

альной психологии : Межвуз. тематический сборник / ред. А. А. Крылова и В. Д. Шадрикова. – Ярославль : ЯрГУ, 1996. – С. 3–6.

6. Компоненты адаптационного процесса / под ред. В. И. Медведева и др. – Л. : Наука, 2004. – 111 с.

7. Мельникова Н. Н. Проблема социально-психологической адаптации. Некоторые подходы к изучению / Н. Н. Мельникова // Социальная психология : Теория. Эксперимент. Практика. – Ярославль, 2000. – С. 266–270.

8. Шапкин С. А. Деятельность в особых условиях : компонентный анализ структуры и стратегий адаптации / С. А. Шапкин, Л. Г. Дикая // Психол. журн. – 1996. – Т 17, №1. – С. 68–88.

**УДК 159.942.5:34**

*Андрух І.В., психолог Служби безпеки України*

## **ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ТЕОРЕТИЧНОГО ОБГРУНТУВАННЯ МОДЕЛІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ОПЕРАТИВНОГО СПІВРОБІТНИКА**

У статті представлений аналіз основних підходів до теоретичного обґрунтування моделі емоційного вигорання оперативного працівника Служби безпеки України. Підкреслюється, що специфіка діяльності оперативного працівника і оволодіння ним своєю професією із самого початку ініціює виникнення і розвиток у нього синдрому емоційного вигорання і супроводитиметься у майбутньому погіршенням стану здоров'я, зниженням рівня емоційного стану і, як наслідок, зниженням ефективності професійної діяльності. На розвиток емоційного вигорання оперативного працівника Служби безпеки України впливає група особистих, організаційних і ролевих чинників, які діють у складному взаємозв'язку і взаємозалежності.

*Ключові слова:* емоційне вигорання, оперативний працівник, Служба безпеки України, синдром емоційного вигорання, ефективність професійної діяльності.

В статье представлен анализ основных подходов к теоретическому обоснованию модели эмоционального выгорания оперативного сотрудника Службы безопасности Украины. Подчеркивается, что специфика деятельности оперативного сотрудника и овладение им своей профессией с самого начала инициирует возникновение и развитие у него синдрома эмоционального выгорания и будет сопровождаться в будущем ухудшением состояния здоровья, снижением уровня эмоционального состояния и, как следствие, снижением эффективности профессиональной деятельности. На развитие эмоционального выгорания оперативного сотрудника Службы безопасности Украины влияет группа личностных, организационных и ролевых факторов, которые действуют в сложной взаимосвязи и взаимозависимости.

*Ключевые слова:* эмоциональное выгорание, оперативный сотрудник, Служба безопасности Украины, синдром эмоционального выгорания, эффективность профессиональной деятельности.

**Постановка проблеми.** Одним з найбільш актуальних завдань сьогодення є збереження психічного здоров'я та підтримання психологічного благополуччя співробітників правоохоронних органів держави, зокрема, Служби безпеки України, діяльність яких здійснюється під впливом особливих психологічних, соціальних і правових умов, характеризується низкою особливостей, зокрема екстремальним характером виконуваних завдань в умовах агресії з боку Росії [3; 5-6; 10; 15 та ін.]. Це вимагає від них підвищеної відповідальності за вчинені дії, зумовлює зростання рівня зовнішнього та внутрішнього контролю за виконанням професійних обов'язків та часто провокує виникнення у них нервово-психічних перевантажень, станів психічної напруженості, розчарування у професії та певної деморалізації, професійної деформації, емоційного виснаження, появи невротичних реакцій, психічних функціональних розладів, різного роду соматичних захворювань тощо [11; 14].

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Аналіз теоретичних та практичних результатів вивчення проблеми емоційного вигорання особистості у професії свідчить про те, що воно є найбільш характерним для представників соціономічних професій і розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності [12]. І.Ф. Аршава, О.Я. Чебикін, В.А. Шимко та інші дослідники зазначають, що емоційне вигорання проявляється у негативних емоційних переживаннях та установках стосовно своєї професії і суб'єктів ділового спілкування [1; 16-17 та ін.]. Воно проявляється у негативних психічних переживаннях та дезадаптивній поведінці як наслідок тривалих та інтенсивних стресів спілкування. Це як реакція на ситуацію з емоційною напруженістю.

Реакції на психотравмуючі чинники ризиконебезпечних ситуацій оперативно-службової діяльності часто лишають після себе післяреактивну астеною, що виявляється у підвищеній стомлюваності, слабкості, виснаженості, зниженні працездатності, підвищеній дратівливості. Ці розлади, крім того, викликають фрустраційну напруженість, професійний стрес і дезадаптивні форми поведінки [4; 7; 9]. Дезадаптивні поведінкові реакції виявляються в інтерперсональних відносинах (наростання міжособистісних конфліктів або обмеження сфери контактів), раніше невластивому манкіруванні службовими обов'язками, грубих дисциплінарних порушеннях, зловживанні спиртними напоями.

**Мета статті** – аналіз основних підходів до теоретичного обґрунтування моделі емоційного вигорання оперативного співробітника Служби безпеки України.

**Виклад основного матеріалу.** Нервове (емоційне) напруження є початковою фазою у формуванні емоційного вигорання. Для стану емоційного напруження характерні ускладнення у формулюванні думок

і в доборі слів для їхньої адекватної передачі, зниження словникової різноманітності мови, що характерне і для емоційного вигорання.

Зарубіжні дослідники виділяють синдром хронічної втомленості, який пов'язаний із тривалим фізичним виснаженням і викликаний дисбалансом між вимогами навколишнього середовища і здатністю індивіда впоратися з цими вимогами. Для нього характерні втома або апатичність, зниження активності і погіршення діяльності, виснаження. Ці характеристики можуть бути передумовами до виникнення вигорання або його складовими елементами. Окрім цього, вигорання містить емоційне (а також – фізичне і когнітивне) виснаження.

Вченими виявлено безліч чинників емоційного вигорання. В.Є. Орел поділяє їх на дві великі групи: індивідуальні та організаційні чинники [8]. До групи останніх належать умови матеріального середовища, зміст роботи і соціально-психологічні умови діяльності. Дослідником було зроблено особливий наголос у вивченні умов праці як чинників емоційного вигорання на тимчасових параметрах діяльності та об'ємі виконуваних робіт. Було доведено, що підвищене навантаження у професійній діяльності, ненормована праця, висока тривалість робочого дня, недостатня винагорода, грошова чи моральна, або її відсутність сприяють виникненню вигорання. Як наслідок, підвищується нервове напруження, що призводить до фрустрації, тривожності, емоційного спустошення як передумов психічних захворювань та емоційного вигорання.

Специфіка діяльності оперативного співробітника та оволодіння ним зазначеною професією вже з початку ініціює виникнення та розвиток у нього синдрому емоційного вигорання та буде супроводжуватись у майбутньому погіршенням стану здоров'я, зниженням рівня емоційного стану та, як наслідок, зниження ефективності професійної діяльності. Відсутність достатнього нормативно-правового забезпечення, що регламентує порядок використання результатів психологічного обстеження в аспекті винесення висновку рекомендаційного характеру, який може не бути врахованим під час прийняття рішення щодо психологічної придатності кандидата до використання його як оперативного співробітника та відсутність чітких критеріїв психологічного відбору осіб для сфери оперативно-розшукової діяльності також не сприяє зниженню ступеня ризику виникнення у нього емоційного вигорання.

Психологічній науці відомі такі моделі емоційного вигорання такі, як: однофакторна модель емоційного вигорання (Пайнс, Аронсон), двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікста), трьохфакторна модель (К. Маслач, С. Джексон), чотирьохфакторна модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab), процесуальні моделі емоційного вигорання, динамічна модель (М. Буриш, Дж. Грінберг, Б. Перлман і Е.А. Хартман).

Такі чинники розподіляються на три групи: чинники, пов'язані зі специфікою діяльності соціального інституту, в якому перебуває особистість (у нашому випадку - це правоохоронний орган спеціального призначення, професійна діяльність в якому має достатньо жорстку регламентацію, враховуючи те, що цей соціальний інститут є військовим формуванням, діяльність представників якого пов'язана з небезпекою та стресовими ситуаціями), чинники особистісної властивості (у першу чергу наявність достатніх особистісних якостей для опанування соціальної ролі та професійних традицій, а також вимог, пов'язаних з виконанням поставлених службових задач), чинники соціально-психологічного характеру (специфіка взаємовідносин у колективі, відносин з керівництвом та соціальним середовищем, яке, у свою чергу, можна поділити на дві референтні групи: професійне середовище та коло оточуючих поза межами виконання службових обов'язків).

Наведені групи чинників, на нашу думку, впливають на рівень фізичного, емоційного, психічного стану фахівця, та у свою чергу, з часом призводять до накопичення негативних проявів, які впливають на нього у повсякденній діяльності. Такий вплив призводить до втрати зацікавленості, бажання виконувати свої обов'язки, та у свою чергу, продовжує підсилювати негативні, руйнівні процеси, які негативно впливають на його особистість. Звичайно, що кожен з оперативних співробітників має різний рівень чи стадії вигорання, це може бути пов'язано з віком, статтю, терміном перебування на службі, успішністю діяльності, наявністю досягнень, кар'єрного зростання і т. п. Відповідно до стадії вигорання можна говорити і про симптоматику цього феномену. Виходячи з цього, нами створено модель емоційного вигорання оперативного співробітника Служби безпеки України.

На розвиток емоційного вигорання оперативного співробітника Служби безпеки України впливає група особистісних, організаційних, рольових чинників, які діють у складному взаємозв'язку і взаємозалежності [13]. Фактично можна констатувати, що звичайна причина «вигорання» – це комбінація шкідливих чинників, але індивідуальна ситуація професійного розвитку може посилювати або згладжувати їхній вплив.

Чинники, зумовлені специфікою діяльності органів правопорядку: детальна правова регламентація діяльності, що поряд з позитивним ефектом може призводити до зайвої формалізації діяльності, елементів бюрократизму; наявність владних повноважень по відношенню до громадян, що деколи виявляється в їхньому зловживанні та необґрунтованому використанні; корпоративність діяльності, яка може стати причиною ізоляції органів правопорядку та їхньої відчуження від суспільства; підвищена відповідальність за результати своєї діяльності; психічні та фізичні перевантаження, пов'язані з нестабільним графіком

роботи, відсутністю достатнього часу для відпочинку і відновлення втрачених сил та ін.; екстремальність діяльності; необхідність в процесі виконання службових завдань вступати в контакт з правопорушниками, що може призводити до засвоєння елементів кримінальної субкультури.

1. Індивідуально-психологічні чинники: неадекватний можливостям працівника рівень домагань і завищені особистісні очікування; недостатньо професійна підготовленість; специфічний зв'язок між деякими професійно значущими якостями особистості працівника; професійний досвід; професійні установки; особливості соціально-психологічної дезадаптації особистості, що призводить до прояву агресивності, схильності до насильства, жорстокості у поводженні з громадянами тощо; зміна мотивації діяльності, втрата інтересу до діяльності, розчарування в професії і т. п.

2. Чинники соціально-психологічні: неадекватний і грубий стиль керівництва; конфліктні відносини і мобінг у спілкуванні співробітників; несприятливий вплив найближчого соціального оточення поза службою; низька суспільна оцінка діяльності представників правоохоронного органу, виникнення професійного безсилля і невпевненості у потрібності своєї професії.

Кожен з наведених чинників має ту чи іншу руйнівну силу, яка, у свою чергу, призводить до деформації особистості. Такі чинники існують у різних сферах професійної діяльності людини. Розглядаючи феномен вигорання, можна констатувати, що не лише сила чи значущість чинника впливу на особистість відіграє свої роль, але й навіть на перший погляд незначні стресові ситуації, у які потрапляє фахівець, можуть призводити до розвитку цього феномену. Насамперед це пов'язано з частотою виникнення та часом тривалості чинника впливу. Таким чином, можна констатувати пряму позитивну кореляцію між часом перебування співробітника у стресових, або навіть просто дисгармонічних ситуаціях професійної діяльності та поступовим емоційним його вигоранням.

Різні дослідники по-різному підходять до визначення стадій емоційного вигорання. Це пояснюється різноманітністю підходів до розуміння сутності цього процесу. На цей момент існує кілька теорій, які виділяють стадії емоційного вигорання. Так Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як прогресуючий п'ятиступеневий процес [2].

Перша стадія емоційного вигорання («медовий місяць»). Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак, в процесі продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити усе менше задоволення і працівник стає усе менш енергійним.

Друга стадія («недостача палива»). З'являється втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. За відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникає привабливість роботи у цій організації і зниження продуктивності його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і дистанціювання від професійних обов'язків. У випадку високої мотивації працівник може продовжувати «горіти», підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду власному здоров'ю.

Третя стадія (хронічні симптоми). Надмірна праця без відпочинку, особливо «трудоголіків», призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань – хронічної дратівливості, загостреної злоби чи почуття пригніченості, «загнаності у кут». Постійне переживання нестачі часу.

Четверта стадія (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання невдоволеності власною ефективністю та якістю життя.

П'ята стадія емоційного вигорання («пробивання стіни»). Фізичні і психологічні проблеми переходять у гостру форму і можуть спровокувати розвиток серйозних небезпечних захворювань, які загрожують життю людини. У працівника з'являється стільки проблем, що його кар'єра перебуває під загрозою.

Динамічна модель Б. Перлман і Е.А. Хартман передбачає чотири стадії емоційного вигорання [18].

Перша стадія - напруження, пов'язане з додатковими зусиллями для адаптації до ситуаційних робочих потреб. Таке напруження викликають два найбільш імовірних типа ситуацій. Перший: навички й уміння працівника недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам. Другий: робота може не відповідати його очікуванням, потребам чи цінностям. Ті й інші ситуації створюють суперечності між суб'єктом і робочим оточенням, що запускає процес емоційного вигорання.

Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенних ситуацій можуть не викликати відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне оцінювання своїх можливостей та усвідомлюваних вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових та організаційних змінних.

Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним

наслідком психологічного стресу, переживання вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб'єктивного неблагополуччя - певного фізичного чи психологічного дискомфорту. Четверта стадія образно співставляється з «затуханням горіння» при відсутності необхідного «палива».

Кожен соціальний феномен чи соціальне явище має динаміку свого розвитку. Життєдіяльність та професійна діяльність особистості призводить до накопичення не лише життєвого і професійного досвіду, але й відбувається накопичення негативних емоцій, пов'язаних з фактом перебування у стресових ситуаціях. Такий досвід у свою чергу впливає на фізичний, емоційний та психічний стани індивіда.

Кожне соціальне явище має не лише чинники, які його створюють, та стадії його розвитку, але й має ознаки, симптоми якого його характеризують. Наведемо одну з найбільш поширених у світовій науці класифікацій симптомів, притаманних розвитку синдрому емоційного вигорання, яка передбачає їхній поділ на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні і поведінкові.

До психофізичних симптомів емоційного вигорання належать такі, як: відчуття постійної втоми, яка не проходить, не лише вечорами, але й вранці, одразу після сну (симптом хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); загальна астенизація (слабкість, зниження активності та енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту; різка втрата або різке збільшення ваги; повне або часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну вранці, починаючи з 4 години ранку або, навпаки, нездатність заснути ввечері до 2-3 години ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу); постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; задуха або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

До соціально-психологічних симптомів емоційного вигорання належать такі неприємні відчуття і реакції, як: байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, «відхід у себе»); постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (відчуття провини, образи, підозрілості, сорому, скутості); відчуття неусвідомленого неспокою і

підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); відчуття гіпервідповідальності і постійне відчуття страху, що «щось не вийде» або людина «не впорається»; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (за типом «Як не старайся, усе одно нічого не вийде»).

До поведінкових симптомів емоційного вигорання належать такі вчинки і форми поведінки співробітника: відчуття, що робота стає дуже тяжкою, а виконувати її усе важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде); незалежно від об'єктивної необхідності співробітник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі та іншим; відчуття даремності, зневіра у поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях; витрата більшої частини робочого часу на малоусвідомлюване або не усвідомлюване виконання автоматичних та елементарних дій, які відповідають службовим вимогам; дистанційованість від співробітників, підвищення неадекватної критичності; зловживання спиртним, різке зростання випалених за день сигарет, застосування психотропних засобів.

**Висновки.** Отже, емоційне вигорання – це комбінація взаємопов'язаних між собою симптомів, проте, на цей момент часу не існує єдиної точки зору на ці симптоми. Потрібно зазначити, що симптоми, які містять синдром емоційного вигорання, не проявляються одночасно усі разом, оскільки існують індивідуальні варіації та індивідуальна ситуація професійного розвитку, що може посилювати або згладжувати їхній деструктивний вплив.

**До перспектив подальших розвідок у даному напрямі** можна віднести вивчення професійної самоактуалізації оперативних співробітників Служби безпеки України із різним рівнем емоційного вигорання; гендерно-вікових аспектів емоційного вигорання оперативних співробітників Служби безпеки України; взаємозв'язку між конфліктами і розвитком емоційного вигорання оперативних співробітників Служби безпеки України.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика: дис... д-ра психол. наук / Аршава Ірина Федорівна. – Дніпропетровськ, 2007. – 480 с.
2. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – Спб. : Питер, 2002. – 496 с.
3. Колісник О. Л. Психологічні особливості професійного реагування на дезінформацію співробітниками розвідувального органу

Міністерства оборони України: дис. канд. психол. наук / Олег Леонідович Колісник. – Хмельницький, 2012. – 181 с.

4. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості: дис. д-ра психол. наук / Валентина Миколаївна Корольчук. – Київ, 2009. – 388 с.

5. Леженіна Л. М. Психологічні чинники емоційного вигорання слідчих Служби безпеки України: дис... канд. наук / Людмила Миколаївна Леженіна. – К., 2009. – 186 с.

6. Лефтеров В. О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності: дис. д-ра психол. наук / Василь Олександрович Лефтеров. – Харків, 2008. – 428 с.

7. Олександров Д. О. Психологія становлення особистості працівника органів внутрішніх справ: дис. д-ра психол. наук / Денис Олександрович Олександров. – К., 2014. – 487 с.

8. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76–97.

9. Осьодло В. І. Психологія професійного становлення офіцера : [монографія] / В. І. Осьодло. – К. : ПП «Золоті ворота», 2012. – 463 с.

10. Потапчук Є. М. Теорія та практика збереження психічного здоров'я військовослужбовців : [монографія] / Є. М. Потапчук. – Хмельницький : Вид-во Національної академії Державної прикордонної служби України, 2004. – 319 с.

11. Приходько І. І. Психологічна безпека персоналу екстремальних видів діяльності (на прикладі військовослужбовців внутрішніх військ МВС України): дис. д-ра психол. наук / Ігор Іванович Приходько. – Харків, 2014. – 397 с.

12. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре профессиональных свойств личности (на примере представителей социномических профессий): дис... д-ра психол. наук / Ольга Павловна Санникова. – К., 1996. – 407 с.

13. Сафін О. Д. Психолого-акмеологічні основи професійного та особистісного самовдосконалення співробітників правоохоронних органів України : [монографія] / О. . Сафін, В. С. Сідак. – К. : НА СБУ, 2004. – 178 с.

14. Тимченко О. В. Профессиональный стресс работников ОВД Украины (концептуализация, прогнозирование, диагностика и коррекция) : автореф. дис... д-ра психол. н. / Александр Володимирович Тимченко. – Харьков, НУВС, 2003. – 35 с.

15. Філіппов С. О. Психологічні особливості професійної діяльності офіцерів-оперативників Державної прикордонної служби України: дис. ... канд. психол. наук / Філіппов Станіслав Олександрович. – Хмельницький, 2004. – 200 с.

16. Чебыкин А. Я. Проблема эмоциональной устойчивости : [монография] / А. Я. Чебыкин / – Одеса : Південноукр. пед. ун-т ім. К.Д. Ушинського, 1995. – 195 с.

17. Шимко В. А. Професійне спілкування правоохоронців в особливих умовах : комунікативні стратегії / В. А. Шимко // Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Серія : Військово-спеціальні науки. – 2010. – Вип. 24. – С. 68–71.

18. Perlman В. Burnout : Summary and Future and Research / В. Perlman, E. A. Hartman // Human relations. – 1982. – Vol. 35 (4).

## УДК 159.9

*Афанасьєва Н.Є., к. психол. наук, доцент, доцент кафедри психології діяльності в особливих умовах НУЦЗУ*

### СТРУКТУРНА МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПРОФІЛЮ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті обґрунтована структурна модель психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, з урахуванням їх особливостей. Етапи: встановлення контакту, вирішення організаційних питань; формування внутрішньої мотивації; збір інформації про клієнта; ідентифікація альтернатив; реалізація рішення та визначення результативності.

*Ключові слова:* психологічне консультування, фахівці екстремального профілю, структурна модель.

В статті обґрунтована структурна модель психологічного консультування фахівців екстремального профілю діяльності, з урахуванням їх особливостей. Етапи: установление контакта; формирование внутренней мотивации; сбор информации о клиенте; идентификация альтернатив; реализация решения и определение результативности.

*Ключевые слова:* психологическое консультирование, специалисты экстремального профиля, структурная модель.

**Постановка проблеми.** Під структурою психологічного консультування розуміється сукупність технічних етапів, які проходять консультант і клієнт у процесі консультування [2]. Ці технічні етапи не мають жорстких меж і являють собою умовний розподіл, мета якого – розуміння всього процесу консультування, а не вказівка на точне дотримання встановленого алгоритму дій.

Кожен з етапів має свої відмінні особливості:

- специфічні цілі й завдання;
- часові аспекти;