

Шляхта В.М.

Університет Григорія Сковороди в Переяславі

ВПЛИВ СОЦІАЛЬНОЇ РЕФЛЕКСІЇ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

У статті розкрито сутність соціальної рефлексії, яка включає в себе аналіз взаємодії з іншими людьми та вплив на них, оцінку внутрішніх подій у контексті соціальних умов, переосмислення своєї ролі в суспільстві у контексті соціальних умов; сприяє розвитку соціальної компетентності. З'ясовано основні професійні обов'язки психолога-консультанта – проведення індивідуальних консультацій, групові сесії, оцінка та діагностика психологічного стану клієнтів, розробка і впровадження плану допомоги (підбір психотерапевтичних методів, проведення тренінгів, консультування та ін.), співпраця з іншими фахівцями для надання комплексної допомоги клієнтам, професійний розвиток та ін. Визначено чинники якісної психологічної допомоги психологом-консультантом: глибокі знання в галузі психології, вміння застосовувати різні підходи й методику у роботі з клієнтами; якість процесу консультування та інформаційно-методичного забезпечення; вирішення проблем клієнтом через ухвалення ним відповідальності; прийняття клієнтом власного досвіду, подолання труднощів та інсайти клієнта щодо свого життєвого досвіду; налагодження клієнтом відносин із собою та іншими; ефективно спілкування; здатність до аналізу; терпимість до невизначеності та ін. Виявлено, що використання різноманітних психотерапевтичних підходів і методик у роботі з клієнтами (когнітивно-поведінкова терапія, гештальт-терапія, психодрама, сімейна терапія та ін.) дозволяє психологу-консультанту працювати з широким спектром проблем (депресія, тривожність, страхи, стосунки, проблеми з самооцінкою тощо). Встановлено, що духовні цінності можуть бути важливим ресурсом для психолога в роботі з клієнтами, але вони повинні використовуватися з урахуванням потреб та цінностей самого клієнта. Доведено, що рефлексія професійної діяльності є обов'язковою, оскільки це процес, який включає в себе оцінку та аналіз власного рівня професійного розвитку, здатність до саморозвитку, співвідношення внутрішнього стану особистості та її особливостей.

Ключові слова: професійні обов'язки, психолог-консультант, психологічна допомога, рефлексія, соціальна рефлексія, соціальне середовище, якість.

Постановка проблеми. Сучасне суспільство стикається з різноманітними соціальними викликами, які позначаються на психічному здоров'ї людей. Психолог-консультант, який вміє застосовувати соціальну рефлексію в своїй роботі, може значно покращити якість надання психологічної допомоги, адже розуміння ним впливу соціальних умов, культурних норм, етнічних традицій тощо на життя й психологічний стан клієнтів дозволить йому більш дієво адаптувати підходи та методи до конкретних соціальних контекстів.

Системний погляд на запити клієнтів є важливим через бачення психологом-консультантом проблем клієнта в контексті соціальної взаємодії та структур, що впливатиме на розробку комплексних та системних планів допомоги. Йдеться про врахування соціальної рефлексії в роботі психолога-консультанта для забезпечення більш ефективного та адаптованого до конкретних потреб клієнтів обслуговування. Таким чином, дослідження соціальної рефлексії може стати основою

для пошуку нових підходів до вивчення її впливу на якість надання психологічної допомоги психологом-консультантом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Феномен рефлексії та її вплив на особистість вивчають зарубіжні психологи. Так, Т. Зінгер (T. Singer), Німеччина, досліджує соціальну нейронауку та емпатію; Р. Кочюнас, Литва, – структуру соціальної рефлексії; Д. Бавельє (D. Bavelier), Швейцарія, – вплив відеоігор на соціальну рефлексію; С. Марія Альтоті (S. Maria Aglioti), Італія, – спеціалізується на дослідженні соціальної взаємодії. У вітчизняній психології рефлексивні процеси досліджують І.Д. Бех, І.К. Зубіашвілі, С.Ю. Іллющенко, О.В. Крюкова, О.В. Лавренко, Л.Б. Маліцька, М.М. Марусинець, Л.О. Ніколаєв, Р.В. Павелків, Н.І. Пов'якель, Л.К. Пилипенко, О.В. Савченко та ін.

Мета статті – з'ясувати сутність соціальної рефлексії та її роль у роботі психолога; розкрити чинники якісної психологічної допомоги психологом-консультантом.

Виклад основного матеріалу. Психолог-консультант – це фахівець, який надає психологічну допомогу та консультує людей у вирішенні їхніх проблем. Аналіз джерел з проблеми дослідження дозволяє визначити основні професійні обов'язки психолога-консультанта: проведення індивідуальних консультацій, групові сесії, оцінка та діагностика психологічного стану клієнтів, розробка і впровадження плану допомоги (підбір психотерапевтичних методів, організація і проведення тренінгів, консультування та ін. психологічні практики), співпраця з іншими фахівцями (лікарями, соціальними працівниками, вчителями та ін. спеціалістами) для надання комплексної допомоги клієнтам, професійний розвиток та ін. [5; 8]. Зауважимо, що це лише загальний огляд професійних обов'язків психолога-консультанта; реальні обов'язки можуть варіюватися в залежності від спеціалізації, місця роботи та контексту надання психологічної допомоги. Отже, коло професійних завдань у психолога-консультанта досить широке: звернення з питань міжособистісних стосунків (подружніх, сексуальних, стосунків із дітьми тощо), взаємин людей у сфері суспільного життя та ін. У процесі надання психологічної допомоги, вважає Л.О. Ніколаєв, важливо створити сприятливе середовище для особистісного розвитку, розуміння емоцій і поведінки, подолання проблем клієнтами, застосуванні доцільних психотерапевтичних методик та сприянні їхньому професійному зростанню. Через прояв емпатії і розуміння клієнта психолог-консультант створює також і безпечну, психологічно комфортну атмосферу для висловлення почуттів та думок, оскільки допомагає клієнтам зосередитися на їхніх потребах, розвивати навички саморегуляції, вирішувати конфлікти та приймати свідомі рішення [8]. Отже, мета професійної діяльності психолога-консультанта – допомога людям у подоланні життєвих криз, підвищення здатності вирішувати проблеми та самим приймати рішення.

Ефективність професійної діяльності психолога-консультанта залежить від його особистих якостей, професійних навичок й досвіду роботи з клієнтами. Так, за І.Я. Мельничук, якість консультаційних послуг психолога, визначають наступні фактори: якість управління консультаційним процесом; якість процесу консультування; якість рекомендацій консультантів; якість досвіду консультантів; якість інформаційно-методичного забезпечення; якість досвіду клієнта [6]. О.В. Крюкова називає схожі чинники: емоційні стани, поведінка, думки клієнта; інсайти щодо свого життє-

вого досвіду; прийняття клієнтом власного досвіду, подолання труднощів; налагодження клієнтом відносин (з собою, з іншими); вирішення проблем клієнтом через ухвалення ним відповідальності [4]. Наші напрацювання в процесі теоретичного дослідження проблеми дають можливість виокремити характеристики психолога-консультанта, які впливають на якість його роботи:

- емпатія як здатність розуміти та переживати емоції клієнта;

- професіоналізм – глибокі знання в галузі психології, уміння застосовувати різні підходи й методики у роботі з клієнтами;

- ефективне спілкування – уміння слухати, ставити запитання, вести діалог/полілог, передавати інформацію клієнту так, щоб він зміг її зрозуміти і прийняти;

- здатність до аналізу – вміння аналізувати ситуацію, виявляти причини проблем і, відповідно, знаходити адекватні рішення;

- терпимість до невизначеності – здатність працювати з клієнтами, які не мають чіткого розуміння власних проблем чи бажань [2; 4; 8; 11].

На результативність роботи психолога-консультанта впливають також і організація групових сесій, тренінгів та семінарів з метою психологічної підтримки та розвитку особистості. В цих групових форматах учасники можуть отримати підтримку від інших учасників групи, здобути нові знання/навички для подолання своїх проблем. Крім роботи з клієнтами, психолог-консультант співпрацює з іншими фахівцями: лікарями, соціальними працівниками, вчителями та ін. спеціалістами з надання комплексної допомоги клієнтам. Важливою частиною роботи психолога-консультанта є постійний професійний розвиток, який може відбуватися в тому числі й шляхом участі в навчальних семінарах, майстер-класах, воркшопах, тренінгах, професійних конференціях тощо. Рефлексивна діяльність відкриває перед психологом нові горизонти, у нього з'являється можливість контролювати своє мислення. Н.І. Пов'якель вивчала проблему професіогенезу мислення майбутніх психологів на основі розробленої нею рефлексивно-творчої тренінгової програми. Вона розробила спеціальні психотехнічні прийоми виходу психолога в «рефлексивну позицію, основним змістом яких є зміна точки зору на ситуацію, в якій виникло ускладнення, із внутрішньої на зовнішню, у виході за межі ситуації, у позицію, що дозволяє розібратися в ситуації і знайти спосіб вирішити її [10, с. 234]. Розкриємо наступні прийоми за Н.І. Пов'якель:

– *Прийом усвідомлення ускладнення* – допомагає знайти способи регулювання та подолання проблеми для чого потрібно вийти за межі поточної ситуації та проаналізувати її з більш широкої перспективи, що є необхідним для ефективного розв’язання завдань та подолання труднощів.

– *Прийом вибору психологом рефлексивної позиції або точки зору на ситуацію* – психолог-консультант може вибрати рефлексивну позицію, яка відрізняється від власної точки зору на ситуацію. Це може бути позиція партнера по взаємодії, колеги-психолога або будь-яка інша позиція, корисна для розгляду ситуації з іншого ракурсу. Вибір такої позиції залежить від її потенційної корисності у конкретній ситуації.

– *Прийом самовизначення та рефлексивного налагодження* – вимагає від консультанта раціонального осмислення ситуації з різних точок зору. Також важливо контролювати емоції, що ускладнюють ситуацію, формувати широкий репертуар професійно-психологічних рефлексивних позицій та розвивати плюралістичну позиційність у регулюванні мислення.

– *Прийом рефлексивного відображення ситуації* – полягає в здатності розглядати її з різних позицій і точок зору, щоб сформулювати новий образ або уявлення, яке допоможе краще розуміти причини ускладнення, що виникло.

– *Прийоми рефлексивних інтерпретацій* – це означає, що психолог-консультант використовує рефлексивні методи, такі як інтерпретація та аналіз, для того, щоб уважно вивчати та аналізувати ситуацію з різних точок зору і зрозуміти причини її ускладнення. В процесі цього аналізу психолог активно фіксує свої рефлексивні позиції, щоб бути усвідомленим і об’єктивним у своїх висновках.

Отже, рефлексивно розвинена особистість психолога-консультанта здатна рухатися вперед, виховувати в собі рефлексивний режим мислення, високу духовність, оскільки, як наголошує Н.І. Пов’якель «вільне й гнучке володіння рефлексивними прийомами саморегуляції мислення – показник високого рівня розвитку професійного мислення фахівця» [10, с. 235].

У контексті даного дослідження викликає інтерес праця відомого литовського психолога, автора розвитку концепції соціальної рефлексії Р. Кочюнаса «Структура соціальної рефлексії» (Вільнюс, 1990), яка допомагає розуміти вплив соціальних умов на психологічний стан людини й сприяє розвитку етичного та культурно-сенситивного підходу до психологічної практики. Нау-

ковець зробив спробу уявити узагальнену модель ефективного консультанта з наступними характеристиками: автентичність, сила особистості та ідентичність, прийняття особистої відповідальності, емпатія тощо. Вважається, що це є перспективне бачення особистості консультанта і потребує емпіричної перевірки [10].

Таким чином, можемо зробити висновок, що рефлексія професійної діяльності є обов’язковою, оскільки це процес, який включає в себе оцінку та аналіз власного рівня професійного розвитку, здатність до саморозвитку, співвідношення внутрішнього стану особистості та її особливостей [5]. І.К. Зубіашвілі та О.В. Лавренко вважають, що соціальна рефлексія «як складова частина соціогуманітарного знання відрізняється від будь-яких інших видів складових його елементів, підкреслює зверненість філософії та психології до суспільного суб’єкта» [1, с. 40]. Соціальна рефлексія є основою механізму, що спонукає людину до самореалізації, самостійності та активності, до прагнення здійснювати вільний вибір, досягати цінності та норми суспільства, створює умови для соціалізації та розвитку суб’єкта [1].

У контексті виховання та соціалізації особисті вагомий внесок в теоретико-методологічну характеристику рефлексії зробив видатний український психолог І.Д. Бех. Він доводить, що рефлексія є «... усвідомлення індивідом підґрунтя власних дій, зорієнтованість мислення на себе і продукти своєї діяльності ...» [1, с. 291], «процес самопізнання суб’єктом внутрішніх психічних актів і станів [1, с. 287]. «Лише усвідомлення вищих духовних цінностей, – наголошує науковець, – робить із конкретного, індивідуального Я-безкінечне Я як вищий сенс життя особистості. Вагомою в саморозвитку особистості є проєкція потужності особистості в площину духовного фонду, яким вона володіє. Щоб цей фонд став реальним вираженням духовного Я, рефлексія має представити його як ідеальну власність, одержану в процесі духовної самодіяльності особистості. Саме за духовно орієнтованого життя відбувається її вдосконалення» [1, с. 297]. Доречно буде додати, що духовні цінності психолога-консультанта можуть впливати на його способи розуміння та підходу до клієнтів. Наприклад, психолог, який цінує мир, гармонію та доброту, може активно працювати над тим, щоб створити таке саме середовище для своїх клієнтів. Духовні цінності також можуть надати психологу опору та напрямок у складних етичних ситуаціях. Проте важливо пам’ятати, що психолог повинен бути в змозі виокремлювати власні духовні цінності від цінностей клієнта та не нав’язувати

їх. Крім того, психолог повинен бути відкритим до різноманітності духовних переконань своїх клієнтів та поважати їхню індивідуальність. Отже, духовні цінності можуть бути важливим ресурсом для психолога-консультанта в роботі з клієнтами, але вони повинні використовуватися з урахуванням потреб та цінностей самого клієнта.

Концепція соціальної рефлексії має вагомий вплив на якість роботи психолога-консультанта в сенсі розуміння системної природи проблем клієнта, адже вона дає можливість розглядати їх у контексті соціальних взаємодій та структур, що, у свою чергу, допомагає в наданні комплексної допомоги, спрямованої на зміну не лише індивідуальних психологічних процесів, а й соціального середовища, в якому функціонує клієнт. Важливою для нашого дослідження є праця Л.А. Найдьоновой «Рефлексивна психологія територіальних спільнот» (2012). Автор доводить, що в територіальній громаді, яка рефлексивно самоорганізована, можливо вирішувати різні проблеми: власного добробуту, взаємодопомоги, стабільності та ін. «При цьому зв'язки і стосунки людей стають реальною економічною силою, складаються у соціальний капітал територіальної спільноти, а рефлексивні властивості, що забезпечують примноження спільного блага, утворюють своєрідний рефлексивний капітал [7, с. 9]. На переконання дослідниці, «саме від розвитку рефлексивних властивостей територіальних спільнот залежить перспектива виживання і гармонійного розвитку людства як частини біо- і ноосфери планети... Загалом можна говорити про єдину територіальну спільноту глобального масштабу – людство, яке проживає на планеті Земля. Усвідомлення цього макромасштабу складає психологічний сенс глобалізації» [7, с. 8].

У вивченні проблеми впливу соціальної рефлексії психолога-консультанта на якість надання психологічної допомоги нашу увагу привернула робота В.В. Рибалки «Психологія розвитку особистісної готовності педагогів до професійної діяльності: методичні рекомендації» (Київ, 2023). Науковець зазначає, що в процесі обговорення проблем рефлексії сьогодні роль внутрішнього мовлення у здійсненні рефлексивних процесів майже не розглядається сучасними філософами, психологами і педагогами. Наведемо цитату В.В. Рибалки, де він посилається в свою чергу на Б.Ф. Баєва: «... роль внутрішнього мовлення в рефлексії очевидна і вона впливає вже з робіт Л.С. Виготського, Б.Г. Ананьєва, П.Я. Гальперіна, М.І. Жинкіна, О.М. Соколова та ін. На це вказується в роботах відомого українського психолога Б.Ф. Баєва, який переконаний, що

«дослідження внутрішнього мовлення і насамперед його участі в різних психічних процесах (мисленні, пам'яті, самосвідомості, переживаннях) допоможе глибше зрозуміти природу і структуру цих процесів, з яких і складається свідоме життя». Учений слушно вважає «головною специфічною відзнакою внутрішнього мовлення функціональну відзнаку: воно виконує функції обдумування, планування, регуляції діяльності, внутрішньої підготовки процесу спілкування та обміну думками, тобто психологічно внутрішні функції» [11, с. 67] і далі: «участь внутрішнього мовлення в мисленні визначається насамперед тим, що воно є: а) засобом розуміння чужих думок; б) знаряддям нашого власного думання, самостійного розв'язування мислительних задач; в) засобом підготовки процесу обміну думками. Це специфічні функції внутрішнього мовлення, якими забезпечується мислительна діяльність» [11, с. 68]. Для нашого дослідження цінним є розуміння того, що внутрішнє мовлення і зовнішнє в рефлексивній діяльності психолога-консультанта з клієнтом тісно пов'язані й функціонально взаємодіють, що впливає на якісний результат і краще розуміння клієнтських потреб у контексті їхнього соціального середовища. Зазначимо також, що вплив соціальної рефлексії психолога-консультанта на якість надання психологічної допомоги забезпечується низкою факторів, які включають в себе професійні навички, особисті якості та методи роботи. Так, рефлексивний психолог-консультант повинен мати широкі теоретичні знання з психології, розуміння психологічних теорій та підходів для ефективного аналізу проблем клієнтів, адаптації методик та розробки відповідних стратегій консультування. І.Я. Мельничук вказує, що здатність сприймати емоційний стан клієнта, проявляти співчуття до його ситуації сприятиме покращенню результатів консультування. Крім того, на думку дослідниці, ефективний психолог-консультант повинен бути добрим слухачем, який уважно слухає клієнта, активно виявляє інтерес до його ситуації та демонструє зацікавленість щодо його благополуччя, бути емпатійним для кращого розуміння клієнтських потреб у контексті їхнього соціального середовища [6].

Додамо з власного досвіду, що рефлексивна практика психолога-консультанта слугуватиме вдосконаленню навичок консультування. Наприклад, ведення журналу рефлексії, в якому можна аналізувати власні реакції на взаємодію з клієнтами, свої емоції, спостереження. Доцільно залучати супервізора (досвідченого колегу або професійного наставника) для обговорення своєї роботи та пошуку способів покращення професійних

навичок. Запис сесій консультування та їх подальший аналіз може допомогти психологу отримати більше інформації про свою роботу, комунікаційні навички, емоційну взаємодію з клієнтами. Гнучкість та креативність є ще одним чинником впливу соціальної рефлексії психолога-консультанта на якість надання психологічної допомоги, який може бути забезпечений здатністю фахівця дотримуватися різних підходів до консультування та бути готовим до змін у процесі роботи з клієнтом. Загалом, варто сказати, що ефективні результати роботи рефлексивного психолога-консультанта забезпечуються комплексом професійних навичок, особистих якостей та методик, які сприяють покращенню ефективності консультування та досягненню успішних результатів для клієнтів.

Висновки. Таким чином, можемо зробити висновки і навести наступні аргументи того, що соціальна рефлексія відіграє важливу роль у наданні якісної психологічної допомоги. По-перше, соціальна рефлексія дозволяє психологам бути більш свідомими своїх власних уявлень, переконань та стереотипів. Це важливо, оскільки у психологічній допомозі важливо мати здатність приймати інших людей такими, як вони є, тобто без упереджень та переконань. Соціальна рефлексія

допомагає психологам розрізняти свої власні емоції та думки від того, що вони спостерігають у своїх клієнтів. По-друге, соціальна рефлексія сприяє розвитку емпатії та співчуття у психолога, що впливає на розуміння своїх клієнтів, допомагає відчувати їхні емоції та бачення ситуації з їхнього боку. Такий підхід відіграє важливу роль у прояві довіри та зближенні психолога з клієнтом, що в свою чергу теж сприяє якості надання психологічної допомоги. По-третє, соціальна рефлексія сприяє розвитку культурної компетентності у психолога. В сучасному суспільстві ми маємо справу з різноманітними культурами, традиціями та цінностями. Психолог повинен бути здатний розуміти цю різноманітність та пристосовувати свою практику до потреб різних груп людей. Соціальна рефлексія допомагає психологам розробляти власну культурну чутливість та адаптувати свою роботу до конкретних потреб клієнтів.

Отже, соціальна рефлексія є важливим компонентом професійної діяльності психолога-консультанта, оскільки вона має вплив на їхню свідомість, розвиток емпатії та сприяє культурному розмаїттю, що в свою чергу позитивно впливає на якість надання психологічної допомоги та створює безпечне й комфортне середовище для клієнтів.

Список літератури:

1. Бех І. Д. Вибрані наукові праці. У 2-х томах. Том 2. Виховання особистості. Чернівці : Букрек, 2015. С. 286-310.
2. Зубіашвілі І., Лавренко О. Соціальна рефлексія як основа механізму економічної соціалізації особистості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2022. № 2(26). С. 30–47.
3. Іллющенко С. Ю. Психологічний зміст феномена рефлексії як властивості, процесу, стану. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 4(57). С. 32–43.
4. Крюкова О. В. Соціальна рефлексія як складова соціального розвитку особистості. *Проблеми сучасної психології*. Вип. 16. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2012. С. 636–647.
5. Маліцька Л. Б. Розвиток рефлексії у майбутніх фахівців. *Актуальні проблеми психології в закладах освіти*. 2014. Вип. IV. С. 84–88.
6. Мельничук І. Я. Формування рефлексивних механізмів цілеутворення в процесі розв'язання професійно-психологічних задач : автореф. дис. канд. психол. наук. Київ, 2001. 25 с.
7. Найдьонова Л. А. Рефлексивна психологія територіальних спільнот. Київ : Міленіум, 2012. 280 с.
8. Ніколаєв Л. О. Розвиток асертивності підлітків у різних умовах соціалізації : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01; Київський університет імені Бориса Грінченка. Київ, 2016. 325 с.
9. Павелків Р. В. Рефлексія як механізм формування індивідуальної свідомості та діяльності особистості. *Вісник післядипломної освіти* : зб. наук. праць. 2019. № 8(37). С. 84–98.
10. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога : монографія. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. 295 с.
11. Рибалка В. В. Психологія розвитку особистісної готовності педагогів до професійної діяльності: методичні рекомендації. Київ, 2023. 160 с.

Shlyakhta V.M. THE IMPACT OF SOCIAL REFLECTION OF A CONSULTANT PSYCHOLOGIST ON THE QUALITY OF PROVIDING PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE

The article reveals the essence of social reflection, which includes the analysis of interaction with other people and their influence, evaluation of internal events in the context of social conditions, rethinking one's role in society in the context of social conditions; contributes to the development of a social competence. The main professional duties of a consultant psychologist are clarified, including conducting individual consultations, group sessions, assessment and diagnosis of clients' psychological state, development and implementation of assistance plans (selection of psychotherapeutic methods, conducting training sessions, counseling, etc.), collaboration with other specialists to provide comprehensive assistance to clients, professional development, etc. The following factors of a quality psychological assistance by a psychologist-consultant are determined: deep knowledge in the field of psychology, ability to apply various approaches and methodologies in working with clients; quality of the counseling process and information-methodical support; solving client's problems by making them take responsibility; client acceptance of their own experience, overcoming difficulties, and client insights into their life experience; client's establishment of relationships with themselves and others; effective communication; analytical ability; tolerance for uncertainty, etc. It is found that the use of various psychotherapeutic approaches and techniques in working with clients (cognitive-behavioral therapy, gestalt therapy, psychodrama, family therapy, etc.) allows the consultant psychologist to address a wide range of issues (depression, anxiety, fears, relationships, self-esteem issues, etc.). It is established that spiritual values can be an important resource for a psychologist in working with clients, but they must be used taking into account the client's needs and values. It is proven that reflection on professional activities is mandatory, as it is a process that includes the assessment and analysis of one's own level of professional development, the ability for self-development, the relationship between the internal state of the individual and its characteristics.

Key words: professional duties, consultant psychologist, psychological assistance, reflection, social reflection, social environment, quality.