

«номинальную», а не «действительную». Виртуальный мир Интернета имеет общие признаки с реальностью, а это способствует «размыванию» и исчезновению граней между ними.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Кастельс М. Информационная эпоха / М. Кастельс // Экономика, общество и культура. – М. : Изд-во ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.
2. Виртуальная реальность : философские и психологические проблемы. – М. : Центр виртуалистики ИЧ РАН, 1997. – 187 с.
3. Виртуальные реальности в психологии и психопрактике / под ред. Н. А. Носова и О. И. Генисаретского. – М. : Центр виртуалистики ИЧ РАН, 1995. – 181 с.
4. Носов Н. А. Виртуальная психология / Носов Н.А. – М. : Аграф, 2000. – 432 с.
5. Александров В. В. Интеллект и компьютер / Александров В. В. – СПб.: Издательство «Анатолия», 2004. – 285 с.
6. Кастельс М. Галактика Интернет : размышления об Интернете, бизнесе и обществе / М. Кастельс ; [пер. с англ. А. Матвеева; под ред. В. Харитоновой]. – Екатеринбург : У-Фактория, 2004. – 328 с.
7. Керделан К. Дети процессора : как Интернет и видеоигры формируют завтрашних взрослых / К. Керделан, Г. Грезийон ; [пер. с фр. А. Луцанова]. – Екатеринбург: У-Фактория, 2006. – 272 с.
8. Котляров А. В. Другие наркотики или Homo Addictus : человек зависимый / Котляров А. В. – М. : Психотерапия, 2006. – 480 с.

#### УДК 159.9

*Євдокімова О.О., д. психол. н., професор кафедри загальної та практичної психології ХНУВС;*

*Топоркова І.В., старший викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, Харківський інститут фінансів УДУФМТ*

#### ПСИХОЛОГІЧНІ СКЛАДОВІ ФІНАНСОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті досліджено психологічні складові економічної та, зокрема, фінансової діяльності. Визначено психологічні чинники, що впливають на успішність фінансової діяльності. Розглянуто особливості і „комплекси” фінансової поведінки.

*Ключові слова:* фінансова діяльність, фінансова поведінка, психологічні чинники, психологія фінансів, психологія споживача, психологія накопичення

В статье исследованы психологические составляющие экономической и, в частности, финансовой деятельности. Определены факторы, влияющие на успешность финансовой деятельности. Рассмотрены особенности и „комплексы” финансового поведения.

*Ключевые слова:* финансовая деятельность, финансовое поведение, факторы, психология финансов, психология потребителя, психология накопления.

**Постановка проблеми.** Найбільш вагомою гарантією державного суверенітету є фінансово-економічна могутність держави. Одними з основних факторів щодо збільшення її національних багатств є проведення розумної фі-

нансової, цінової, кредитно-грошової й валютної політики; нагромадження капіталу за рахунок вмiлого управління й ефективності суспільного та власного виробництва, міжнародної торгівлі, бартеру. Для досягнення даної мети потрібен тісний взаємозв'язок між економічною і соціальною політикою. Проте нинішні економічні реформи поки що ні методологічно, ні практично не орієнтовані на врахування людського чинника в життєдіяльності суспільства, який реально може бути як механізмом гальмування економічних реформ, так і служити основою їх ефективного здійснення.

Отже, не можна ігнорувати тієї обставини, що в основі багатопланових економічних та фінансових взаємодій лежать поведінкові закономірності діяльності людей. Саме тому оволодіння навичками психологічного аналізу мотивів, стимулів, факторів соціокультурної детермінації фінансової активності, формування фінансової свідомості є важливим компонентом у фінансовій діяльності.

**Метою** нашої роботи є виявлення психологічних чинників, які впливають на ефективність фінансової діяльності.

У наш складний час стає очевидним, що надія на політичне, соціальне й економічне подолання нинішньої духовної та економічної кризи має впливати зі стану синергійності, цілісності людини та її соціально-економічного оточення.

Історія людства – це історія відносин суб'єктів та їх фінансової діяльності. І ця історія завжди була, залишається і буде залишатися історією НОМО ECONOMICUS (людина економічної), поведінка якої є предметом теорії, що поєднує в інтегрованому вигляді як психологію, так і економіку, – економічної психології. Серед інших наук і психологія, і економіка порівняно недавно здобули незалежність і самостійність, але без їх перетину роздуми про людську душу і господарювання втрачають усілякий сенс. В економіці рівно стільки стало економіки, скільки в ній психології [1; 11]. Зауважимо, що при зустрічному русі економістів і психологів ініціативу найчастіше виявляли перші. Ще в 70-х роках минулого сторіччя Л. Абалкін закликав економістів повніше врахувати психологічні особливості учасників господарської діяльності [3].

Слід зазначити, що витоки економічної психології можна знайти вже при рабовласницькому ладі – в законах Хаммурапі (1792-1750 рр. до н.е.). У Давньо-вавилонському царстві були встановлені і діяли юридичні, економічні і психологічні правила та норми рабовласницьких відносин і грошового обігу. Проте виникнення „людини економічної” пов'язують все ж таки з Новим часом (від XVI – XVII ст. до початку XX ст.), політичними революціями, промисловим переворотом, появою громадянського суспільства, урбанізацією життя [1].

Економічна психологія – це наука про взаємозв'язок духовного світу індивідів і груп з господарською активністю. Дана галузь науки виявляє і формалізує закономірності економічної поведінки у всіх його формах – від повсякденної господарської діяльності до зовнішньої і внутрішньої політики (економічна психологія макро – та мікроекономіки). Економічна психологія вивчає психологічні явища, пов'язані з виробничими відносинами людей. Вона виникла на перехресті соціальної психології, психології управління, психології праці з економічною наукою [2].

В Україні ж об'єктивною передумовою становлення і розвитку економічної психології явилися радикальні економічні зміни, насамперед у відносинах власності на засоби виробництва, появи нових суб'єктів економічної діяльності, розвитку ринкових відносин в українській економіці, загостренні внутрішніх проблем економічного реформування. З огляду на це передумовами її виникнення і розвитку можна вважати три об'єктивних реальності: ринок, підприємництво і відносини між державою та особою.

Щодо структури економічної психології, то слід відмітити, що проблематика її є багатою і різноманітною. Ложкін Г.В. бачить її в такому вигляді (див. рис. 1) [8]:

У структурній частині „Відносини „суспільство-громадянин” Ложкін Г.В. окремим елементом виокремлює психологію фінансів. І він має рацію, тому що в умовах переходу до ринкових відносин в економіці важливим фактором її розвитку є активне використання механізму фінансів, а отже, фінансова сфера є однією з основних сфер життя сучасної людини. Сфера фінансів – один з найскладніших блоків в економіці, в якому психологічний фактор проявляється значно яскравіше, ніж в інших блоках [13; 14].



Рисунок 1. Структура економічної психології

Протягом останніх десятиліть інтерес учених до проблематики впливу психологічних чинників на фінансовий розвиток зростає, розробляються тео-

рії, що пояснюють поведінку господарюючих суб'єктів у кризових ситуаціях з позиції фінансової психології. Проте, на думку Дейнеки О.С., наукове просування в цьому напрямку ускладнюється кількома обставинами. По-перше, психологія грошей і фінансів є одним з відносно нових напрямів в психології, яке до того ж відрізняється багатоплановістю і міждисциплінарністю. По-друге, все ще існують проблеми методичної забезпеченості досліджень у сфері грошово-фінансової психології [3].

Посилення зв'язку фінансової діяльності з психологією є закономірним і неминучим, через близькість предметів досліджень у цих галузях та взаємне змістовне доповнення. Тут є доцільним з'ясувати сутність фінансової діяльності. Проте визначення поняття та змісту фінансової діяльності неможливо без усвідомлення сутності фінансів.

Головне призначення фінансів полягає у тому, щоб шляхом утворення грошових доходів і фондів забезпечити не тільки потреби держави і підприємств у грошових коштах, а й здійснювати контроль за витрачанням грошових ресурсів.

В економічній літературі термін „фінанси” розглядається у таких аспектах як:

- сукупність економічних відносин, що виникають у процесі мобілізації, розподілу і використання фондів грошових коштів;

- сукупність фондів грошових коштів, мобілізованих державою і суб'єктами господарювання для виконання своїх функцій;

- одна з економічних категорій, розвиток якої пов'язаний з товарно-грошовими відносинами;

- система грошових відносин, яка виникає разом з державою і нерозривно пов'язана з її існуванням;

- система економічних відносин, які складаються в суспільстві з приводу створення, формування та виконання доходів грошових коштів на основі розподілу та перерозподілу валового внутрішнього продукту [13; 16; 17].

В сучасних державах застосовуються й інші економічні категорії – гроші, прибуток, собівартість тощо. Кожна з них виконує свої функції, в яких виражаються сутність і значення цих категорій. Фінанси ж відрізняються від усіх інших економічних категорій своїми специфічними функціями.

Наприклад, фінанси відрізняються від грошей як за змістом, так і за функціями. Гроші – це всезагальний еквівалент, за допомогою якого насамперед вимірюються затрати праці асоційованих виробників, а фінанси – економічний інструмент розподілу й перерозподілу валового внутрішнього продукту і національного доходу, знаряддя контролю за утворенням і використанням фондів грошових коштів.

Фінанси як цілісна економічна категорія мають свою структуру, яка складається із взаємопов'язаних інститутів, кожен з яких має власні особливості. Фінансовий інститут – це група однорідних економічних відносин, врегульованих фінансово-правовими нормами, які взаємопов'язані за формами та методами акумуляції або розподілу грошових коштів.

Необхідність їх виділення зумовлена розмаїттям потреб суспільства, які обслуговуються фінансами і охоплюють своїм впливом всю економіку та со-

ціальну сферу. Сукупність фінансових інститутів, що входять до складу фінансів, в їх взаємному зв'язку утворюють фінансову систему держави.

До складу фінансової системи держави входять інститути державних фінансів, фінансів господарюючих суб'єктів, місцевих фінансів, страхування; кредиту. Використання фінансів (фінансової системи) зумовлює здійснення державою та її місцевими утвореннями (адміністративно-територіальними одиницями) фінансової діяльності, яка є однією з найбільш важливих сфер діяльності держави і проявляється у відносинах, врегульованих відповідними правовими нормами. Отже, фінансову діяльність суб'єктів господарювання регулюють наступні суб'єкти: ринки капіталів, фінансові посередники, підприємства різних форм власності, законодавча база [16; 17].

Аналіз складової частини фінансової діяльності та наукових наробок науковців у сфері фінансової психології показав, що майже кожен елемент фінансової діяльності вкремлено досліджується з точки зору впливу психологічних чинників.

Предметом психології фінансів на мікроекономічному рівні виступають групові та індивідуальні особливості ставлення до грошей і фінансової поведінки, а також вплив грошей на людські відносини. Інтерес являє собою не тільки те, який ефект на міжособистісні і міжгрупові відносини справляють гроші як об'єктивний фактор (рівня доходів або матеріального добробуту та їх динаміки), а й вплив на ці відносини суб'єктивних показників: очікувань зміни доходів і добробуту, уявлень про їх достатність та справедливість розподілу, а також інші психологічні феномени (відносин і уявлень, цінностей і смислів), пов'язаних з грошима, їх функціями і значеннями.

Предметом психології фінансів на макроекономічному рівні виступають феномени, пов'язані з циркуляцією фінансових потоків у суспільстві: психологічне ставлення населення до економічної політики держави, зокрема ставлення до програм бюджетного фінансування, системи оподаткування, фінансових гарантій і пільг; оцінка різними групами населення державних доходів і витрат, позик і кредитів [3; 4; 7; 11; 12; 15].

Пояснення впливу психологічних чинників на фінансову діяльність і фінансові ринки дає поведінкова теорія фінансів (behavioral finance) [18]. Ця теорія спирається на досягнення біхевіористської психології, зокрема положення теорії перспектив Д. Канемана і А. Тверського (D. Kahneman, A. Tverski), яка дає пояснення ірраціональній поведінці індивідуумів [19].

Пояснення поведінки фінансових ринків та інституцій здійснюється з урахуванням взаємозв'язку, взаємовпливу та взаємопроникнення дій окремих індивідуумів і групових суб'єктів та враховує ірраціональність їх поведінки. Поведінкові феномени, виявлені в рамках теорії перспектив, притаманні різним сферам фінансової діяльності:

– головоломка про дохідність капіталу – надмірно висока дохідність вкладень в акції щодо дохідності вкладень у державні облигації й активи, які є менш ризиковими;

– ефект розміщення – надмірне утримування індивідуумами цінних паперів, що падають у ціні, і швидкий продаж цінних паперів, вартість яких зростає;

– асиметрична цінова еластичність – попит є більш чутливим до зростання ціни щодо її зниження на таку ж величину;

– неприйнятність поганих новин – індивідууми не знижують досягнутого рівня споживання після отримання негативної інформації щодо власних доходів;

– переоцінка можливих втрат і вигод – придбання індивідуумами завищених у ціні страхових полісів, лотерейних білетів, коли очікувана користь виграшу є нижчою, ніж витрати на їх придбання [3].

Крім зазначених, психологи виділяють такі феномени поведінки як: 1) життєрадісність (*animal spirit*) – полягає в тому, що індивідуум у своїх діях керується спонтанним оптимізмом, природним бажанням діяти, що не дозволяє раціонально оцінити інформацію; 2) звички – являють собою усталені правила поведінки щодо ведення фінансової діяльності; 3) репрезентативність – формування суджень про фінансові процеси, що базуються на стереотипах; 4) консерватизм – полягає у тому, що при виникненні незнайомої ситуації індивідууми недостатньо реагують на нову інформацію і приймають рішення, виходячи з наявної первинної інформації та інші [6].

Як правило, розглядаючи фінансову поведінку, вчені для аналізу виділяють три дуже тісно взаємопов'язані складові: когнітивні (пізнавальні) компоненти (сприйняття, осмислення, розуміння ситуації і себе в ній); афективні (емоційні) компоненти (суб'єктивне ставлення, забарвлене почуттями); конативні (дієво-динамічні) компоненти (дія або, навпаки, її стримування).

Емпіричні дані, отримані останніми роками зарубіжними вченими, підтверджують наявність на ринках стадної поведінки (*herding behaviour*). Стадна поведінка проявляється тоді, коли значна кількість людей здійснює однакові дії внаслідок наслідування одними суб'єктами інших. Феномен стадної поведінки прослідковується при прийнятті рішень щодо інвестування, прогнозування прибутків, в операціях із цінними паперами на фондових ринках тощо. Найбільш сильно стадна поведінка виявляється у функціонуванні фінансових ринків, і особливо у піковій і кризовій фазах [9].

Фінансову діяльність психологізують ще і тому, що вона насичена ризиком, невизначеністю. Історія фінансових панік показує, що вони можуть бути причиною реальної фінансової кризи. На думку авторів, для забезпечення насиченої ризиком діяльності фінансиста важливим є не тільки рівень психоенергетичної обдарованості, а й те, як зазвичай витрачається енергія. Передумовами успіху фахівця є перевага певних характеристик темпераменту і вольових рис, висока емоційна стійкість і низька тривожність.

Що стосується вольових якостей, то в портреті фінансового діяча домінують ті вольові якості, які вимагають адаптації до ризику прийняття рішення з приводу грошей. Це, перш за все, такі вольові риси як самовладання, цілеспрямованість, наполегливість і рішучість.

Навряд чи можна дати точну відповідь на питання про те, якими якостями необхідно володіти, щоб заробляти гроші на фінансовому ринку. Переважну роль тут відіграють особистість фінансиста і його власний підхід до ринку, а також психологічні фактори успіху на фінансовому ринку: талан, здоровий глузд, інтуїція, терпіння.

На думку більшості науковців, українці більшою мірою, ніж інші народи, схильні пов'язувати фінансову успішність зі здібностями, зусиллями, знаннями індивіда. У країнах Заходу успіх у справах частіше пов'язують з ініціативністю, рішучістю, цілеспрямованістю, здатністю долати перешкоди.

Вайн Саймон, фінансист-практик, у книзі „Инвестиции и трейдинг. Формирование индивидуального подхода к принятию инвестиционных решений” для досягнення успіху в бізнесі та інвестиціях пропонує дотримуватись наступних комплексів: „Комплексу хамелеона” – означає, що у потрібний момент бізнесмен має бути готовий змінити свою точку зору, не вважаючи власну думку про ринок та стратегію дій єдиними правильними. Метою бізнесмена має бути виживання на ринку і заробіток, а не доведення самому собі власної правоти; „Комплекс переможця” – передбачає, що людина не зможе впоратися із втратами, якщо не нагадуватиме собі про власні успіхи. Якщо не вірити в себе, кожна помилка буде руйнівною, кожний успіх викликатиме почуття самовпевненості, а кожна невдача шукатиме виправдання в обставинах; „Комплекс лучника” – випускаючи стрілу, треба бути впевненим, що вона потрапить у ціль; „Комплекс обережного водія” – завжди слід залишати собі трохи зайвого простору на випадок можливої помилки. Експеси призводять до прорахунків та втрати довіри до себе, а отже, і до ослаблення комплексу переможця; „Комплекс амнезії” – є основним методом лікування від евристики подібності, оскільки він змушує бізнесмена щодня переоцінювати правильність зробленої інвестиції; „Комплекс „широкої подошви” – передбачає, що потрібно триматися за основу своєї інвестиційної діяльності або бізнесу (за свою методику або основну мету бізнесу).

Вітчизняні фінансові суб'єкти господарювання знаходяться у стані постійного психологічного натиску – крім звичайних супутніх ринкових психічних напружень, неабиякий вплив на них справляє боротьба за перерозподіл власності і ринків, невизначеність податкового законодавства і багато іншого. Отже, можна сказати, що особливий тип суб'єкта фінансової діяльності формується під комплексним впливом національних, економічних та психологічних чинників.

**Висновки.** Сучасна наукова психологія володіє великим потенціалом досліджень у фері фінансової психології, але потрібен відхід від фрагментарності, поєднання когнітивної сторони прийняття фінансових рішень з регуляторною, більш глибокий міждисциплінарний синтез.

На сьогодні швидко розвиваються наукові проблеми психології грошей, психології стосунків власності, психології зайнятості та безробіття, психології бізнесу та підприємництва, психології реклами і маркетингу та ін. Відомий спеціаліст у сфері фінансової та економічної психології, В.М. Соколинський проводить дослідження в галузі психології доходів та заощаджень. Усі ці названі галузі психології і становлять зміст фінансової діяльності. Таким чином у контексті функціонування соціально-економічних систем психологічні аспекти суспільно-економічної діяльності розглядаються у взаємозв'язку з поведінкою економічних суб'єктів, механізмом прийняття рішень на мікро– і макроекономічному рівнях, формуванням і трансформацією формальних і неформальних інституцій.

Запропоновані в роботі узагальнення показують, що існує взаємовплив між психологічними чинниками та фінансовою діяльністю суб'єктів господарювання. Дослідження цих напрямів дозволяють поглибити теоретичний і методологічний інструментарій психологічної та економічної наук у цілому.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева И. В. Экономическая психология : [учебник] / Андреева И. В. – СПб. : Питер, 2000. – 512 с.
2. Гриценко А. Економічна теорія в сучасному світі / А. Гриценко // Економіка України. 10. – 2008. – С. 40–54.
3. Дейнека О. С. Противоречия и перспективы ресурсного подхода в экономической психологии // Проблемы экономической психологии / под ред. А. Л. Журавлева, А. Б. Купрейченко. – М. : ИПРАН, Т.2, 2005. – С. 66–97.
4. Журавлев А. И. Психология управленческого взаимодействия : [учебник] / Журавлев А. И. – М. : ИП РАН, 2004. – 476 с.
5. Экономическая психология : [учеб.-метод. пособие / для студ. спец. «Национальная экономика и экономическая безопасность» очно-заочной формы обучения / сост. А. А. Никитин]. – Пермь : Перм. гос.ун-т., 2009. – 130 с.
6. Кейнс Д. Общая теория занятости, процента и денег / Д. Кейнс. – М. : Прогресс, 1978.
7. Ларе Твид Психология финансов / Т 26. – М. : «ИК Аналитика», 2002. – 376 с.
8. Ложкін Г. В. Економічна психологія : [навчальний посібник / Ложкін Г. В., Комаровська В. Л., Валенюк Н. Ю. – 3-тє вид-ня, переробл. і доповн. – К. : Видавничий дім «Професіонал», 2008. – 462 с.
9. Олешко А. А. Психологічні чинники фінансових криз / А. А. Олешко // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право). – 4 (47). – 2009.
10. Основы психологии : [підручник / за заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця]. – 2-ге вид., стереотип. – К. : Либідь, 1996. – 632 с.
11. Психология и экономика // Труды 1-й Всероссийской конференции РПО по экономической психологии. Под ред. О. Г. Посыпанова и В. В. Спасенникова. Т. 1. – Москва – Калуга : РГНФ; КФ МГТУ, 2000.
12. Спасенников В. В. Экономическая психология : [учебное пособие] / В. В. Спасенников. – К., 2003. – 448 с.
13. Славюк Р. А. Фінанси підприємств : [навчальний посібник] / Славюк Р. А. – Київ : «Центр навчальної літератури», 2004. – 460 с.
14. Соколинский В. М. Психологические основы экономики : [уч. пос.] / Соколинский В. М. – М., 1999. – 215 с.
15. Соколинский В. М. Проблемы финансовой психологии / В. М. Соколинский // Труды 1-й Всерос. науч. Конф. РПО по экономической психологии. Т.2. – М. – Калуга : Институт психологии РАН; КФ МГЭН, 2000.
16. Терещенко О. О. Фінансова діяльність суб'єктів господарювання : [навчальний посібник] / Терещенко О. О. – К. : КНЕУ, 2003. – 554 с.
17. Фінанси підприємств : [підручник / А. М. Поддєрьогін, М. Д. Білик, Л. Д. Буряк та ін.; Кер. кол. авт. і наук. ред. проф. А. М. Поддєрьогін]. – 6-те вид., перероб. та допов. – К. : КНЕУ, 2006. – 552 с.



18. Шиллер Р. Кризис – это новые возможности для развития финансовых рынков / Р. Шиллер // Beyond Transition / Экономический вестник о вопросах переходной экономики. – 2007. – № 16. – С. 18.

19. Kahneman D., Tverski A. Prospect Theory : An Analysis of Decision Making Under Risk / D. Kahneman, A. Tverski // Econometrica. – 1979. – Vol 47, № 2. – p. 263–292.

## УДК 159.9

*Євсюков О.П., к. психол. н., директор Департаменту персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій*

### ОСОБЛИВОСТІ ПЕРШОГО ВРАЖЕННЯ ПРО ПСИХОЛОГА ДСНС У ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

У статті розглядається питання ролі та ваги першого враження від психолога ДСНС при встановленні психологічного контакту між ним та постраждалою від надзвичайної ситуації людиною.

*Ключові слова:* надзвичайна ситуацій, психологічний контакт, постраждалих, психолог ДСНС України.

В статье рассматривается вопрос роли и веса первого впечатления о психологе ГСЧС при установлении психологического контакта между ним и пострадавшим от чрезвычайной ситуации человеком.

*Ключевые слова:* чрезвычайная ситуаций, психологический контакт, пострадавший, психолог ГСЧС Украины.

**Постановка проблеми.** Робота психолога ДСНС в осередку надзвичайної ситуації кардинально відрізняється від звичної роботи цивільного психолога, що надає необхідну психологічну допомогу населенню в мирний час. На відміну від цивільних психологів, психологам ДСНС доводиться працювати, так сказати під «відкритим небом», в польових умовах. Тобто безпосередньо поряд, або в осередку надзвичайної ситуації, поряд з фахівцями, що проводять пошуково-рятувальні та інші невідкладні роботи з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації. В даних умовах не завжди є можливість зручно розташувати постраждалого, огородити його від небажаних «очей» інших людей, працівників ЗМІ тощо. Крім того, в даних умовах досить важко створити затишні умови взаємодії один на один з постраждалим, де б він міг розслабитися та урегулювати свої емоції, внутрішні переживання, довіритися фахівцю. Таким чином, постійні стрес-фактори надзвичайної ситуації, що відвертають увагу як психолога ДСНС так і постраждалого, негативно впливають на результат їх взаємодії. Це, в свою чергу, відображається на успішності встановлення психологічного контакту психолога ДСНС з постраждалим.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проаналізувавши ряд наукових робіт можемо зробити висновок, що багато дослідників вивчали даний психологічний процес, але не всі з них називали його безпосередньо «психологічний контакт». В ряді наукових праць зустрічаються й такі визначення, як: «консультативний контакт» – в межах психологічного консультування його викорис-