

DOI: <https://doi.org/10.18524/2411-2054.2025.59.340305>

УДК 347.73

С. М. Клейменова, канд. юрид. наук, доцент
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Кафедра цивільно-правових дисциплін
Французький бульвар, 24/26, Одеса, 65058, Україна
e-mail: snkleimenova@gmail.com
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9136-3445>

ДО ПИТАННЯ ПРО ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Стаття присвячена окремим особливостям надання психологічних послуг. При характеристиці цього виду послуг виникають складнощі у визначенні самого поняття психологічної послуги. Викликано це тим, що на сьогодні відсутнє легальне поняття психологічної послуги. Необхідність визначення психологічних послуг обґрунтована тим, що останніми роками громадяни все частіше звертаються до послуг психологів. Для цього потрібно чітко розуміти специфічність цього виду послуг. У статті визначено, що психологічним послугам притаманні загальні ознаки, характерні для всіх видів послуг. Виявлено особливі характеристики психологічних послуг. Розглянуто проблему якості психологічних послуг. Особливості надання психологічних послуг пов'язані, безпосередньо, з характером таких послуг. Психологічне консультування, за своєю суттю, являє собою бесіду між психологом і клієнтом, у рамках якої клієнт звертається до психолога з проблемою, а психолог пропонує різні варіанти розв'язання цієї проблеми. Слід зазначити, що психологія, так само як і будь-яка інша професія, як і будь-яка наука, має свої стандарти якості надання психологічної допомоги. Водночас слід констатувати, що з огляду на величезну кількість різноманітних методик, єдиних професійних стандартів не вироблено не тільки на нормативному, а й на професійному рівні. Крім того, клієнт, через цілу низку об'єктивних і суб'єктивних чинників, практично позбавлений можливості самостійно оцінити якість наданих йому послуг. Виходячи з вищевикладеного, позитивний емоційний настрій після психологічного консультування сприймається як висока якість наданої послуги, а негативний, найчастіше, як низька якість. Водночас необхідно розуміти, що, як ми вже визначили раніше, метою психолога є не тимчасове створення гарного настрою, а усунення несприятливих моделей поведінки клієнта, що далеко не завжди може бути пов'язано зі сприятливим емоційним фоном.

Ключові слова: послуга, психологічна послуга, ознаки, якість, психолог, клієнт.

Постановка проблеми. Необхідність виявлення особливостей психологічних послуг викликана, насамперед, попитом на їх надання. Відсутність легального визначення саме психологічних послуг ускладнює їх розуміння як об'єкта права. Визначення ознак психологічних послуг дасть можливість встановити їхню правову природу.

Метою статті є аналіз особливостей психологічних послуг, виявлення характерних ознак цього виду послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогоднішній день ці питання є недостатньо дослідженими. Теоретичні питання, що стосуються правової сутності психологічних послуг, розглядали А. Г. Обуховська, В. Г. Панок та ін.

Нині сфера послуг є настільки широкою, що виникає необхідність у легальному визначенні поняття психологічних послуг. Надання окремих видів послуг регулюється спеціальними нормативно-правовими актами, в яких дається поняття даного виду послуг. Порядок надання психологічних послуг, а також визначення поняття психологічної послуги на законодавчому рівні закріплено Законом України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні». Цей Закон визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади системи охорони психічного здоров'я в Україні, регулює суспільні відносини у цій сфері з метою забезпечення доступності, якості послуг, дотримання прав людей з психічними розладами, іншими проблемами, що стосуються психічного здоров'я, запобігання виникненню психічних розладів, сприяння досягненню психологічного благополуччя та розвитку людини, усунення факторів, що негативно впливають на психічне здоров'я. Не можна стверджувати, що цей нормативно-правовий акт визначає поняття психологічної послуги як об'єкта права. Під час укладення договору про надання послуг психолога важливим є правильно визначити права та обов'язки сторін за договором, установити результат (ефект), що має бути досягнутий під час виконання надавачем послуги (психологом) своїх професійних обов'язків. Для цього необхідно, насамперед визначити місце психологічних послуг у загальній системі послуг. Цього можна досягти шляхом виявлення ознак цього виду послуг, а також визначення критеріїв якості психологічних послуг.

Відсутність чіткої термінології щодо надання психологічної послуги, ускладнює розмежування видів психологічних послуг, а також не враховує інтереси її ймовірних отримувачів, оскільки не визначено правового статусу осіб, що можуть надавати подібні послуги.

В Україні ще у 1990 році було ухвалено Етичний кодекс психолога. Норми, закріплені в цьому документі, умовно можна розглядати як етичні норми. В абзаці 2 закріплено, що «цей Кодекс являє собою сукупність етичних норм, правил поведінки, що склалися у психологічному співтоваристві й регулюють його життєдіяльність. Об'єктом досліджень і впливу психологів є внутрішній світ особистості, тому їхні контакти з іншими людьми повинні бути теплими, доброзичливими, цілющими» [2]. Як ми бачимо з цього положення Кодексу, він регулює саме морально-етичні відносини між психологом і клієнтом.

Виходячи із загальних положень про послуги, можна стверджувати, що основні ознаки послуг притаманні і психологічним послугам. По-перше, цей вид послуг нематеріальний; по-друге, він споживається в процесі її надання; по-третє, послуга невіддільна від джерела її надання, у цьому разі від фізичної особи, яка має право надавати цей вид послуг; по-четверте, на результат (ефект) послуг не виникає права власності з огляду на те, що такий результат (ефект) не можна зберегти.

Перелічені вище ознаки характеризують психологічні послуги. Так, психологічна послуга, як більшість послуг, не втілена в будь-яку форму, її особливість саме в тому, що нею неможливо володіти як річчю. Її природа інша, незважаючи на відсутність матеріальної (уречевленої) форми, психологічна послуга все ж є об'єктом права. На це вказує насамперед те, що між психологом

(послугонадавачем) і клієнтом (послугоотримувачем) виникають кореспондуючі права та обов'язки при укладенні договору про надання психологічних послуг.

Психологічна послуга як кожна з інших послуг споживається в процесі її надання. Особливість взаємовідносин між психологом і клієнтом у тому, що саме в рамках їхнього спілкування клієнт отримує той результат (ефект), заради якого він і вступає в подібні правовідносини. Ця ознака логічно впливає із суті першої ознаки (відсутність уречевленого результату).

Неможливість зберегти результат (ефект) психологічної послуги і як наслідок на нього не виникає права власності як на матеріальний об'єкт, також впливає з нематеріальності результату (ефекту) діяльності психолога (послугодавача).

Психологічним послугам притаманна ознака, яка вказує на статус суб'єкта, що має право надавати цей вид послуг. Так, частина 3 статті 1 Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» встановлює, що надавач послуг у сфері психічного здоров'я - фахівець у сфері психічного здоров'я зареєстрований у встановленому порядку як фізична особа-підприємець або юридична особа незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, з якою перебувають у трудових або договірних відносинах фахівці у сфері психічного здоров'я. До надавачів послуг також належать фахівці у сфері психічного здоров'я, які проходять військову (спеціальну) службу на посадах у структурних підрозділах психологічної служби складових сектору безпеки та оборони України (ЗУ). Крім того, абзацем 9 статті 1 цього Закону встановлюється, що фахівцями у сфері психічного здоров'я є фізичні особи, які надають допомогу у сфері психічного здоров'я, мають відповідну освіту, володіють необхідними для цього професійними знаннями та навичками, а також відповідають встановленим законодавством вимогам щодо атестації та/або сертифікації [1]. Перелік професій фахівців у сфері психічного здоров'я затверджується Кабінетом Міністрів України. Тобто особа, яка надає психологічну послугу, зобов'язана мати право на надання цього виду послуг. Психологи і психотерапевти зобов'язані пройти сертифікацію: психологів - через Національну комісію, а психотерапевтів - через саморегулятивні організації з міжнародним визнанням. Це гарантує пацієнтам доступ до кваліфікованих фахівців.

Однією з найважливіших ознак психологічних послуг є ознака конфіденційності. Ця ознака вказує на довірчі стосунки між психологом (послугонадавачем) і клієнтом (послугоотримувачем). Сама природа подібних відносин свідчить про необхідність дотримування правил збереження інформації, отриманої від клієнта психологом. Більш того, положення про конфіденційність і порядок збереження відомостей про дані клієнта, а також про вид психологічної проблеми клієнта і способи її вирішення, мають бути визначені окремим положенням у договорі про надання психологічної послуги. Стаття 5 Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» встановлює, що надавачі послуг у сфері психічного здоров'я зобов'язані забезпечувати збереження та нерозголошення інформації, отриманої у зв'язку з наданням допомоги у сфері психічного здоров'я, крім випадків, визначених законом, та не використовувати таку інформацію на свою користь чи на користь третіх осіб. Крім того, законодавець допускає, що фахівці у сфері психічного здоров'я можуть використовувати інформацію про отримувачів послуг у сфері психічного

здоров'я у своїй професійній та науковій діяльності, у публікаціях і публічних виступах, за умови що така інформація не дає змоги ідентифікувати особу та за наявності письмової згоди відповідної особи або її законного представника. Стаття 4.1. Етичного кодексу психолога також встановлює, що психолог зобов'язаний дотримуватися конфіденційності у всьому, що стосується взаємин з клієнтом, його особистого життя і життєвих обставин [2].

У юридичній літературі виокремлюють таку ознаку, як негарантованість результату (ефекту) послуги. На нашу думку, при вступі сторін у правові відносини шляхом укладення договору про надання послуг, зокрема й психологічних, результат має бути гарантований. Інакше сторона - надавач послуги (психолог) не виконує взятих на себе обов'язків щодо надання належного результату. У статті 3.4. Етичного кодексу психолога встановлюється, що психологи беруть на себе професійну відповідальність за кваліфіковане обстеження, консультування та лікування. Вони домовляються про терміни завершення своєї діяльності або доцільність направлення клієнта до іншого компетентного спеціаліста. Це вказує на те, що виконання перелічених вище дій психолога призводить до належного результату. Невиконання зазначених дій психолога свідчить про неналежне виконання прийнятих ним на себе договірних зобов'язань. Це відображено в статті 4 Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні»: особи, яким надається допомога у сфері психічного здоров'я, їхні законні представники мають право: отримувати своєчасні, відповідні та якісні послуги та допомогу у сфері психічного здоров'я, які відповідають їхнім потребам і мають доведену ефективність [1]. Психолог як фахівець, професійна діяльність якого підтверджується здобутою освітою, зобов'язаний надати належну психологічну послугу клієнту, керуючись своїми спеціальними знаннями та уміннями, які приводять до досягнення необхідного результату. Тому, на нашу думку, негарантованість результату (ефекту) не може бути застосовна до такого об'єкта цивільного права як послуга, зокрема психологічної послуги. Негарантованість результату (ефекту) вказує на неналежну якість наданої послуги. Вважаємо, що якість психологічних послуг слід розглядати через призму дій, за які психолог несе відповідальність. Так, розділ 1 Етичного кодексу психолога вказує на подібні дії, які призводять до відповідальності, а саме: психолог несе особисту відповідальність за свою роботу; психологи повинні утримуватися від будь-яких дій чи заяв, що загрожують недоторканості особи; не мають права використовувати свої знання і становище з метою приниження людської гідності, пригнічування особистості або маніпулювання нею; несуть відповідальність за додержання пріоритету інтересів людини; на психологів покладається відповідальність за надійність використовуваних методів та програмного забезпечення, валідність обробки даних досліджень, у тому числі і тих, які проводяться з використанням комп'ютерних технологій та інші.

Отже, якщо психолог, як надавач послуг, не вчиняє дій, що призводять до відповідальності, то його обов'язки з надання психологічних послуг виконані якісно та добросовісно.

Досить важливим у визначенні якості психологічних послуг є безпека його професійної діяльності. Безпека надання послуги означає, що виконавець вживає всіх відомих науці заходів для запобігання негативним наслідкам її надання.

S. M. Kleimenova, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor
Odesa I. I. Mechnikov National University
the Department of Civil Law Disciplines
24/26 Frantsuzkyi Blvd, Odesa, 65058, Ukraine
e-mail: snkleimenova@gmail.com
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9136-3445>

ON THE PECULIARITIES OF PSYCHOLOGICAL SERVICES

Summary

This article is devoted to some specific features of psychological services. When characterizing this type of service, there are difficulties in defining the very concept of psychological services. This is due to the fact that today there is no legal concept of psychological services. The need to define psychological services is justified by the fact that in recent years citizens have been increasingly turning to the services of psychologists. To do so, it is necessary to clearly understand the specifics of this type of service. The article determines that psychological services are characterized by common features that are characteristic of all types of services. The special characteristics of psychological services are identified. The problem of quality of psychological services is considered. The peculiarities of providing psychological services are directly related to the nature of such services. Psychological counseling, in essence, is a conversation between a psychologist and a client, in which the client addresses the psychologist with a problem, and the psychologist offers various options for solving this problem. It should be noted that psychology, like any other profession, like any science, has its own quality standards for the provision of psychological assistance. At the same time, it should be noted that, given the huge number of different methods, no uniform professional standards have been developed not only at the regulatory but also at the professional level. In addition, due to a number of objective and subjective factors, the client is practically deprived of the opportunity to independently assess the quality of the services provided to him. Based on the foregoing, a positive emotional mood after psychological counseling is perceived as high quality of the service provided, and a negative mood is often perceived as low quality. At the same time, it should be understood that, as we have already defined earlier, the goal of a psychologist is not to temporarily create a good mood, but to eliminate unfavorable patterns of client behavior, which may not always be associated with a favorable emotional background.

Keywords: service, psychological service, signs, quality, psychologist, client.