Таке джерело деякими фахівцями називається інформаційним полем (К. Левін та ін.) [11], іншими колективним несвідомим (К. Г. Юнг та ін.) [10] та ін.

Роль інтуїції у розумінні клієнта та ефективності терапії, здавалося б, очевидна: що більш точної інформації сприймає психолог, то краще налаштовує свій інтуїтивний канал емпатії на клієнта, розуміє його запити, прогнозує розвиток ситуації, тим ефективніша його робота. Але справа в тому, що інтуїтивні здібності забезпечують якість процесу терапії і далеко не завжди її результат, оскільки результат залежить від обох сторін: психолога та клієнта, а також від інших чинників. Результати симптомо-орієнтованої терапії легше виміряти, а особисто-орієнтованої – набагато складніше, і цілком закономірно, що в особистісному, розвивальному підході клієнту стає цікавішим процес, аніж результат.

Висновки. Теоретичний аналіз проблеми професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами дав змогу визначити психологічні особливості цієї взаємодії та сучасних підходів до дослідження цього феномену.

Результати дослідження професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами та ефективності терапії показали, що можна наголосити на процесуальних аспектах ефективності, таких як розуміння, контакт, прогнозування, вибір професійних стратегій тощо.

У статті ми сформулювали два припущення щодо особливостей професійної інтуїції психолога у дистанційній роботі з клієнтами. Проаналізовані нами результати досліджень нейробіологів, психологів підтверджують, що чинниками, які суттєво впливають на точність та цілісність інформації, а також на ефективність терапії, є: глибина взаємної довіри психолога та клієнта; особливості їхніх комунікативних стратегій; особливості дешифрування одержаних повідомлень; можливість отримання інформації за межами особистого досвіду через архетипові образи, уловлювання їхньої символіки, проживання та пізнання їхнього змісту.

Подальші дослідження пов'язані з вивченням особливостей: сприйняття клієнтів та взаємодії з психологом у дистанційному форматі психологічного консультування; впливу дистанційної форми роботи психолога з клієнтами на розвиток професійної інтуїції та емпатії психолога.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Іглмен Д. Секрети нейропластичності. Як мозок адаптується до нових викликів / пер. з англ. А. Калинюк. Київ : Наш Формат, 2022. 304 с.
2. Канеман Д. Мислення швидко й повільно / пер. з англ. М. Яковлева. Київ : Наш Формат, 2017. 480 с.
3. Психологічна енциклопедія / авт.-упор. О.М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
4. Психологічний словник / авт.-уклад.: В.В. Синявський, О.П. Сергієнкова ; за ред. Н.А. Побірченко. Київ : Наук. світ, 2007. 274 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/5980/3/O_Serhieienkova_IL.pdf
5. Рибалка В.В. Лев Виготський: культурно-історична теорія розвитку вищих психічних функцій і вчення про особистість. *Психологія і суспільство*. 2002. № 2. С. 9–25.
6. Татенко В.О. Колективна інтуїція у прогнозуванні соціальних явищ : монографія. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2023. 100 с. URL: <https://ispp.org.ua/wp-content/uploads/2023/04/tatenko-mon2023.pdf>
7. Чернявская Т.П. Особенности интуиции лидеров бизнеса. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К.Д. Ушинського*. 2013. № 3–4. С. 215–223.
8. Чиксентмігаї М. Потік. Психологія оптимального досвіду (переживання) / пер. з англ. Г. Луїс. Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2017. 358 с.
9. Damasio A.R. *Descartes' error: Emotion, reason, and the human brain*. New York: Quill. 2000. 334 p.
10. Jung C.G. *The archetypes and the collective unconscious*. London: Routledge, 2014. 301 p.
11. Lewin K. *A dynamic theory of personality*. New York, 1985. 286 p.
12. Lieberman M. Reflexive and reflective judgment process. A social cognitive neuroscience approach. In *Social judgment and explicit process*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 2003. P. 44–67.
13. Myers D.G. *Intuition: It's Powers and Perils*. New Haven, CT: Yale University Press, 2002. 322 p.
14. Pribram K.H. *The Corsini Encyclopedia of Psychology and Behavioral Science*. Vol. 3 / W.E. Craighead (Editor), C.B. Nemeroff (Editor). Third Edition. Wiley, 2002. 1241 p.
15. Rogers C. *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Boston New York. Harper One. 1995. 420 p.