



Ганна ВАЛЕНСА

кандидат філософських наук,
сертифікована психотерапевтка, коуч,
фасилітаторка, медіаторка,
старша наукова співробітниця
відділу організації наукових досліджень
НПУ імені М. П. Драгоманова
ORCID ID 0000-0002-2017-7941

Ключові слова: допомагаюча професія, модель запиту клієнта, ідентичність клієнта, ідентичність консультанта, помічник, терапевт, експерт, навчовий тренер, вчитель, коуч, духовний керівник, гуру, методологія допомагаючих професій, освіта професіоналів допомагаючої сфери.

У статті аналізуються поняття професійної ідентичності спеціалістів та клієнтів допомагаючої сфери, процеси визначення спеціалістом запиту клієнта та отримання клієнтами допомоги в таких професіях, як психотерапія, коучінг, медіація, фасилітація та ін. Сформульовано головні питання, що окреслюють філософську проблематику функціонування допомагаючих професій та роль поняття ідентичності в контексті надання допомагаючих послуг. Описано модель запиту клієнта, яка ґрунтується на чіт-

УДК 001.8

DOI 10.31392/NPU-VOU.2022.3(86).03

МЕТОДОЛОГІЯ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ: ПРАКТИКА ТА ОСВІТА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

© Валеса Г., 2022

ких розрізненнях рівнів потреб клієнта і відповідних процесів та результатів у взаємодії з тим, хто допомагає (помічником). Показано, що структура запиту і потреби клієнта як елементи його ідентичності пов'язані з ідентичністю консультанта.



опомагаючі професії сьогодні набувають особливого значення та виокремлюються як сфера діяльності, необхідна для підтримки ресурсного стану людей в усіх аспектах їх індивідуального існування та сферах соціальної реалізації. Наростає напруга і відчуття невизначеності на тлі соціальних викликів сучасності, таких як війна в Україні та безпекова криза у світі, пандемія коронавірусу та її наслідки в усіх сферах соціального життя, економічні трансформації тощо. Тому особливе місце в суспільстві займають сьогодні сфери, де надаються різноманітні види допомоги: психологія

та психотерапія; коучинг як супровід в ході персонального і професійного розвитку; тренерство як у сфері самовдосконалення, так і отримання спеціальних навичок (навчання дорослих у бізнесі та спеціалізаціях); професійна фасилітація групової роботи (від англ. facilitate – полегшення, сприяння) у процесі взаємодії в командах та спільнотах; бізнес, кар’єрне та фінансове консультування, стратегічна і проєктна робота, супровід змін в організаціях та спільнотах, фасилітація діалогу тощо.

Єва-Марія Граф, Марлен Сатор та Томас Спранс-Фогасі дають наступне визначення допомагаючої професії (англ. helping profession): «Професія, яка надає допомогу, визначається як професійна взаємодія між експертом, що надає допомогу, і клієнтом, ініційована для розвитку чи вирішення проблем фізичної, психологічної, інтелектуальної чи емоційної конституції осіб, включаючи медицину, медсестринство, психотерапію, психологічне консультування, соціальну роботу, освіту чи коучинг» [10, с. 1]. Отже, визначення сфери допомагаючих професій, тісно пов’язане з видами допомоги, які існують на ринку, їх історією та ustalеними практиками, а також культурою надання й прийняття допомоги та підтримки у суспільстві в цілому. Постають питання більш детального опису та концептуалізації поняття «**допомога**» у соціальному, психологічному та економічному сенсах і пов’язаних з ним понять – **потреба та запит** клієнта, **споживацький досвід** отримувача допомоги, **суть самої послуги підтримки, ролі** помічника та **ідентичності** професіонала підтримуючої сфери і клієнта, що її отримує тощо.

Наразі спектр допоміжних послуг в Україні розширюється і, відповідно, клієнти стають досвідченішими та більш прискіпливими до процесу та результатів роботи спеціалістів. Це вимагає якісного аналізу сфери допомагаючих професій та більш уважного ставлення до такої теми як запит і задоволення клієнта у сфері підтримки. Також зарубіжні автори констатують: «... зростаюча фрагментарність та специ-

фікація бізнесу, що допомагає, призводить до зростаючої невпевненості на стороні пацієнтів, клієнтів та споживачів надання професійних послуг» [10, с. 5]. Тому **виникає потреба філософського та концептуального аналізу сфери допомагаючих професій**, який дасть можливість виокремити ключові теми та напрямки дослідження даної області, дослідить ключові поняття та визначення стосовно клієнтських запитів та потреб у допомозі, способів та якості їх задоволення тощо.

Зокрема бракує чіткого розуміння структури розрізень та критеріїв, що їх варто застосовувати клієнтові, обираючи помічника, а помічнику – створюючи безпечні граніці в стосунках при наданні послуги. Часто навіть у розвинених суспільствах користувачі вдаються до цілком небезпечних субститутів (замінників) у даній сфері – представників архаїчного та міфологічного мислення різного ґибу – гадалок, знахарів, екстрасенсів тощо. Цей факт, що залежить від багатьох соціокультурних та психологічних факторів, усе ще є доволі розповсюдженим і свідчить про актуальність обраної теми.

З іншої сторони важливою є безпека спеціаліста підтримуючої сфери у процесі надання ним/нею допомоги. Розмитість професійних меж, відсутність теоретично обґрунтованої можливості зазначати власні кордони та визначати ролі під час професійної діяльності може призводити не лише до неякісного надання послуг, а й до емоційного вигорання, втрати ресурсу та шкоди здоров’ю спеціаліста, а також знецінення допомагаючої професії. Як зазначають Урсула Вірц та Йорг Цобелі, незважаючи на те, що психотерапія допомагає мільйонам людей, можна почути звинувачення в тому, що її ефективність не доведена. На думку авторів, «криза сенсу» охопила не лише психотерапію і соціально-психологічні служби – вона властива сучасному суспільству і потребує усвідомленого ставлення. «В джунглях психотерапевтичних підходів критерії їх дієвості залишаються туманними» [4, с. 69] і самі психоте-

рапевти та інші допомагаючі професіонали потерпають від цього виклику, втрачаючи подекуди власне відчуття сенсу в професії [4, с. 68–87].

Отже, філософія надання та отримання допомоги загалом чекає на якісні дослідження та вимагає глибокого міждисциплінарного вивчення саме через складність та поєднання у цій сфері багатьох психологічних, економічних, антропологічних, соціокультурних, філософських, релігійних, політичних та інших аспектів.

Серед головних питань, необхідних для філософського аналізу зазначеної проблематики, виділимо такі:

1. **Що ми називаємо потребою у допомозі**, яку власне задовольняє спеціаліст допомагаючої професії (консультант, тренер, фасилітатор, психотерапевт, коуч, соціальний працівник, медик тощо)? Як можна якісно описати межі понять «допомога» і «допомагаюча професія» у контексті надання послуг? Як має відбуватися цей опис: на основі узагальнення прикладів багатьох існуючих професій та послуг або на підставі деякого універсального розуміння допомоги (наприклад, психологічного чи економічного)? **Що** варто взяти за основу концептуалізації?

2. **У чому суть допомагаючої професії?** Чим вона сутнісно відрізняється від інших професій? Адже всі професії, пов'язані з наданням послуг, спрямовані на створення певної цінності для клієнта/споживача. Які основні компоненти, структура та особливості поняття «допомагаюча професія», що ґрунтуються на понятті «допомога»?

3. Як визначає сам споживач власні потреби та **приймає рішення про отримання допомоги** і купівлю послуги? Перед якими дилемами опиняється? Як дає собі звіт у відчуттях і розуміє, яка саме допомога необхідна?

4. **Що знає клієнт** стосовно допомагаючих послуг на ринку? Чи обізнаний, які види таких послуг існують, хто і як їх надає, скільки коштують дані послуги, скільки займають часу і яку саме користь надають? На основі яких критеріїв приймається рішення?

5. Як пов'язані між собою **стан і потреби клієнта та існуючі методи задоволення цих потреб?** Які види допомагаючих послуг існують і чим відрізняються? Який концепт допоможе показати цей зв'язок, щоб якісно аналізувати дану тему?

6. Яким чином **регулюються стосунки** клієнта та надавача послуг у допомагаючій сфері? Як працює **ідентичність** клієнта та помічника/консультанта у цих стосунках?

7. Які можливі **способи врегулювання складних етичних питань** у допомагаючій сфері? Чи існує і як організований професійний діалог у різних допомагаючих професіях на цю досить складну тему? Які є концептуальні засновки для провадження такого діалогу?

8. Як пов'язані та чим відрізняються різні допомагаючі професії з огляду на особливості потреб і запиту клієнта? Що можна сказати стосовно **міждисциплінарного діалогу про якість задоволення клієнта допомагаючої сфери?**

9. Як повинні формуватися **стандарти допомагаючих професій?** Що має знати клієнт про ці стандарти, отримуючи послугу?

Відповіді на ці питання актуальні як для клієнтів, так і для самих спеціалістів допомагаючих професій і цілих галузей, які надають відповідні послуги. У нашій статті зосередимося на зв'язку **між запитом клієнта та ідентичністю спеціаліста допомагаючої професії і самого клієнта**. Як власне клієнт формує запит на допомогу й підтримку та розуміє - до кого звернутися в разі потреби? Які професійні ролі відповідають тим чи іншим запитам? Цей аспект своєрідно тематизується у таких сферах, як психотерапія, фасилітація, медіація тощо, але вимагає узагальнення на рівні **методології допомагаючих професій**.

Чим, наприклад, варто керуватися клієнтові, обираючи вид допомоги та підтримки в ситуації втрати роботи, особистісних стосунків чи близької людини? Стан внутрішнього дисонансу, дезорієнтації та розгубленості може спіткати кожного з нас щодня! Україна наразі стає епіцентром такого роду запитів через велику кількість

втратах у ході війни, масивного гібридного впливу з боку РФ та викликів економічного та соціального характеру – вимушене переміщення в межах країни та за кордон, зміна або позбавлення джерел заробітку, перебування в стані невизначеності в ключових життєвих темах: працевлаштування, особисті стосунки «на відстані», горизонт планування, перспективи та контексти розвитку тощо. Як людина визначається з тим, до кого їй звернутися у разі ситуації подібних змін або втрат – коуча, психотерапевта, кар'єрного консультанта, духовного керівника, соціального працівника?

Тут зазначимо **дві ключові невизначеності**:

По-перше, звернімо увагу на суттєву різницю між запитом, що його формулює та звертає до надавача послуг клієнт, і його/її реальною потребою. Цей розрив цілком у сфері **самовизначення клієнта/клієнтки** і є таким, що принципово неможливо подолати «зовні» до початку співпраці з помічником. Ми зустрічаємося тут з проблемою невизначеності (складності, заплутаності, суперечливості тощо), яка постає всередині самого суб'єкта. Для споживача важко буває «об'єктивно» визначити специфіку власної потреби, а тому і шляхи її вдоволення часто ситуативні й непевні.

У прикладі про втрату роботи, зокрема, важко визначити – чи буде адекватною допомога кар'єрного консультанта або коуча, чи потрібний тут психотерапевт або медик-психіатр. А можливо особа обиратиме для себе спілкування з духовним наставником чи тренером з йоги? Обмежиться зустріччю з друзями та порадами членів сім'ї? Покладеться на випадкову рекомендацію перукаря? Отже, сам клієнт мав би визначитися з тим, що йому/їй потрібно. Але з досвіду відомо, що це буває доволі непросто! Пошуки «правильного спеціаліста, що справді допоможе» іноді тривають роками, а частіше рішення приймаються ситуативно і випадково. Отже, перша невизначеність стосується **внутрішнього світу клієнта і понять «запит» і «потреба»**. Так у когнітивній терапії, яка працює із впливом мислення на

емоції та поведінку, запит клієнта може містити переконання, які спричиняють або тісно пов'язані із симптомом і відтворюють останній, тоді як потреба полягає власне у звільненні від симптому [3, с. 25]. Запит клієнта медіації може звучати як необхідність припинити конфлікт зручним для нього/неї чином (так звана «позиція» сторони), а потребами в процесі медіації можуть виявитися – «бути почутим і побаченим», «ясність», «самовираження», «фінансовий інтерес» та «повага», що відповідає усій глибині «почуттів, потреб та інтересів» сторони [3, с. 104–105].

По-друге, існує складність професіонала-помічника, який має певну професійну настанову допомагати у визначеному ключі конкретної професії і має ухвалити рішення чи зможе він/вона допомогти в даному конкретному випадку і в який спосіб. Спеціаліст бачить проблематику клієнта з перспективи власних компетенцій і пропонує те, що вміє. Психотерапевт пропонуватиме системний контакт (курс сесій) для вивчення актуального стану клієнта, подолання дискомфорту, вдоволення потреби в емпатії та ясному розумінні ситуації, можливості накопичити психічний ресурс для прийняття рішень та їх реалізації. Консультант з профорієнтації, допоможе проаналізувати особистісні та професійні якості клієнта, а також дасть додаткову інформацію про становище ринку праці, щоб знайти оптимальне з експертної точки зору місце роботи в сучасних умовах. Коуч допоможе проаналізувати ціннісні та навикові ресурси клієнта для більш глибокого розуміння «Хто я?» і створити чіткий план дій з огляду на мету пошуку нової роботи та особливості контексту/оточення. Священник помісної церкви, покладаючись на вчення своєї конфесії, зверне увагу віруючого на те, який смисл подія звільнення має в контексті усього життя клієнта, чого вчить ситуація та яке призначення з «вищої» точки зору має клієнт у світі, щоб спрямувати себе до самореалізації в майбутньому.

Друга невизначеність стосується **змісту та границь застосування допомагаючих**

професій, які мають власні практики і традиції надання допомоги, шаблони інтерпретацій, історії успіху та невдач, обмеження методу тощо. Зокрема, Ральф Грінсон у «Техніці і практиці психоаналізу» хоч традиційно і розглядає клієнта як пацієнта, а психоаналітика як експерта у сфері несвідомого, говорить також про необхідність визначати готовність «пацієнта до специфічних вимог психоаналітичної терапії», про якості та здатності, які дозволять йому/їй продуктивно співпрацювати з аналітиком протягом курсу аналізу, а також про типи клієнтів (нарцисичні, психотичні), які не будуть ефективні в цьому процесі [5, с. 71–72].

Головна проблема, що вирішується у даній статті, знаходиться у площині перетину цих двох невизначеностей і стосується **пошуку відповідності конкретного типу допомоги (професії або послуги) потребі клієнта**. Оскільки жодна з професій не гарантує виняткового успіху – постає питання етики та відповідальності допомагаючих професій, а також ролі самого клієнта у процесі допомоги. Близькою є проблематика розмежування професійних ролей і визначення концептуальної єдності у сфері допомагаючих професій.

Концепція, запропонована в даному дослідженні:

а) є результатом узагальнення професійного досвіду авторки у кількох видах підтримуючих послуг: психотерапія, коучінг, фасилітація, медіація;

б) виокремлює методологічно важливі компоненти як запиту клієнта, так і професійної ролі помічника;

в) описує **процеси вдоволення потреб**, які суттєво відрізняються на кожному рівні запиту і є невід’ємними **компонентами формування ідентичності** як клієнта, так і самого підтримувача;

г) показує результат, що його можна отримати на кожному з рівнів запиту, демонструючи межі застосування методів і запобігаючи неадекватним очікуванням у контакті клієнта і професіонала;

д) є цілісною з точки зору повного циклу вдоволення потреби клієнта.

Основні поняття:

Потреба у Філософському енциклопедичному словнику – це «властивість усього живого, яка спонукає його до активності або викликає інші реакції завдяки відображенню надлишку, недостатності або відсутності чинників (речовини, енергії, інформації), що позитивно або негативно впливають на життєдіяльність організму, людської особистості, соціальної групи, історичної спільноти чи суспільства загалом» [8, с. 505]. Коли йдеться про клієнта у допомагаючій сфері, мається на увазі фізична, психологічна (емоційна, особистісна), соціальна (стосункова, суспільна), економічна або інші види потреб, які можуть бути вдоволені шляхом отримання професійної допомоги з боку спеціалістів відповідних сфер.

Допомагаюча послуга підвищує або підтримує якість життя людини, частіше за все пов’язана з її фізичним, психологічним, соціальним добробутом та економічним статусом, надається експертом відповідно професії, що має власні стандарти, досвід успішного вирішення проблем/задач клієнта та інші ресурси для надання такої допомоги.

Запит клієнта – формулювання потреби, як її відчуває та розуміє сам клієнт, звернене до ролі помічника з метою вдоволення своєї потреби.

Ідентифікація – процес ототожнення себе з об’єктами, стосунками, ролями та функціями в системах соціальних стосунків.

Ідентичність – результат численних ідентифікацій, комплексне уявлення суб’єкта про себе у конкретному контексті та житті в цілому.

Професійна ідентичність – уявлення суб’єкта про себе самого у професійному контексті, що співвідноситься з його здатністю надавати послугу (допомогу, підтримку, супровід – для допомагаючої сфери), відповідною роллю у відносинах зі споживачами продуктів та послуг, визнанням у клієнтському середовищі та статусом у професійному колі.

Ідентичність клієнта – уявлення суб’єкта про себе самого як споживача продуктів

та послуг. У контексті допомагаючих професій – споживач послуг допомоги.

Виклик, пов'язаний з темою ідентичності клієнта полягає в тому, що в клієнтських ролях ми опиняємося часто у зв'язку з безліччю соціальних інтеракцій щодня, купуємо та споживаємо продукти в усталений звичний спосіб, використовуючи традиційні ролі практично неусвідомлено. Велика кількість потреб є стандартними, з очікуваними форматами задоволення.

Тут постає важливе питання – чи допомагаюча послуга відрізняється від інших видів послуг та продуктів? Якщо так, то чим? І якщо відомо чим – що має відрізняти стосунки надавача допомагаючих послуг від звичайних стосунків з виробниками продуктів, наприклад харчування або послуг гостинності, юридичних послуг?

Коли йдеться про допомагаючу роль – автоматизми і звичні способи обміну часто ставляться під питання, оскільки ця роль передбачає встановлення неформального контакту та більш або менш особистісних зв'язків із клієнтом. Процес надання допомоги прямо або опосередковано пов'язаний із серією **ідентифікацій клієнта з надавачем допомоги** як особистістю: «це мій коуч», «мій терапевт радить мені», «ми з тренером домовились про виконання завдання», «батьюшака каже, що...». Крім того, суть допомоги має несиметричну структуру, адже надавач послуги виступає як авторитет (принаймні в заявленому контексті), а клієнт може почуватися залежним, потребуючи зовнішньої підтримки. Сучасні консультанти – від психотерапевтів і коучів до медіаторів і фасилітаторів – використовують поняття **контракту або договору** (організаційного – пов'язаного з процедурою надання послуги, та змістовного – пов'язаного зі змістом запиту клієнта), щоб зробити процедуру надання допомагаючої послуги якомога більш усвідомленою та безпечною. Так у сфері медіації закріплено терміни «договір про проведення медіації» перед початком процедури і «угода за результатами медіації» після її проведення [7, с. 232]. У культурі тран-

зактного аналізу «практики ТА розрізняють два види контрактів: адміністративний чи діловий і клінічний чи лікувальний» – перший стосується деталей оплати і організаційних умов співпраці, а другий – визначає яких змін прагне досягти клієнт і що він/ вона готова зробити для досягнення такого результату [9, с. 294].

Суть допомагаючої послуги стосується сфери самовизначення клієнта – його самопочуття, емоційної стабільності та зони прийняття рішень. Тут ми виходимо із звичай усталеного розуміння споживання. Йдеться не просто про постачання послуги «зовнішнього ресурсу», який людина може використати на свій розсуд, у відповідності зі звичками та автоматизмами, і відчуті себе вдоволеною або ні. Так можна говорити про якісну або ні їжу, одяг, ніч у готелі, нотаріально завірений документ тощо. Тут йдеться про послугу, яка безпосередньо стосується самого осердя «вдоволеності» клієнта, зміни «всередині» людини або організації – механізмів самовідчуття та саморегуляції, усвідомлення інтересів та цінностей, прийняття рішень «хто я?», «хто буде вдоволеним чи ні?». Як зазначає Мерлін Аткінсон, підхід коучінгу запрошує «пробудити обдарованість у собі та інших», що за допомогою трансформуючої бесіди коуча з клієнтом дозволяє останньому опанувати свої власні ресурси найкращим чином і досягти бажаної цілі чи якості життя [1, с. 28–31].

Інші особливості підтримки полягають у її процесуальному, особистісному та стосунковому характері.

Процесуальний аспект означає, що підтримуюча послуга надається протягом певного часу, потребує сфокусованої уваги та/ або інтерактивної взаємодії помічника з клієнтом протягом цього часу і оплачується, відповідно, тривалість присутності спеціаліста поряд з тим, кому він допомагає. Допомога з економічної точки зору є послугою, а не продуктом. Хоч деякі види підтримки можуть містити продукти як елемент. Грінсон зазначає: «...психоаналітичне лікування – довготривала, всеохоплююча, дорога терапія...» [5, с. 71].

Особистісний аспект говорить про те, що допомога не може бути відділена від особистості того, хто її надає, тому часто не може і не має бути автоматизована. У роботі «Розколоте Я» Рональд Лейнг акцентує увагу на необхідності для психотерапевта і психіатра «зорієнтувати себе як особистість на чужу схему всього суцього, а не лише розглядати іншого як об'єкт у своєму власному світі» [6, с. 17].

Стосунковий характер: більшість допомагаючих професій являють собою **специфічний тип спілкування** – психотерапевтичний діалог, медіація як процес переговорів за інтересами між конфліктуючими сторонами, коучингові сесії визначення цінностей, постановки цілей або планування, фасилітація як професійний супровід групової взаємодії. Спілкування ж передбачає дві сторони, які приймають одна одну в ролі рівних, однаково важливих і таких, яким можна довіряти. Тобто здатність клієнта до спілкування, формування довіри в стосунках або принаймні усвідомлення клієнтом важливості спілкування та довіри є необхідною умовою побудови підтримуючих стосунків і надання послуг допомоги. Із досвіду психотерапії відомо, що кожна особа має базові налаштування на процес спілкування, які ґрунтуються на її особистій історії стосунків. Зважаючи на стиль отримання допомоги, маємо враховувати факт, що вдовolenість клієнта залежить тут не лише від тривалості контакту або професійних якостей помічника, а й від здатності самого клієнта – особи або групи – отримати вдовolenня і відчуття сенсу від даного процесу за відведений час. Тому професійним помічникам частіше за все йдеться про **створення умов контакту з клієнтом**, за яких він/вона/вони зможуть досягти змін у стосунках з собою та іншими. Психотерапевти говорять, що зцілення може відбутися «лише при стосунках, сповнених готовністю допомагати, піклуванням і любов'ю, коли інший сприймається як таємниця і прийнятий на глибинному рівні» [4, с. 297]. І одночасно «робочий альянс – це відносно неневертичні раціональні стосунки між

пацієнтом і аналітиком, які дозволяють пацієнту цілеспрямовано працювати в аналітичній ситуації» [5, с. 63]. Також компетенції фасилітатора за стандартами Міжнародної асоціації фасилітаторів (IAF) зазначають необхідність «створення і підтримки середовища для якісної участі», коли фасилітатор має демонструвати навички залучення, міжособистісного спілкування, рапорту (взаєморозуміння), поваги до різноманітності, забезпечувати включеність учасників у процес групового обговорення, створювати атмосферу довіри та безпеки тощо [12, с. 1–3].

Отже, виникає потреба у **концептуалізації допомагаючої послуги** як такої, що має характерні особливості і вимагає пильної уваги щодо своєї структури, опису ролей помічника і клієнта у процесі надання-отримання послуги.

Різниця або рівень збігу між висловленим у зверненні до спеціаліста запитом і реальною потребою клієнта свідчить у практиці допомагаючих професій про рівень самоусвідомлення клієнтом самого себе, розуміння ним потенційних шляхів вдовolenення своєї потреби, а також здатності звернутися по допомогу, знайти оптимальні ресурси і вдовольнити потребу. Власне, у цьому місці й виникає специфічна проблема, яку більшість спеціалістів допомагаючої сфери могли б сформулювати так: **клієнт «насправді не знає» чого хоче!** Запит часто звучить занадто абстрактно («хочу успіху») або занадто конкретно («треба перестати переживати, бо вже хворію»), або викривлено («навчіть мене як маніпулювати людьми на користь собі»). Навіть якщо людина достатньо інтелектуальна і спроможна в усіх відомих соціальних аспектах, вона матиме власне бачення і формулювання запиту, яке не завжди точно відповідає її реальній потребі, як і формулюванню спеціаліста. І тут, на самому початку співпраці, обидві сторони потребують ясності та узгодження понять. У різних допомагаючих підходах цю проблему вирішують відповідно до сфери послуг, базових переконань і концепцій тієї чи іншої школи/традиції та уявлень про мету, про-

цес і результат допомоги. Так, наприклад, у коучінгу є спроба описати три типи клієнтів відповідно до їх формулювання запиту і налаштування на процес співпраці з коучем: покупець, гість або той, хто жаліється. «Покупець» усвідомлює цінність співпраці з коучем і готовий вкладатися у результат, для нього характерні натхнення і мотивація стосовно своїх бажань і готовність досягати цілей. «Той, хто жаліється», може увесь час зустрічі сумніватися у власній спроможності досягти результату і навіть у власному бажанні його досягти, не відчуває достатньо сил та концентрації для того, щоб рухатись вперед навіть за підтримки коуча. «Гість», як правило, потрапляє на сесію коучінгу не з власного бажання, наприклад, у межах розвитку організації або з цікавості за рекомендацією друга [2, с.122–127]. Мерлін Аткінсон надає рекомендації коучу щодо поведінки з кожним типом клієнта, але не говорить про те, що подекуди будь-який клієнт може почуватися в кожній з трьох ролей! І тоді важливою стає **аналіз станів, мотивацій, а іноді всього багатства ідентичності клієнта, які спонукають його до зустрічі з помічником і сприяють якісній взаємодії**. На нашу думку, тут ідеться не лише про усталені ролі клієнтів «навколо помічника», а й про те, як можуть і мають змінюватися його ролі відповідно до особливостей стану, мотивації і особистості клієнта, усього різноманіття його/її ідентичності. Звичайно, за спеціалістами кожної професійної сфери

залишається право обирати, з якими типами клієнтів вони працюють. Так коучінг, зокрема, спрямований на роботу з ресурсними і вмотивованими клієнтами, яким співпраця зі спеціалістом допомагає спланувати й успішно реалізувати поставлені цілі відповідно до їх чіткого бачення. Але навіть найумотивований і найуспішніший клієнт, загалом позитивно орієнтований на досягнення цілі, може опинитися в різних станах, умовах тиску чи ситуаціях невизначеності. Тому нижче описуються процеси і результати роботи помічника відповідно до типу потреб клієнта, що являють собою зв'язану структуру, яка показує динаміку ідентичності (зміну станів, ролей, мотивацій і ставлення до себе самого/самої) як клієнта, так і професіонала у процесі їх взаємодії.

Пропонована **Модель запиту складається з 4-х рівнів**. На кожному рівні виокремлено якість вихідного і бажаного стану клієнта, процес, який відповідає динаміці вдоволення потреби та результат як формат вдоволення клієнта. Також важливими характеристиками на кожному рівні є поняття ідентичності клієнта і спеціаліста допомагаючої професії, тобто відповідь на питання: «хто я як клієнт», «хто я як професіонал». Назва кожного з чотирьох рівнів відповідає: а) ключовій потребі, що її вдоволення потребує клієнт; б) ключовій функції, що її має виконати спеціаліст поряд з клієнтом, який запитує допомогу: терапія, навчання, коучінг, трансформація.

	Вихідний стан	Бажаний стан	Процес	Результат
Терапія	«-» біль	«0» відсутність болю, полегшення	аналіз, переосмислення та перепроживання травматичних ситуацій, пошук нових ресурсних станів та переконань	1. втамування болю 2. усвідомлення проблеми та нове переконання, що «з цим можливо впоратись/жити і я знаю як» 3. нова інтерпретація ситуації та відчуття стосовно неї та себе в ній
1		Ролі	Терапевт / Клієнт терапії	
Навчання	«0» зацікавленість ?	«+» пізнання новго !	знайомство з різноманітними класифікаціями та картинами світу, які оточують людину, групу, панують у суспільстві	1. власна картина світу на основі опанування нових знань 2. віднаходження себе та свого місця у більших системах (групах, класифікаціях) 3. орієнтація серед інших людей на основі засвоєних моделей, ідентифікація 4. формування стійких навичок та уявлень про себе та інших та світ навколо

2		Ролі	Експерт або тренер з формування навичок / студент або учень	
Коучінг	«+» запитання до себе ?	«+++» відповіді від себе !	пошуки та віднаходження ціннісних орієнтирів, процес пошуку та відповіді на запитання «Хто Я?», застосування власної системи цінностей у доступних контекстах	1. цінності у зв'язку з власним бачення «Хто Я?» 2. проєкти на основі цінностей 3. планування та втілення планів 4. отримання результатів з відчуттям реалізації задуманого, повноцінна самореалізація
3		Ролі	Коуч / Клієнт коучингу	
Трансформація	«+-»	«?»	відчуття нерозв'язної суперечності або зіткнення з невизначеністю, незвіданим, можлива дезорієнтація, відчуття глухого кута, екзистенційна криза	1. формування культури контакту з глибокими нерозв'язними питаннями існування - життя та смерть, сенс існування та якість життя, віра та пізнання того, що перевищує особисту здатність розуміння (вихід за межі власного Я) 2. зустріч з більшим контекстом у різноманітних аспектах 3. народження «нового Я»
4		Ролі	Духовний керівник (духівник, гуру, вчитель, філософ) / Людина у екзистенційному пошуку	

Висновки. Методологія допомагаючих професій є відносно новою галуззю, що потребує глибокого аналізу різноманітних контекстів та форматів допомоги, які наразі активно запитують клієнтами через зростання невизначеності та безпекові виклики сучасності – війни, пандемії, стрімкі економічні та технологічні зміни. Розвиток сфери допомагаючих професій, поява нових і розвиток традиційних допомагаючих послуг вимагає ґрунтовної теорії, яка б дозволяла врахувати потреби та ідентичність як клієнта, що отримує допомогу, так і надавача послуг – професіонала-помічника. Постановка головних питань і формування підходів до концептуалізації понять «допомога», «допомагаюча професія», «помічник», «потреба», «запит», «ідентичність» клієнта та професіонала допомагаючої сфери дозволяють окреслити загальну методологічну рамку для розуміння якісного надання допомоги. Оскільки послуга допомоги пов'язана із самовизначенням клієнта і надавача допомоги має процесуальний, особистісний та стосунковий характер, то особливо важливою має бути увага

до теми ідентичності як клієнта, так і помічника. Основним моментом у контакті клієнта і помічника, який визначає шлях і спосіб допомоги, є етап визначення запиту клієнта, де встановлюється зв'язок на особистісному рівні та формується розуміння, чого саме потребує клієнт, яка допомога потрібна від помічника, які дії можуть і мають бути зроблені, які критерії вдалої допомоги та відповідальність сторін на початку співпраці.

Запропонована модель запиту спирається на ідею динаміки потреб у процесі взаємодії клієнта і помічника, враховує фактор суб'єктності обох сторін допомоги та акцентує важливість уваги до ідентичності, зокрема зміни стану і ролей між сторонами допомоги як у процесі визначення запиту, так і під час надання допомоги. Модель запиту є теоретичною рамкою, що структурно описує рівні досвіду клієнта під час вдоволення його потреб у контакті з помічником.

Такий опис дає можливість клієнту чітко усвідомити **структуру власних потреб**, процес їх вдоволення за допомогою

визначених дій помічника в окреслених ролях, а також результат, який можливо отримати на тому чи іншому рівні запити. Для ідентичності клієнта особливо важливим є визначення рівнів потреб через **дистанцію між вихідним та бажаним станом**. Вихідний/бажаний стан: 1) відчуття невдоволеної потреби, певної нестачі – біль і «відсутність болю»; 2) цікавість як інтерес до різноманітних життєвих контекстів й оволодіння новими знаннями, контекстами та навичками; 3) питання до себе самого як джерела прийняття важливих рішень і «народження» оптимального рішення; 4) внутрішня суперечність, криза ідентичності, або екзистенційна криза, і відчуття шляху, на якому можливі відкриття та сутнісне розуміння себе у безмежному світі. Кожен із вихідних станів прагне бути компенсованим, вдоволенним певним конкретним чином. «Бажаний» стан є умовним орієнтиром, який не може бути інтерпретований буквально, але корисний з точки зору початку співпраці клієнта і помічника. Такий опис, отриманий у попередньому інтерв'ю, дозволить самому клієнтові краще зрозуміти власні потреби, а помічнику більш або менш чітко структурувати отриманий запит і зорієнтуватися стосовно стратегії допомоги, процесу і результату, ролей та стосунків з клієнтом.

Спеціалістам допомагаючих професій ця модель дозволяє визначитися з тим, яку саме послугу вони надають, з яким **вихідним та бажаним станом клієнта** вони мають справу, у чому полягає концептуально **процес** надання допомоги і якого **результату** в загальних рисах очікує клієнт. Орієнтація на дані параметри дозволяє якісно зрозуміти потреби клієнта, чіткіше і швидше визначити конкретний запит, щоб спрямовувати клієнта до вдоволення його/її потреб. Одночасно, спираючись на дану модель, спеціаліст чіткіше розуміє **власну роль**, межі свого впливу в стосунках із клієнтом і може якісно структурувати час та обирати формати надання послуги для кращого результату.

Як ідентичність і клієнта, і спеціаліста допомагаючої сфери отримують опору в межах даної моделі через уточнення ролей, взаємних ідентифікацій, розуміння процесу взаємодії та очікуваних результатів.

Освітній потенціал моделі запити клієнта має кілька аспектів:

- теоретичне значення моделі полягає у виокремленні ключових понять професійної сфери допомоги, їх поєднанні для релевантного опису теми потреб клієнта та професійних ролей помічника, що надає студентам та молодим спеціалістам можливість більш чіткого усвідомлення суті професії помічника та її ключових компетенцій;

- як методологічна рамка пропонує модель може бути використана для формування стандартів та вимог, критеріїв оцінки та параметрів процесу надання допомоги у кожній конкретній допомагаючій сфері, а відповідно – для створення підручників та керівництв із викладання основ професії;

- з позиції розвитку навичок професіоналами сфери допомоги модель дає можливість створення відповідних вправ, розробки практикумів, тренінгів та навчальних курсів, які забезпечуватимуть можливість формування і тренування відповідних навичок і компетенцій професіонала допомагаючої сфери;

- практична роль моделі полягає у можливості її використання студентами для самоаналізу, дослідження та розвитку власної професійної ідентичності, підтримки свого ресурсного стану, а також для вивчення власного запити на ті чи інші підходи в навчанні.

У наступних статтях маємо опрацювати кожен з рівнів моделі запити глибше й детальніше, щоб показати, як саме пов'язані між собою основні поняття запропонованого підходу та функціонують ключові зв'язки між цими поняттями у процесі знайомства клієнта та помічника (власне під час обговорення запити) і далі у процесі надання допомоги.

ЛІТЕРАТУРА

1. **Аткінсон М., Чоис Т.Р.** (2009) Наука и искусство коучинга: Внутренняя динамика. Київ. 208 с.
2. **Аткінсон М., Чоис Т.Р.** (2009) Пошаговая система: Наука и искусство коучинга. Київ. 256 с.
3. **Бек Д.** (2018) Когнитивная терапия. Полное руководство. Москва. 400 с.
4. **Виртц У., Цобели Й.** (2016) Жажда смысла. Человек в экстремальных ситуациях. Границы психотерапии. Москва. 328 с.
5. **Гринсон Ральф Р.** (2018) Техника и практика психоанализа. Москва. 478 с.
6. **Лэйнг Р. Д.** (2017) Расколотое «Я». Феноменология переживания и Райская птичка. Москва. 350 с.
7. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник / Білик Т., Гаврилюк Р., Городиський І. [та ін.] (2019). Одеса. 456 с.
8. Потреба // Філософський енциклопедичний словник. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Shynkaruk_Volodymyr/Filosofskiy_entsyklopedychnyi_slovnyk.pdf (дата звернення 10.12.2021)
9. **Стюарт Й., Джойс В.** (2002) Основи ТА: Транзакційний аналіз. Київ. 393 с.

REFERENCES

1. **Atkinson M., Choisis T.R.** (2009) The Science and Art of Coaching: Internal Dynamics. Kyiv. 208 p. [in Russian]
2. **Atkinson M., Choisis T.R.** (2009) Step by Step System: The Science and Art of Coaching. Kyiv. 256 p. [in Russian]
3. **Beck D.** (2018) Cognitive therapy. Complete guide. Moscow. 400 p. [in Russian]
4. **Wirtz W., Zobel J.** (2016) Thirst for Meaning. Man in extreme situations. The limits of psychotherapy. Moscow. 328 p. [in Russian]
5. **Greenson R. R.** (2018) Technique and practice of psychoanalysis. Moscow. 478 p. [in Russian]
6. **Laing R. D.** (2017) The Fractured Self. The phenomenology of experience and the bird of paradise. Moscow. 350 p. [in Russian]
7. Mediation in the professional activity of a lawyer: a textbook / Bilyk T., Gavrilyuk R., Horodysky I. [et al.] (2019). Odesa. 456 p. [in Ukrainian]
8. Need // Philosophical encyclopedic dictionary. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Shynkaruk_Volodymyr/Filosofskiy_entsyklopedychnyi_slovnyk.pdf (access date 22/11/2021) [in Ukrainian]
9. **Stewart, J., Joyce, W.** (2002) Essentials of TA: Transactional Analysis. Kyiv. 393 p. [in Ukrainian]

10. **Graf E.-M. Sator M. Spranz-Fogasy T.** (2014) Discourses of helping professions. Amsterdam: Benjamins, p. (1)–12. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/83653143.pdf> (access date 02/10/2021)
11. **Emerson C.H.** (2010) Counselor Professional Identity: Construction and Validation of the Counselor Professional Identity Measure. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/149232046.pdf> (access date 25/12/2021)
12. IAF Core Competencies, International Association of Facilitators (IAF) (2021). URL: <https://www.iaf-world.org/site/sites/default/files/Revised%20IAF%20Core%20%20Competencies%20-%20July%202021.pdf> (access date 17/10/2019)