

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



Г. О. Хомич, Р. М. Ткач

# **ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

*Навчальний посібник*

Київ 2004

ББК 88.4я73  
Х76

Рецензенти: *А. М. Гірник*, д-р філос. наук, проф.  
*С. Д. Максименко*, д-р психол. наук, проф.,  
акад. АПН України

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії  
управління персоналом (протокол № 2 від 24.02.04)*

**Хомич Г. О., Ткач Р. М.**

Х76 Основи психологічного консультування: Навч. посіб. — К.:  
МАУП, 2004. — 152 с.: іл. — Бібліогр. в кінці розд.  
ISBN 966-608-428-7

Навчальний посібник розкриває основи психологічного консультування. Зокрема, вміщено матеріали, що презентують класичні напрями консультативної допомоги у психологічній практиці. Подано методичні процедури, техніки індивідуального консультування.

Для студентів, які навчаються за спеціальностями “Психологія”, “Практична психологія”, а також для практикуючих психологів, соціальних педагогів.

**ББК 88.4я73**

ISBN 966-608-428-7

© Г. О. Хомич, Р. М. Ткач, 2004  
© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2004

# ПЕРЕДМОВА

Нині особливо актуальною є потреба в наданні психологічної допомоги особистості шляхом психологічного консультування, яке покликане розв'язувати гострі життєві проблеми, сприяти самоактуалізації та розкриттю особистісного потенціалу.

Наш навчальний посібник спрямований на досягнення таких завдань: ознайомлення майбутніх спеціалістів з теоретичними та методологічними аспектами психологічного консультування, озброєння навичками практичного застосування здобутих знань. У посібнику вміщені матеріали з нашої практики індивідуального консультування, роздуми про використання класичного вітчизняного та зарубіжного досвіду професійного консультування в галузі сімейної взаємодії, психологічної допомоги в системі освіти, в роботі з дезадаптованими підлітками тощо.

Особливо ми акцентуємо на представленні процедури та структури психологічного консультування, демонструванні ефективних методів та прийомів у практиці роботи практичного психолога.

Глави 2–4 написала канд. психол. наук, доцент Г. Хомич, глави 1, 5, 6 — старший викладач МАУП Р. Ткач.

Висловлюємо щиро подяку усім, хто допоміг нам у підготовці цього посібника. Будемо вдячні за висловлення зауважень та пропозицій.

# Розділ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### Глава 1 **ВИЗНАЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

#### **1.1. Консультування як професія**

- *Що таке консультування*
- *Хто займається консультуванням*
- *Де застосовується консультування*

Вам доводилося зустрічати людей, від яких не хотілося відводити погляду? А слухати когось годину і отримувати від цього задоволення? Чи можете ви сказати, що поруч з вами, хоча б один раз, перебувала людина, яка не могла відвести погляду від вас і слухала вас із задоволенням?

Контактність і невимушене спілкування — це особливий дар, що дозволяє його володарю, і жінкам, і чоловікам, вислуховувати інших і надавати їм моральну підтримку або підводити їх ближче до відповідей на ті чи інші запитання. А якщо до цього “дару” людина отримує ще й спеціальні знання та солідну підготовку, то вона напевне змогла б працювати консультантом.

## **Що таке консультування**

На сьогодні “консультування” не має єдиного визначення. По-перше, це пов’язано здебільшого з широким використанням термінів “консультація” і “консультування” у різних галузях і сферах людської діяльності. Консультація (від лат. *consultatio* — порада) може означати і вид навчального заняття — додаткова допомога викладача учням у засвоєнні предмету; і нарада фахівців з будь-якого питання; і назви установ, що надають допомогу населенню порадами фахівців (юридична консультація, дитяча (лікувальна) консультація, профконсультація) [13]; і, нарешті, консультація — порада, що надається фахівцем (наприклад, бесіда з клієнтом з питань маркетингу або Public Relations).

По-друге, це пов’язано з тим, що консультуванням як наданням поради чи допомоги може займатися практично кожна досвідчена людина (батьки, подружжя, колеги по роботі, вчителі, сусіди, друзі тощо). Ми можемо виділити різні категорії людей, які займаються консультуванням, але не обов’язково є професійними консультантами.

## **Хто займається консультуванням**

Професійні консультанти — це ті, хто працює в різних службах допомоги, у тому числі консультанти, консультуючі психологи, фахівці, які допомагають “зробити кар’єру”, соціальні працівники, психіатри. Інша група — це консультанти-добровольці, що вміють надавати кваліфіковану допомогу. З ними найчастіше можна зустрітися в шлюбних агентствах, консультаційних молодіжних центрах, різних добровільних агентствах. Ще одна група — це люди, які використовують елементи консультування у своїй роботі, наприклад, працівники сфери соціального забезпечення, медичні сестри, вчителі, інспектори, священнослужителі, лікарі, профспілкові діячі. І нарешті, неформальні консультанти, що допомагають оточуючим налагодити повсякденні взаємини [7].

Зрозуміло, що така кількість претендентів називатися консультантами вносить істотні розбіжності у визначення поняття “консультування”. Тільки серед професійних консультантів, які надають *психологічну допомогу*, можна виділити низку спеціальностей: психіатри, медичні і практичні психологи, сімейні психотерапевти, соціальні працівники, соціальні педагоги, профконсультанти. Освіта, підготовка й уміння спеціалістів визначають специфіку їх діяльності й дають змогу їм зовсім по-різному підходити до вирішення однієї і тієї ж

проблеми. Разом з тим, можна розглядати всіх цих фахівців як єдину команду, де кожен несе відповідальність за надання необхідної допомоги в межах своєї компетенції і здатний до ефективної комунікації та кооперації один з одним.

### ***Де застосовується консультивання***

Психологів, як і представників інших наук, поділяють на дві групи: *академічні*, які займаються пошуком нових знань (їх цікавлять теоретичні аспекти, вони спостерігають за досліджуваними явищами в природній обстановці або в лабораторії, намагаються інтерпретувати отримані результати і систематизувати їх для того, щоб створити схеми, що пояснюють поведінку); *практичні*, які займаються використанням накопичених теоретичних знань, перевіркою їхньої обґрунтованості і виявленням “слабких місць” [3].

Деякі психологи-практики вирішують питання окремих людей, які мають різні інтелектуальні чи емоційні проблеми в повсякденному житті. Інші прагнуть допомогти у розв’язанні проблем, що виникають у сфері освіти або виробничої діяльності. Треті створюють програми з метою привернути увагу людей до різних суспільних заходів чи безпосередньо беруть участь у таких заходах.

Саме для цих психологів *консультивання є якщо вже не професією, то напрямом діяльності*.

У країнах Співдружності, зокрема в Україні, останнім часом переважно розвиваються чотири галузі, де психологи виконують консультативні функції чи працюють як консультанти [2].

*Шкільні психологічні служби і служби вищих навчальних закладів* (“психолог в установах освіти”). *Шкільний* психолог надає психологічну підтримку учням, у яких виникають труднощі, пов’язані з процесом адаптації; бере участь у розробці найбільш ефективних методів навчання (зокрема, він використовує при цьому досягнення когнітивних психологів і теоретиків, які займаються дослідженням процесів навчання); допомагає викладачам виробити в собі такі психологічні й соціальні навички, що дозволяють створити в школі приємну і продуктивну атмосферу.

Шкільне консультивання охоплює проблеми стосунків учителя й учнів, учнів між собою, питання стосунків учнів з батьками, шкільної успішності, розвитку здібностей, відхилень поведінки тощо [2; 3].

*Профконсультиація* (“психолог центру профконсультиації”) допомагає учням або службовцям вибрати спеціальність чи роботу, яка

найбільш відповідає їхнім інтересам та здібностям. Найчастіше їхні рекомендації бувають надані на підставі результатів співбесід чи психологічних *тестів*.

Професійне консультування, що містить у собі як загальне орієнтування у виборі тієї чи іншої професії, так і частково питання: як скласти “резюме”, як і де одержати другу професію, де знайти роботу відповідно до своїх можливостей і т. ін. [2; 3; 9].

*Психологічні служби підприємств* (“соціальний психолог”). Управлінське консультування (консультування в організаціях) має широкий спектр можливостей, а саме: допомога в прийнятті управлінських рішень, тренінг комунікативних умінь, простежування і вирішення конфліктів, робота з персоналом тощо. У цій сфері психолог бере участь: а) у вирішенні конфліктів між робітниками та підприємцями; б) у реалізації навчальних програм, спрямованих на підвищення продуктивності праці й розвиток почуття причетності до справи підприємства у службовців і робітників; в) у дослідженні оптимальних умов для просування товарів на ринок, для реклами та найкращого використання торгових площ [2; 3; 11].

*Сімейна консультація*. Однією з найбільш наповнених сфер діяльності психологів-консультантів і сімейних психотерапевтів є інститут сім’ї.

Сімейне консультування традиційно розглядає проблеми взаємин між майбутнім подружжям, між чоловіком і дружиною у молодій сім’ї або вже сформованій родині, між іншими членами сім’ї (батьки і діти, подружжя та їхні батьки), а в останні десятиліття ще й проблеми психологічної допомоги розлученим, незаміжнім і неодруженим, так само, як і консультування й психологічна підтримка при повторному одруженні [1; 2; 8].

## Контрольні завдання

### 1. Заповніть пропуски

*Консультація* може означати \_\_\_\_\_ навчального заняття, \_\_\_\_\_ фахівців з будь-якого питання; \_\_\_\_\_, що надають допомогу населенню порадами фахівців.

*Професійне консультування* допомагає учням або службовцям \_\_\_\_\_ спеціальність чи роботу, яка найбільш відповідає їх \_\_\_\_\_. Найчастіше їхні рекомендації бувають надані на підставі результатів \_\_\_\_\_ чи психологічних *тестів*.

## 2. Виберіть правильні відповіді

До групи професійних консультантів належать:

- а) психологи;
- б) учителі;
- в) священнослужителі;
- г) психотерапевти.

Шкільний психолог:

- а) допомагає учням адаптуватися до шкільного навчання;
- б) має справу головним чином з такими проблемами, як конфлікти між учителями й учнями;
- в) займається розвитком здібностей учнів;
- г) розглядає проблеми взаємин у родині учня.

**3. Прочитайте запропонований уривок листа до редакції та складіть можливий перелік робіт, пов'язаних з наданням психологічної допомоги автору листа, відповідно до спеціалізації професійних груп: шкільний психолог, сімейний психолог, психотерапевт, соціальний працівник.**

*Шановний психологу журналу “Сімейний консультант”!*

*Пишу Вам цього листа, тому що серце моє сповнене болем, і крім Вас ніхто не зможе мені допомогти. Моя проблема — це мій 13-річний син. Слава останнім часом став дуже важкою дитиною: він пропускає заняття в школі, обманює, грубіянить. У мене таке враження, що він постійно щось від мене приховує, щось недоповідає... З учителями в школі практично не спілкуюсь, у них тільки одні скарги на Славу — погано вчиться, погано себе поводить. А шкільного психолога не хочу навіть і питати, тому що вони там усі заодно: їм би тільки звинуватити у всьому батьків або сім'ю. А хіба вони можуть зрозуміти? Хіба вони знають, як важко виховувати дитину одній? Мій перший чоловік після розлучення тільки надсилає аліменти і не виявляє ніякого інтересу до виховання сина, сам живе, як сир в маслі, а я завжди в злиднях... Та й зі здоров'ям у Славчика якісь проблеми: як тільки сідаємо в транспорт — непритомніє... Що мені робити? До кого мені звернутися по допомогу?*

*Дякую. Чекаю відповіді*



## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
2. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996.
3. *Годфруа Ж.* Что такое психология: В 2 т. — Т.1. — М.: Мир, 1992.
4. *Горностаев П. П.* Теория и практика психологического консультирования: Пробл. подход. — К.: Наук. думка, 1995.
5. *Коттлер Дж., Браун Р.* Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001.
6. *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования. — М.: Академический проспект, 1999.
7. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования. — СПб.: Питер, 2002.
8. *Немов Р. С.* Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. вузов. — М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 1999.
9. *Собчик Л. Н.* Психодиагностика в профориентации и кадровом отборе. — СПб.: Речь, 2002.
10. *Столин В. В., Бодаев А. А.* Семья в психологической консультации. — М., 1989.
11. *Тобиас Л.* Психологическое консультирование и менеджмент: Взгляд клинициста. — М.: Независимая фирма “Класс”, 2000.
12. *Чернявская А. П.* Психологическое консультирование по профессиональной ориентации. — М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
13. *Советский энциклопедический словарь* / Гл. ред. А. М. Прохоров. — М.: Советская энциклопедия, 1989.

## 1.2. Консультування як психологічна допомога

- *Історичні корені психологічного консультування*
- *Психологічне консультування*
- *Відмінні риси психологічного консультування і психотерапії*
- *Резюме*

Консультування, як виявилось, дуже невизначене заняття. Сам термін має кілька значень, та й галузей, де воно застосовується, існує на-

багато більше чотирьох, а людей, які називають себе консультантами, просто не порахувати. Правда, є одна обставина, яка все визначає — допомога. Професійна допомога передбачає раду, рекомендацію чи просте бажання допомогти, вислухати, підтримати, зрозуміти.

Де і коли виникло це дивне заняття — консультування? Кого можна вважати першими консультантами?

### ***Історичні корені психологічного консультування***

400 000 років тому в синантропів, що жили в Китаї, існував цікавий звичай, пов'язаний з ритуалом поховання. Черепи синантропів розташовували в могилах певним чином, але перед цим значна їх частина, мабуть, піддавалася ритуальному канібалізму: потиличний отвір цих черепів розширено, і це дозволяє припускати, що мозок померлих витягали, а потім поїдали [3]. Можливо також, що в такий спосіб звільняли “дух” після смерті. Ми візьмемо на себе сміливість припустити, що це було способом лікування — шляхом вигнання “злих парфумів”. Інший спосіб “лікування” страждань за допомогою духовного впливу і виховання запропонували древні релігійні лідери і філософи (Мойсей, Мухаммед і Будда, Лао-Цзи, Конфуцій, Сократ, Платон і Арістотель). Вони діяли як “консультанти”, впливаючи на своїх учнів за допомогою своїх учень і стимулюючи тим самим їхнє емоційне, духовне й інтелектуальне зростання.

Сучасні консультанти усядикували кілька основних принципів з їхніх учень:

- на жодне запитання немає єдино правильної відповіді;
- існує безліч можливих інтерпретацій одного і того ж досвіду;
- будь-яка філософія абсолютно марна, якщо її не можна використовувати в повсякденному житті [5].

Унікальність консультування полягає в тому, що воно з'явилося в надрах багатьох дисциплін (філософії, педагогіки, психіатрії, психології, соціології) і розвивалося разом з ними.

Так перші психотерапевтичні втручання, запропоновані більше тисячі років тому Гіппократом, лягли в основу більшості сучасних технік: системного діагностичного інтерв'ю, збирання анамнезу, побудови психотерапевтичних відносин довіри і навіть інтерпретації снів та усвідомлення затамованих почуттів.

У середні віки проблему лікування душі від психічних захворювань вирішували, як відомо, спалюванням на вогнищі. Очевидно,

тому філософи середньовіччя, не маючи нових знань, не сприяли розвитку консультування наперед.

І хоча, починаючи з XVIII століття, теорії, запропоновані Гіппократом, почали допрацьовуватися, своїм народженням консультування і психотерапія зобов'язані психіатрам Й. Брейеру і З. Фрейду. Саме вони розробили метод “лікування розмовою” через катарсис і заклали основи психіатричного консультування.

Ідеї “професора психології” Вільяма Джемса про те, що емоції й дії, так само як і мислення та розум, є важливою складовою людського існування, вплинули на розвиток консультування як самостійної дисципліни. Він увів такі поняття, як “вільна воля”, “свідомість” і “адаптивне функціонування”.

XX століття ознаменувалося також народженням профконсультування. Френк Парсонс запропонував трикомпонентну модель, яку можна використовувати при виборі професії:

- аналіз інтересів, здібностей і схильностей індивіда;
- підбір доступних спеціальностей;
- використання логічних міркувань для визначення найкращої альтернативи.

Завдяки тому, що Парсонс із колегами використовували нову технологію тестування й інтерв'ювання, вони, з одного боку допомогли бостонським молодим безробітним знайти придатну роботу; з другого — заявили про профконсультування як престижне заняття, що дає змогу консультантам спеціалізуватися у визначеному напрямі надання допомоги [5].

Ще одним відкриттям XX століття в сфері консультування стала теорія Карла Роджерса про те, що люди з проблемами в емоційній сфері не є “психічно хворими”, більшості людей просто необхідне безпечне оточення, де вони можуть “пережити” свої проблеми. Він підкреслював важливість особливих, гарних стосунків “клієнт — психотерапевт”.

У 1960-х — на початку 1970-х років свій розвиток у консультуванні так само одержали ідеї теоретиків біхевіористичної моделі, трансактного аналізу, когнітивних і гештальттерапевтів.

Дж. Коттлер і Р. Браун у своїй роботі “Психотерапевтичне консультування” пропонують таблицю, що відбиває внесок окремих історичних особистостей у розвиток консультування [5]. Ми публікуємо її в скороченому варіанті (табл. 1).

## Психологічне консультування

Термін “консультування” у практиці надання психологічної допомоги професіоналами також застосовується в декількох випадках. Наприклад, консультування можна розглядати як особливий вид допомоги, як деякий репертуар можливих дій і як психологічний процес [6]:

– як *особливий вид допомоги*. Роджерс і прихильники теорії і практики особистісно-центрованого консультування вважають, що надання допомоги психологом не тільки необхідна, а й достатня умова того, щоб із клієнтами відбулися конструктивні зміни (Rogers, 1957). Надати допомогу можна шляхом емпатійного розуміння, уважного ставлення до потенційної можливості клієнта самому будувати своє життя, конгруентності, чи дійсності (щирості), а також “активного слухання” чи “слухання в поєднанні з винагородою”;

Таблиця 1

### Історичні постаті, які зробили внесок у розвиток психотерапевтичного консультування

400 р. до н.е. Гіппократ	Запропонував класифікацію психічних зрушень і захворювань
400 р. до н.е. Сократ	Припустив, що самоусвідомлення — це первісна (чиста) форма знання
350 р. до н.е. Платон	Пояснивав поведження людини через поняття внутрішніх станів
350 р. до н.е. Арістотель	Першим дав раціональне пояснення емоцій
1500 р. Н. Макіавеллі	Вказав на значущість групової динаміки і соціальної взаємодії
1600 р. Шекспір	Ввів у літературу опис психологічно складних характерів
1625 р. Рене Декарт	Намагався вирішити дуалізм душі і тіла
1675 р. Джон Локк	Постулював, що джерело будь-якого знання — у досвіді
1676 р. Б. Спіноза	Створив інтегративну теорію особистості, використовуючи поняття “несвідоме”
1850 р. Ч. Дарвін	Створив еволюційну теорію індивідуальних розходжень
1850 р. С. К’еркегор	Визначив екзистенційне поняття сенсу життя
1890 р. Дж. Кеттел	Увів термін “психологічний тест”
1900 р. Еміль Крепелін	Створив класифікацію психічних розладів
1900 р. У. Джемс	Створив теорію емоцій
1900 р. І. Павлов	Створив поведінкову теорію умовних рефлексів

1900 р. З. Фрейд	Запропонував першу системну форму психотерапевтичного консультування
1905 р. А. Біне	Винайшов перший тест інтелекту
1910 р. Ф. Парсонс	Займався розвитком профконсультування
1920 р. Карл Юнг	Розробив теорію колективного несвідомого
1920 р. А. Адлер	Заснував індивідуальну психологію
1920 р. Як. Морено	Винайшов психодраму
1920 р. Дж. Уотсон	Визначив поняття прогнозу і контролю поведінки
1940 р. Б. Скіннер	Сформулював теорію оперантного зумовлювання
1945 р. Курт Левін	Увів Т-групи особистісного зростання
1950 р. В. Франкл	Увів систему екзистенціальної психотерапії
1950 р. К. Роджерс	Підкреслював важливість взаємин у консультуванні
1950 р. Мілтон Еріксон	Займався вивченням лінгвістичного аспекту психотерапевтичних сесій
1955 р. А. Маслоу	Досліджував, що робить людей найбільш здоровими
1955 р. Д. С'юпер	Запропонував теорію прийняття рішень при виборі професії
1960 р. Д. Вольпе	Розробив системну теорію поведінкової психотерапії
1960 р. Джей Хейлі	Заклав основи стратегічної сімейної психотерапії
1960 р. А. Елліс	Заснував когнітивну психотерапію
1960 р. Ф. Торн	Створив інтегративну теорію надання допомоги
1965 р. У. Глассер	Розробив психотерапію реальності
1965 р. Фріц Перлз	Популяризував гештальттерапію
1965 р. Р. Харкуфф	Займався дослідженням навичок надання допомоги
1965 р. В. Сатір	Описала теорію комунікацій у сімейній психотерапії
1970 р. Джером Френк	Займався дослідженням ролі переконання в психотерапевтичному процесі
1975 р. Аллан Берджін	Випустив перший інтегрований посібник із психотерапії
1975 р. Хелен Каплан	Опублікувала класичну роботу щодо консультування з сексуальних проблем
1980 р. Джон Норкросс	Займався інтеграцією існуючих теорій
1985 р. Стів де Шазер	Сприяв розвитку короткочасних форм психотерапії і консультування
1990 р. Майкл Вайт	Розробляв нарративні підходи в консультуванні

– як деякий репертуар можливих дій. Фактично всі консультанти погоджуються з тим, що гарні відносини допомоги необхідні для ефективної роботи з клієнтами, але більшість консультантів не вважають використання відносин допомоги досить ефективним для то-

го, щоб у клієнта відбулися конструктивні зміни. Тому багато фахівців змушені використовувати, як правило, визначений репертуар специфічних впливів, що відбивають їхню теоретичну орієнтацію (психоаналітичні впливи, раціонально-емотивні поведінкові впливи, гештальтвпливи). Консультанти, що мають репертуари впливів, повинні визначити, які впливи варто застосовувати стосовно різних клієнтів і яка ймовірність успіху. На думку Корсіні, “у психотерапії має значення, *хто* робить, *як і кому*, — *кому* — *як* — *кому* фактор” (Corsini, 1989, p. 10);

— *як психологічний процес*. Р. Нельсон-Джоунс вказує на основні причини фундаментального зв'язку між психологією і консультуванням [6]. По-перше, цілі консультування мають пов'язаний зі свідомістю аспект. Різною мірою всі консультаційні підходи фокусуються на зміні почуттів, думок і дій людей таким чином, щоб люди могли жити більш ефективно. По-друге, процес консультування є психологічним. Консультування не є чимось статичним, воно має на увазі обмін думками між консультантами і клієнтами, а також проходження розумових процесів окремо в консультантів і клієнтів. Крім того, значна частина інформації, отриманої при консультуванні, виявляється у свідомості клієнтів в інтервалах між заняттями, а також у періоди, коли клієнти намагаються допомогти собі самі після закінчення консультування. По-третє, основні теорії, з яких “виростають” цілі консультування і впливи, що використовуються в ньому, є психологічними. Багато головних теоретиків консультування, наприклад Роджерс і Елліс, — психологи. Деякі провідні теоретики, як Бек і Берн, — психіатри. По-четверте, великий внесок у створення теорій консультування зробили фахівці, що проводять психологічні дослідження; крім того, результати психологічних досліджень використовуються при оцінці процесів консультування і його результатів.

Традиційно психологічне консультування розглядається як процес, спрямований на допомогу людині у вирішенні (в пошуку шляхів вирішення) проблем і труднощів психологічного характеру, що виникають у неї.

Не поспішаючи давати власне визначення консультуванню, ми припускаємо, що воно має більш точно відбивати те, що консультанти роблять, навіщо вони це роблять і як усе це працює.

Існують три основних підходи до психологічного консультування: а) *проблемно-орієнтоване консультування*, яке фокусується на аналізі сутності внутрішніх і зовнішніх причин проблеми, пошуку

шляхів її вирішення. *Біхевіоризм і сімейне консультування* (наприклад, К. Вітакер) віддають перевагу саме цьому підходу; б) *особистісно-орієнтоване консультування* спрямоване на аналіз індивідуальних, особистісних причин виникнення проблемних і конфліктних ситуацій і шляхів запобігання їх у майбутньому. Фундатором напряду традиційно вважається Карл Роджерс. У цьому випадку *консультант* не займається психотерапією, а лише сприяє особистісному дозріванню клієнта, *фасилітує* його; в) *консультування орієнтоване на рішення*, спрямоване на виявлення ресурсів для розв'язання проблеми. Сюди відносять *Короткострокову позитивну терапію* Пезешкіана, *Нейролінгвістичне програмування* Бендлера і Гріндера, *Zen, Психотерапію нового рішення* Гулдінгів тощо [4; 9].

Очевидно, що особистісно-орієнтоване консультування за своєю спрямованістю близьке до психотерапії.

### ***Відмінні риси психологічного консультування і психотерапії***

*Здоров'я — це не відсутність чи хвороби фізичного недоліку, а стан гарного загального фізичного, розумового і соціального самопочуття.*

Прембула Декларації Всесвітньої організації охорони здоров'я.

Перш ніж визначити відмінні риси психологічного консультування і психотерапії, розглянемо докладніше саме поняття “психотерапія”.

Якщо виходити від дослівного змісту цього поняття (від грецьк. *psyche* — душа, *therapeia* — лікування), то психотерапія — це “лікування душі”, чи “зцілення душею”. У тлумачних словниках Даля чи Ожегова визначення “терапії” як “лікування” знаходиться тільки на шостому місці, поступаючись іншим значенням: “служіння”, “турбота”, “підкування” [2].

На сьогодні не сформульовано чіткого визначення психотерапії, здатного охопити всі її форми і види. Kazdin указує, що нині відомо і застосовується на практиці близько 400 різновидів психотерапії для дорослих і приблизно 200 — для дітей і підлітків [11]. Можна говорити про існування медичної, психологічної, соціологічної і філософської моделей психотерапії. Ми обмежимося розглядом медичного і психологічного підходів у психотерапії.

У медичній моделі, коли акцент робиться на об'єкті впливу — психіці, психотерапія розглядається як частина психіатрії і визначається насамперед як система лікувальних впливів, що входять у компетенцію медицини [4; 11]. От деякі з цих визначень.

Психотерапія — це:

- система лікувальних впливів на психіку і через психіку на організм людини;
- специфічна ефективна форма впливу на психіку людини з метою забезпечення і збереження її здоров'я;
- процес лікувального впливу на психіку хворого чи групи хворих, що поєднує лікування і виховання.

Як бачимо, основними поняттями цього підходу є: лікувальні впливи, хворий, здоров'я, хвороба, організм, психіка.

*Психологічна модель* визначає психотерапію як надання психологічної допомоги здоровим людям (клієнтам) у ситуаціях різного роду психологічних утруднень, а також у разі потреби поліпшити якість власного життя [8].

На початку 70-х років минулого століття, коли психологи почали активно практикувати в сфері групової психотерапії, була розгорнена дискусія про те, чи може психолог працювати як психотерапевт. Життя підтвердило, що психологи можуть не тільки успішно реалізувати цю можливість, але найчастіше і більш підготовлені до психотерапевтичної діяльності, особливо як групові психотерапевти. Поява і поширення різних термінів — “нелікарська психотерапія”, “психологічна психотерапія”, “позамедична психотерапія” і, нарешті, “психологічна корекція” — було спробою розмежування сфер діяльності лікарів і психологів. Лікар займається психотерапією, психолог — психологічною корекцією. До речі, термін “психологічна корекція” більше розповсюджений у країнах Співдружності, за кордоном діяльність психолога в сфері психотерапії частіше визначається терміном “психологічна психотерапія” [4].

Психологічний підхід акцентує увагу на *засобах* впливу. Основними поняттями цього підходу є: міжособистісна взаємодія, психологічні засоби, психологічні проблеми і конфлікти, відносини, установки, емоції, поведження, засоби впливу [4]. Як приклад, можна навести такі визначення.

Психотерапія — це:

- особливий вид міжособистісної взаємодії, під час якого пацієнтам надається професійна допомога психологічними засобами при вирішенні проблем і труднощів психологічного характеру;



- засіб, що використовує вербальні методики і міжособистісні взаємини з метою допомоги людині в модифікації відносин і поведінки, що інтелектуально, соціально чи емоційно є негативними;
- тривала міжособистісна взаємодія між двома чи більше людьми, один із яких спеціалізувався з корекції людських взаємин;
- персоналізована техніка, що становить собою щось середнє між технікою запланованих змін відносин, почуттів і поведінки людини, і пізнавальним процесом, що, на відміну від будь-якого іншого, ставить людину віч-на-віч з її внутрішніми конфліктами і протиріччями.

Отже, ми розглянули два основні погляди на визначення поняття “психотерапія”. Відповідно до першого, психотерапія є лікувальною практикою і, відповідно до закону, нею може займатися тільки особа, яка має вищу медичну освіту. Відповідно до другого, психотерапія може розглядатися як надання допомоги клієнтам психологічними засобами при вирішенні проблем психологічного характеру, і нею можуть займатися психологи. Далі по тексту для позначення медичної психотерапії будемо використовувати термін “психотерапія”, а для психологічної психотерапії — “психокорекція”.

Спроба об’єднати обидва ці підходи знаходить висвітлення у визначенні психотерапії, запропонованому Кратохвілом: “Психотерапія становить собою цілеспрямоване упорядкування порушеної діяльності організму психологічними засобами” [4].

Психологічне консультування, психологічна корекція і психотерапія — це різні рівні психологічної допомоги. Вони тісно поєднані, а багато в чому безпосередньо переплітаються. Разом з тим є певні відмінності, пов’язані з межами й обсягом втручання, що дає нам змогу зробити поділ цих сфер діяльності.

Український психолог Бондаренко О. Ф. розглядає співвідношення цих рівнів за наступними параметрами [2]: проблематика, об’єкт і предмет діяльності, зміст діяльності, методи і психологічні парадигми допомоги, мета і результати (табл. 2).

Зупинимося на деяких особливостях психологічного консультування, психокорекції і психотерапії більш докладно [4; 5; 7; 10; 11; 12; 13].

Перша відмінність психологічного консультування від психотерапії полягає у відмовленні від концепції хвороби й орієнтованість на психічно здорову особистість, частіше на її сьогодення і майбутнє. Психокорекція призначена як для здорових людей, у яких є пробле-

ми, так і для людей, які перебувають у стані “ще не хворих, але вже не здорових” [10], тобто людей з дезадаптованою поведінкою і невротичним реагуванням, що формується. Людей, які потребують консультативної чи корекційної допомоги, називають клієнтами.

Клієнт — це нормальна, фізично і психічно здорова людина, у житті якої виникли проблеми психологічного чи поведінкового характеру, яка нездатна вирішити їх самостійно і тому потребує сторонньої допомоги [7].

Людей, які звертаються до психотерапевта, традиційно називають пацієнтами, оскільки психотерапія історично тісно зв'язана з психіатрією; серед психотерапевтів досить часто зустрічаються і психіатри, що одержали спеціальну підготовку.

Пацієнти психотерапевта — невротики. Невротик відрізняється від нормальної людини тим, що хоча він і усвідомлює реальність, але ніяк не може бути щасливим, тому що не приймає її (свою зовнішність, свій характер, оточуючих людей, навколишню дійсність). Таким чином, перефразовуючи психотерапевта А. С. Співаковську, визначимо психотерапію як метод лікування, а психологічне консультування і психокорекцію як метод профілактики [10].

**Співвідношення рівнів і форм терапевтичної допомоги  
особистості і співтовариству**

<b>Рівень психологічної допомоги</b>	<b>Психологічне консультування</b>	<b>Позамедична психотерапія (особистісна і соціальна)</b>	<b>Медична психотерапія</b>
<b>Проблема-тика</b>	Особистісне благополуччя	Особистісне і соціальне здоров'я	Психічне та соматичне здоров'я
<b>Об'єкт і предмет діяльності</b>	Екзистенційні цінності та їх переломлення в життєвих ситуаціях	Особистість і суспільство у проживанні критичних ситуацій	Організм та психіка в конкретних захворюваннях
<b>Зміст діяльності</b>	Емоційна підтримка, ціннісно-сміслові орієнтування, прощання життєвих стратегій	Об'єктивація і рефлексія ситуації, структурування процесів, що збігаються, та створення умов для загоювання психосоціальних травм і конфліктів	Лікування основного та супутнього захворювання, усунення симптомів та причин страждання
<b>Методи і психологічні парадигми допомоги</b>	Консультативна бесіда, групи зустрічей, СПТ, когнітивна і гуманістична психологія	Психотерапевтична бесіда, групи зустрічей, СПТ, групи інтенсивної психотерапії, аутотренінг, гуманістична, глибинна та трансперсональна психологія	Психотерапевтичний сеанс, непряме та пряме навіювання (гіпноз), аутотренінг, групова психотерапія, поведінкова та глибинна психотерапія
<b>Цілі та результати</b>	Поглиблення саморозуміння, прояснення ситуації, змінення соціальної або екзистенційної позиції, вироблення нових психосоціальних вмінь	Емоційне відреагування (зняття стресу), виробіток нових життєвих смислів, загоювання емоційної травми, розв'язання конфліктів, подолання криз	Поліпшення стану, одужання

Ю. Альошина вважає, що вже локус скарги клієнта може вказувати на те, якої — консультативної чи психотерапевтичної — допомоги він потребує [1].

Якщо в людини, що звернулася по допомогу, екстернальний локус скарги (тобто він підкреслює негативну роль інших у виникненні власних життєвих труднощів), наприклад: “Моя дочка дуже нестримана, і тому ми постійно сваримось” чи: “Мій начальник робить мені зауваження без усякого приводу”, — це клієнт психолога-консультанта.

У разі, коли клієнта турбує власна нездатність контролювати і регулювати свій внутрішній стан, потреби і бажання (інтернальний локус скарги), і він говорить: “Я дуже запальна, не можу себе стримати, постійно кричу на дочку” чи “Не можу зрозуміти, що я роблю не так, що постійно одержую зауваження від начальника”, — частіше це клієнти, що потребують і готові до прийняття психотерапевтичної допомоги.

Таким чином, якщо клієнтом уже пророблена певна робота з аналізу власних проблем і невдач і він сприймає самого себе відповідальним за те, що з ним відбувається — це дозволяє йому перейти до більш глибокого і відвертого самопізнання в процесі психотерапії.

Іншою відмінністю консультативної і психотерапевтичної допомоги є специфіка роботи зі скаргою. При психотерапевтичному впливі скарги як такі відіграють незначну роль, оскільки вже на початкових етапах роботи вони поглиблюються і переформулюються. Крім цього, психотерапевт надає особливого значення аналізу глибинних пластів психіки, минулому досвіду клієнта, обговорює з ним його сні й асоціації, приводить до розуміння причин патогенних переживань і поведінки й у такий спосіб сприяє вирішенню особистісних проблем (Урсано Р., Зонненберг С., Лазар С., 1992) [1].

Ще однією відмінністю є **характер завдань**. Поза залежністю від теоретичної орієнтації (психодинамічної, поведінкової, гуманістичної) психотерапія припускає глибинні зміни в особистості людини, поліпшення стану її психічного і соматичного здоров'я. Психокорекція спрямована на надання допомоги клієнту, який має в повсякденному житті психологічні труднощі, проблеми, скарги невротичного характеру, а також клієнту, що почуває себе добре, однак бажає змінити своє життя або ставить перед собою мету розвитку особистості. Інакше кажучи, психокорекційні впливи спрямовані на зміну поведінки і розвиток особистості клієнта. Психологічне консультування — це, насамперед, допомога клієнту в усвідомленні його проблеми і пошуку шляхів та способів її вирішення. Консультування часто носить характер оперативної чи негайної допомоги. Загальноприй-

нято виділяти такі основні завдання психологічного консультування: 1) емоційна підтримка й увага до переживань клієнта; 2) розширення свідомості й підвищення психологічної компетентності; 3) зміна ставлення до проблеми (з безвиході до пошуку рішення); 4) підвищення стресової і кризової толерантності; 5) розвиток реалістичності і прийняття множинності поглядів; 6) підвищення відповідальності; 7) розвиток спонтанності [4; 9].

Нарешті, психотерапія, психологічна корекція і консультування відрізняються **тривалістю надання психологічної допомоги**. Загальноприйнято вважати консультування короткотривалою допомогою — 1–5 зустрічей, психокорекцію — середньотривалою — до 15 зустрічей, а психотерапію — довготривалою допомогою, що може тривати декілька років.

### **Резюме**

Перед нами стоїть нелегке завдання — дати визначення психологічного консультування в лаконічній формі, щоб його можна було запам'ятати і легко відтворити. Отже, підведемо підсумки.

Консультування — це:

- професія, в якій є своя історія і набір стандартів, що відрізняється від таких близьких дисциплін, як соціальна робота, психологія і психіатрія.

Психологічне консультування — це унікальний у своєму роді вид психологічної допомоги, оскільки:

- ця робота пов'язана скоріше з *профілактикою* появи проблем, ніж з їх розв'язанням; психологи спеціалізуються на наданні допомоги *здоровим людям*, що переживають перехідні періоди і відчувають складності з адаптацією, а не роботі з людьми, які мають тривалі порушення життєдіяльності.
- в оцінці і лікуванні використовується *модель розвитку*, а втручання (вплив) носить *нетривалий* характер.
- взаємодія “клієнт — консультант” побудована таким чином, що створюється *безпечна атмосфера довіри*, що сприяє змінам.

**Психологічне консультування** — це процес взаємодії двох чи більше людей у *атмосфері довіри*, коли спеціальні знання консультанта спрямовані на надання психологічної допомоги клієнту чи групі клієнтів в оперативному розв'язанні проблем, виявленні особистісних ресурсів чи створенні перспективних програм розвитку.

## Контрольні запитання і завдання

### 1. Заповніть пропуски

*Сферою впливу* в психотерапії є \_\_\_\_\_ здоров'я людей, у психологічному консультуванні і корекції — \_\_\_\_\_ здоров'я.

*Хто впливає?* У психотерапії — \_\_\_\_\_ чи психолог з відповідною підготовкою, у психологічному консультуванні і корекції — \_\_\_\_\_.

*З ким проводиться робота?* У психотерапії — з \_\_\_\_\_ людьми, у психологічному консультуванні і корекції — з \_\_\_\_\_, що шукають виходу з тієї чи іншої критичної ситуації.

### 2. Виберіть правильні відповіді

Сучасні консультанти успадкували наступні принципи з учень древніх релігійних мислителів і філософів:

- а) на будь-яке запитання існує одна єдина правильна відповідь;
- б) є безліч можливих інтерпретацій одного і того ж досвіду;
- в) будь-яка філософія абсолютно марна, якщо її не можна використовувати в повсякденному житті

Існують три основних підходи до психологічного консультування:

- а) проблемно-орієнтоване консультування, що фокусується на аналізі сутності внутрішніх і зовнішніх причин проблеми, пошуку шляхів її вирішення;
- б) особистісно-орієнтоване консультування, спрямоване на виявлення ресурсів для розв'язання проблеми;
- в) консультування орієнтоване на рішення, спрямоване на аналіз індивідуальних, особистісних причин виникнення проблемних і конфліктних ситуацій та шляхів запобігання їх у майбутньому.

### 3. Правильно чи неправильно?

- а) Саме Гіппократ розробив метод “лікування розмовою” через катарсис і заклав основи психіатричного консультування;
- б) К. Роджерс і прихильники теорії і практики **особистісно-орієнтованого** консультування вважають, що надання психологом допомоги не тільки необхідна, але і достатня умова того, щоб із клієнтами відбулися конструктивні зміни;
- в) психотерапію можна визначити як метод профілактики, а психологічне консультування і психокорекцію — як метод лікування.

## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
2. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996.
3. *Годфруа Ж.* Что такое психология: В 2 т. — Т.1. — М.: Мир, 1992.
4. *Клиническая психология: Учебник / Под ред. Б. Д. Карвасарского.* — СПб.: Питер, 2001.
5. *Коттлер Дж., Браун Р.* Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001.
6. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования. — СПб.: Питер, 2002.
7. *Осипова А. А.* Введение в теорию психокоррекции. — М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО “МОДЭК”, 2000.
8. *Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова.* — М.: Педагогика-Пресс, 1996.
9. *Солошенко Д. В.* Экстренная психологическая помощь. Консультирование // Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9–10. — С. 17–38.
10. *Спиваковская А. С.* Профилактика детских неврозов. — М., 1998.
11. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
12. *Хозиева М. В.* Практикум по возрастно-психологическому консультированию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр “Академия”, 2002.
13. *Эйдемиллер Э. Г., Юстискис В. В.* Психология и психотерапия семьи. — СПб.: Питер, 1999.

## Глава 2 НАПРЯМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### 2.1. Психоаналітичний напрям у консультуванні

- *Психоаналіз як теорія особистості*
- *Структура особистості*
- *Основні техніки у психоаналітичному консультуванні*
- *Інші психоаналітичні теорії*

#### ***Психоаналіз як теорія особистості***

Психоаналіз — теорія особистості, яка успішно обґрунтувала неадекватність поведінки людей та причини психічних захворювань. Вона справляє значний вплив на інші психологічні теорії та концепції особистості. Психоаналіз часто представляють як динамічний психологічний підхід, оскільки ядром учення є уявлення про розподіл психічної енергії. Засновником психоаналітичного напрямку є **Зігмунд Фрейд** (1856 — 1939) — австрійський лікар-психіатр. За допомогою цього методу йому вдалося вирішити і особисті психологічні проблеми (часто страждав депресіями, підвищеною тривожністю, швидко втомлювався).

Базові положення теорії: принцип задоволення, інстинкти, несвідоме і свідоме, структура психічного апарату, тривога, психічна енергія, катексис і антикатексис, бісексуальність). Основні роботи: “Тлумачення сновидінь” (Freud, 1900), “Три нариси з теорії сексуальності (1905), “Я і Воно” (1923) та багато інших.

*Нововведення:* інфантильна сексуальність і амнезія; сексуальний розвиток; ідентифікація як частина нормального процесу розвитку; захисні механізми (пригнічення, сублимація, формування реакцій, заперечення, фіксація, регрес, проекція); нормальний розвиток; розвиток неврозу [19; 27].

Психоаналіз Фрейда дає яскраву і переконливу картину детермінованості особистості. ХХ ст. так жорстко розчленувало людську натуру і регламентував життєві правила, що психоаналіз Фрейда з’явився дуже доречно. Фрейд відкрив глибину несвідомого, сміливо



поставивши його в центр людської поведінки, показавши не зовсім привабливу сторону людської поведінки — знищення плутанини в думках пацієнта, звільнення його від “комплексу” і таким чином відновлення функціональної єдності розуму пацієнта [13; 15].

Клієнт набуває свободи для пошуку найбільш оптимального виходу в реальність своїх інстинктивних устремлень. Якщо ж такий вихід неможливий, то клієнт, в крайньому разі, підходить до усвідомленого розуміння такої неможливості і до необхідності щирої відмови від цього прагнення. Головна фаза психоаналізу в тому, щоб витягнути конфлікт з темряви підсвідомого на світло свідомості, де з ним легше буде розбиратись.

Причинно-наслідкова детермінованість завжди стає в нагоді при лікуванні деяких видів неврозів, викликаних комплексом придушення. Звільнившись від комплексу, пацієнт здатний взяти на себе відповідальність за своє майбутнє.

Один із постулатів психотерапії — пацієнт має сам навчитись управляти своїм життям. Основна мета психоаналізу — посилити EGO клієнта через зняття пригніченості, що відбулося в дитинстві, через заповнення прогалів в пам’яті та створення можливості виносити судження, опираючись на силу EGO, а не використовуючи слабкі місця, що залишились ще з дитинства.

### **Структура особистості**

Нагадаємо, що, за Фрейдом, особистість представлена трьома системами: *Воно (Id)*, *Я (Ego)*, *Над Я (Super-Ego)*. Всі системи взаємопов’язані. Поведінка людини визначається особливостями взаємодії між спонукальними силами цих систем [26].

Id (Воно) в теорії Фрейда виступає першоосновою особистості, включаючи все вроджене, зокрема інстинкти. Основні групи людських інстинктів: еротичні, або інстинкти життя (лібідо), інстинкти смерті, або руйнівні інстинкти Id — резервуар психічної енергії, що живить Ego і Super-Ego. Id на несвідомому рівні регулює рівень напруження в організмі, зберігаючи стан гомеостазу та прагне до задоволення потреб організму шляхом зменшення рівня страждань і посилення задоволення (незалежно від законів моралі та реалій життя). Основний принцип зниження напруження означений як *принцип задоволення*.

Ego (Я) відповідає за прийняття свідомих рішень, за організацію взаємодії з оточенням “тут і тепер”. При цьому Ego намагається ви-

користувати інтелект, усвідомлений досвід, визначаючи послідовність задоволення потреб та забезпечуючи зв'язок між конфліктуючими вимогами Id та Super-Ego, тобто між потребами організму і вимогами зовнішнього світу. Основний спосіб виконання вимог Id ґрунтується на *принципі реальності*.

Super Ego (Над-Я) представлено як моральні уявлення та цінності, що здебільшого передаються через виховання, традиції. В результаті дії цієї системи формується дві підсистеми: *совість* (діє через формування почуття вини) та *Ідеальне-Я* (заохочує через почуття гордості за позитивну поведінку).

Основна функція системи — стримування імпульсів Id, прагнення до досконалості та спрямованість на досягнення моральних цілей.

Погляди З. Фрейда на природу людини є детерміністичними, а людська істота представлена як істота біологічна та ірраціональна. Вчений описав основні рівні психічного життя людини — свідомий, передсвідомий, безсвідомий. Одним з найбільших досягнень наукової спадщини З. Фрейда є відкриття *несвідомого*. Він вважав, що психіка — це айсберг, у якому основна частина (несвідоме) схована під водою і представлена неусвідомленими спогадами, переживаннями, потребами. Звідси виникає необхідність створення психотерапевтичної моделі, здатної відкрити приховані джерела поведінки та навчити ними управляти.

Передсвідоме містить матеріал, який перебуває неподалік свідомості, а остання представляє те, що ми безпосередньо усвідомлюємо.

Значне місце в теорії психоаналізу відведено психосексуальному розвитку індивіда, що допомагає пояснити його поведінку. Зокрема, виділено періоди сексуального розвитку: передгенітальний (до 5 років), представлений оральною, анальною та фаллічною стадіями; генітальний (період статевої зрілості) — представлений як період остаточного дозрівання особистості (підлітковий та юнацький вік). Період між стадіями — латентний (6–12 років) — характеризується як період соціалізації.

З. Фрейд сформулював поняття та показав значення *захисних механізмів особистості* (як відображення слабкості розвитку EGO). У тих випадках, коли Ego не може справитись зі зростаючою тривогою за допомогою раціональних методів, на допомогу приходять механізми психічного захисту, які спрямовані на збереження позитивного образу Я та уникнення тяжких розладів. Однак психічні захисти можуть стояти на шляху до саморозвитку.

Фрейд виділяв такі види захистів: пригнічення, сублімація, проєкція, формування реакцій, заперечення, фіксація і регресія [9; 27; 28]. Так, наприклад, пригнічення сексуальних переживань може виступати як причина неврозів і сприяти створенню невротичних симптомів. Однак теорія психоаналізу не пояснює появу і розвиток інших психічних розладів (зокрема, психотичних реакцій індивіда).

### **Основні техніки у психоаналітичному консультуванні**

Для психолога-консультанта важливо знати, що регулювальні сторони розуму можуть бути приведені до стану хаосу актами “пригнічення”, тобто нещирістю індивідуума з самим собою. Ego виступає як посередник між Id і зовнішнім світом, усвідомлюючи заборони суспільства і не дозволяє виявити бажання. Ego говорить собі: “Я цього зовсім не бажаю”, або “Я замість цього зроблю інше”. Справа закінчується тим, що цей розрив буде шукати виходу в іншій формі, однак цього разу у вигляді невротичного синдрому, наприклад, неспокою, забудькуватості або в більш серйозній формі психозу.

У процесі професійної допомоги шляхом психоаналізу психолог налаштовує пацієнта на словесне вираження асоціацій, тобто на їх вільний потік. При цьому він намагається віднайти ознаки придушення (клієнт запинається або ж виказує зніяковіння, намагається згадати щось забуте). Це означає, за Фрейдом, що десь перервалась нитка природного потоку інстинктивних прагнень із підсвідомого в свідоме, а звідти — в реальність. Ці симптоми, як буйки, вказують на наявність глибоких психологічних конфліктів. Завдання психолога — докопатись до конкретного конфлікту, витягнути його на світ із підсвідомості. Якщо це серйозний конфлікт, то варто його вирішити за допомогою психологічного катарсису (така процедура називається *абреакцією*). Кінцева мета такого процесу спрямована на з’ясування причини “Чому люди поводяться неадекватно?” [19].

Психоаналітик сприяє процесу перевиховання Ego, досягненню *інсайту* (розуміння) через розкриття несвідомого матеріалу. При цьому він займає нейтральну позицію (з метою формування так званого відношення *переносу*, за яким на аналітика проєктуються реальні почуття, що переживаються щодо інших людей). Під час сеансу клієнт глибоко занурюється у переживання минулого. Цілі процесу перевиховання Ego: а) звільнення імпульсу; б) посилення заснованого на реальності функціонування Ego та присвоєння ним більшої ча-

стини Id; в) зміна змісту Супер-Его таким чином, щоб воно представляло людські, а не жорстокі моральні стандарти. Зокрема, при з'ясуванні причин тривоги клієнта важливо визначити її тип (реальна, невротична чи моральна). Так, невротична тривога може стати результатом страху втратити контроль над інстинктами, а моральна — страху порушити моральні норми (закладеними в Супер-Его).

*Вільні асоціації* (допомагають перетворити підсвідоме на свідоме). Лежачи на кушетці, клієнт проговорює вголос усе, що спадає на думку. Думки не підлягають цензурі. Проте аналітик відзначає їх послідовність, повторюваність, моменти затримки та переривання.

*Сновидіння* відкривають доступ до безсвідомого. Пацієнт розповідає свої сни, які інтерпретуються через присутні в них символи. Інтерпретація снів — це, за Фрейдом, “королівська дорога до пізнання несвідомої активності мозку”.

*Інтерпретація (пояснення або конструкція)* використовується для прояснення змісту несвідомого. Особливо важлива в процесі досягнення інсайту. Матеріали для інтерпретації: вільні асоціації клієнтів, обмовки, сновидіння, перенос на аналітиків.

*Відношення переносу* дозволяє відпрацювати ті конфлікти, які гальмують індивідуальний психологічний розвиток. Перенос — це трансформація початкового невроту у невроз щодо аналітика).

Поряд з використанням захисних механізмів, клієнт використовує енергію *психологічного опору* (упереджене невиконання фундаментальних правил). Подолання опору — головна робота психоаналітиків.

Основні компоненти психоаналізу за Фрейдом:

- активізація Его клієнтів до участі в інтелектуальній роботі, пов'язаній з інтерпретацією, з метою заповнення прогалін у їх психічних ресурсах і здійснення переносу влади їх СУПЕР-ЕГО на аналітиків;
- стимулювання ЕГО на боротьбу з вимогами Id для подолання опору;
- відновлення порядку в Его через аналіз матеріалу із несвідомого;
- співвідношення енергії опору і мобілізації.

Важливо відзначити, що в консультуванні використання психоаналітичного підходу обмежене, оскільки вимагає тривалого спостереження, зосередженості на проявах глибинних структур та використанні раннього досвіду, що суперечить одному з принципів консультування “тут і тепер”. Не варто забувати, що Фрейд вважав

психоаналітичний процес ефективним у терапії невротиків, людей з підвищеною тривожністю. Терапія за Фрейдом — це різносторонній творчий процес. Не можна опускатися до розуміння теорії як такої, що представляє людину як жертву своїх інстинктів і єдиним способом спасіння для неї є вираження свого лібідо при найменшому стимулі.

Будь-який метод має свої обмеження (інакше можна говорити: “Яблуко вкрав не я, а мій голод”). Основу особистості складає все-таки її індивідуальність з властивими для неї цілеспрямованістю, свободою, усвідомленням прийнятих рішень

### ***Інші психоаналітичні теорії***

Фрейд завжди був оточений молодими вченими, учнями, які намагались його наслідувати, а інколи й критикувати, йдучи власною дорогою. Серед найбільш видатних послідовників були Альфред Адлер (індивідуальна психологія), Карл Юнг (аналітична психологія), Карен Хорні, Ерік Фромм, Гаррі Стек Салліван (соціально-психологічні теорії).

Швейцарський психолог **Карл Юнг** в роботі “Психологічні типи” показав різноманітність людської типології (екстраверт, інтроверт). Найнебезпечніша помилка — втиснути клієнта в одну з відомих категорій, інколи в ту, до якої належить сам консультант.

*Консультант має допомогти віднайти себе, свою індивідуальність.*

За Юнгом, великі рішення, як правило, скоріше пов’язані з інстинктами й іншими загадковими факторами підсвідомості, ніж із свідомою волею і усвідомленим цілепокладанням. В індивідуальній підсвідомості є певні структури, спільні для всього людства. Ці мислительні структури Юнг назвав “архетипами”. Вони мають відношення до структурної основи розуму. (Чи не тому міфологія різних народів має багато спільного). Можливо, велика поезія, мистецтво, філософія беруть початок в колективному підсвідомому людства. Щоб віднайти власне “Я”, людина має досягти певного рівня єдності свідомості з різними рівнями підсвідомості. Люди, які воюють з суспільством, навряд чи поліпшать своє здоров’я, оскільки вони воюють з власним колективним підсвідомим.

У дослідженні проблеми соціальної інтегрованості особистості найбільша заслуга належить **Альфреду Адлеру**, який разом з Фрейдом зробив Відень батьківщиною психотерапії. Адлер стверджував, що не можна зберегти душевну рівновагу, відмежовуючись від своєї соціальної групи, оскільки сама структура особистості залежить від суспіль-

ства. Навіть якщо людина (за Ніцше) повстає проти цієї залежності, то все сам факт протесту означає, що людина є незалежною.

*Консультування, за поглядами Адлера, передбачає:*

- турботу про клієнта, повне його прийняття;
- дослідження власного життєвого стилю клієнта через розкриття і розуміння його почуттів, раннього дитинства та стосунків з батьками;
- досягнення *інсайту* через усвідомлення помилкових цілей і руйнівної поведінки;
- організацію діяльності, спрямованої на зміни, ризик, прийняття відповідальності за власне життя.

Завдяки поглядам Адлера, значно більше уваги психологи почали надавати вихованню батьків, їх власній освіті. Процес консультування носить скоріше освітній, а не терапевтичний характер. Шкільні консультанти завдяки вченню Адлера ефективно працюють з проблемами дитячої дисципліни, оскільки віддають перевагу визначенню та зміні цілей [4; 9].

*Г. Салліван* вперше звернув увагу на міжособистісні стосунки (“Міжособистісна теорія психіатрії”). Консультанта і терапевта він хотів бачити активним, емоційно включеним учасником психотерапевтичного процесу. Згідно з поглядами Саллівана, особистість існує лише у взаємодії з іншими людьми, а її Я-система намагається уникнути тривоги у міжособистісних стосунках.

Психолог був переконаний, що установки, почуття, особистісні проблеми консультанта суттєво впливають на весь процес взаємодії з клієнтом. Він розробив психологічне інтерв’ю (воно складається з чотирьох стадій — формального вступу, орієнтування, детального з’ясування та завершення).

Салліван пропагував творче мислення, доводив необхідність переходу терапевта від ролі спостерігача до активної позиції, яка передбачає особистісну участь і побудову гуманних стосунків. Ці ідеї лягли в основу створення особистісно-центрованого консультування [9; 21].

*Карен Хорні* наблизилась до сприймання і допомоги особистості, яка переживає тривогу через переживання ізоляції і небезпеки. Вона вважала, що почуття невпевненості в собі рано чи пізно призводять дитину до переживання невротичних реакцій та прийняття ірраціональних рішень.

У консультуванні використовуються посилання на невротичні потреби клієнта (в схваленні, у відповідальному партнері, в силі і владі, в обмеженні власного життя, у прагненні експлуатувати інших, у особистих досягненнях, у самодостатності й незалежності, у власній значущості, у досконалості) [9; 28].

У практиці консультування доводиться стикатись з необхідністю не просто задоволення основних потреб невротика, а розв'язувати сформовані внутрішні конфлікти, які, у свою чергу, обумовлені впливами середовища. Психоаналітичне розуміння психічної хвороби — це виникнення порушень у свідомості людини, що супроводжується психологічними конфліктами. Таким чином, мета психоаналітика — відновлення цілісності свідомої діяльності шляхом виведення конфлікту з підсвідомості у свідомість. Зокрема, послідовники Юнга намагались зосередитись на об'єднанні в одне ціле свідомості людини і різних рівнів її підсвідомості, а послідовники Адлера — на інтеграції індивідуума і суспільства

Слід відзначити, що погляди психоаналітиків стали могутнім джерелом у створенні різноманітних психологічних теорій та напрямів консультування і психотерапії.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Назвіть відомих представників психоаналітичного напрямку.
2. У чому полягає головне завдання консультанта-психоаналітика?
3. Які функції захисних механізмів?
4. Які рівні свідомості виділив Фрейд?
5. Опишіть погляди Фрейда на розвиток неврозу.
6. Як теорія психоаналізу вплинула на Ваше розуміння психологічного консультування?
7. Що Ви розумієте під Супер-Его?
8. В якій сфері консультування ефективно використовують наукові положення Адлера, Юнга?
9. Яким, на думку Саллівана, має бути консультант?
10. Який внесок у психологічне консультування зробила К. Хорні?

## 2.2. Гуманістичний напрям у психологічному консультуванні

- *Особистісно-центроване консультування*
- *Гештальтконсультування*
- *Транзактний аналіз у консультуванні*

Вплив гуманістичних концепцій на теорію і практику психологічної допомоги взагалі та консультування, зокрема, важко переоцінити. Основні постулати гуманістичного напрямку: важливість Я-концепції, її залежність від способів, котрими люди визначають і за допомогою яких усвідомлюють себе; значення атмосфери консультування, її вплив на поведінку клієнта та підвищення почуття власної гідності; акцент на суб'єктивному, перцептивному погляді щодо особистості.

Цей напрям найбільш яскраво представлений особистісно-центрованим підходом, гештальтконсультуванням, транзактним аналізом, діалогічним консультуванням. Основоположниками та теоретиками гуманістичного напрямку є Карл Роджерс, Абрахам Маслоу, Фріц Перлз, Ерік Берн та ін.

### **Особистісно-центроване консультування**

**Карл Роджерс** (1902–1987) презентував новітню концепцію у психології (1940 рік, штат Міннесота) як “клієнт-центровану терапію” — недирективну терапію. Пізніше, 1974 року, з'явилась ще одна назва — “особистісно-центрована терапія”, яка розширює рамки використання, особливо в ситуації психологічного консультування. Основні ідеї представлені в таких роботах: “Консультування і психотерапія” (Rodgers, 1942), “Терапія, центрована на клієнті”(1951), “На шляху до особистості”(1961).

Особливу роль в розробці концепції мали емоційні проблеми юного Роджерса, його стосунки з однолітками, а також його власні спостереження, інтуїція.

Основна суть підходу полягає в тому, що кожна людина володіє величезними резервами саморозуміння, прагнення до самоактуалізації як основного мотивуючого стимулу. Конфлікт між самоактуалізацією та Я-концепцією, що заважає адекватному засвоєнню досвіду, призводить до появи особистісних проблем та поведінкових порушень.

На думку Роджерса, конструктивні зміни особистості клієнта можливі за умови створення певної атмосфери під час налагодження стосунків “консультант — клієнт, яка забезпечує конгруентність у



відносинах; безумовно позитивне ставлення та емпатію. Позиція клієнта передбачає процес становлення особистості і регулювання власного життя.

Позитивні зміни можливі лише тоді, коли створюється відповідний клімат з певними психологічними установками. Великого значення надавалося тенденції актуалізації як основному мотиваційному внутрішньому імпульсу. Психологічні труднощі з'являються саме в результаті блокування прагнення до самоактуалізації, що призводить до конфлікту захисних сил та тенденцій росту (Maslow, 1970).

У процесі консультування важливо орієнтуватись на суб'єктивний досвід і його переживання.

*Практика особистісно-центрованого консультування*, перш за все, передбачає [22]:

- узгодження цілей консультанта і клієнта;
- відкритість переживань;
- концентрованість на емоційних аспектах стосунків;
- раціональність;
- особисту відповідальність клієнта;
- самоповагу;
- здатність до підтримання добрих особистих стосунків та високий рівень прийняття інших;
- етичність і високу якість життя;
- взаємний вплив консультанта та клієнта (перетворення останніх на ефективних консультантів для самих себе та розвитку інших).

Особистісно-центроване консультування не акцентує свою увагу на використанні спеціальних технік. Головне — здатність консультанта встановити взаємини, адекватні реальним подіям, бути емпатійним і уважним слухачем, який беззаперечно приймає будь-яку особистість [23]. Психолог зосереджений на актуальному стані клієнта, сприяє його самоактуалізації.

Додаткове використання особистісно-центрованого консультування: групова робота, аудиторне навчання, навчання спеціалістів із менеджменту, вирішення конфліктів.

### ***Гештальтконсультування***

Людський організм — це цілісна система, котра може існувати тільки в визначеному оточенні. На думку **Фріца Перлза** (1893–1970), творця теорії гештальтконсультування, клієнти, які приходять до консультанта, перебувають в стані екзистенційної кризи і потребу-

ють навчання, як брати на себе відповідальність за своє існування. Головна передумова гештальтпсихології: людська природа організована у вигляді набору багатьох зразків або “цільностей”; зрозуміти суть людської природи можна, лише уявивши її як функцію елементів, із яких вона складається [9; 28].

Гештальт — це органічна функція, основна емпірична одиниця. Основні характеристики гештальту: фігура, фон, закінченість, незавершеність. Самість розглядається як система контактів, що мають місце у будь-який момент. Самоактуалізація — це прояв відповідних ідентифікацій і відчужень.

Перлз відзначає помилковість відокремленого розгляду систем “душа — тіло”, “особистість — навколишнє середовище”. Життя як безперервна зміна станів балансу і нестабільності, тому дуже важливо розвивати ідентифікацію конкретної людини з Я та забезпечувати збереження контакту з почуттями. Фрустрація може виступати, як мобілізуюча сила власних ресурсів для управління навколишнім середовищем, в той час як зона фантазії є проміжною зоною між сферою Я та середовищем.

Основні роботи: “Гештальттерапія дослівно”, “Всередині і поза помийного відра” (F. Perls, 1969). Теоретики гештальтпідходу також підкреслюють здатність людини до самоуправління, виділяючи базову потребу в самоактуалізації.

У процесі гештальтконсультування важливо враховувати:

- чотири основних невротичних механізми або розлади на межі контакту: інтроекцію, проєкцію, ретрофлексію, злиття;
- п’ятирівневу структуру неврозу: кліше; ролі та ігри, які управляються (Е. Берн, З. Фрейд); безвихідь; смертельний або імплозивний шар; експлозія.

Мета консультування — підтримка самого себе, контакт з власними почуттями та екзистенційним центром, самоактуалізація, розвиток відповідальності за своє життя, здатності робити вільний вибір, формувати та завершувати сильні гештальти.

Особливість процесу консультування — фіксування уваги на реальних, актуальних розладах (на цей момент).

Елементи гештальтпідходу в *практиці консультування*: використання методики усвідомлення, симпатії та фрустрації, виявлення фантазій, робота зі сновидіннями, використання методу драми, різних правил та гри.

У практиці роботи гештальтконсультантів нерідко використовується психоаналітичне формулювання для описів структури характеристик клієнтів.

У досвіді клієнтів часто спостерігається обмеження сфер контакту, що обумовлене відчуженням частини “організмичної” самості за собом хибних ідентифікацій (особливо під час захворювання). Ситуація — це єдина річ, здатна здійснювати зовнішній контроль.

Сьогодні психологи відзначають низький рівень життєздатності (вітальності) сучасних людей. Зазвичай це є результатом дії багатьох факторів, зокрема, здатності до емоційного переживання життєвої ситуації. Емоція як пряме оцінне переживання організмом простору є регулятором потоку енергії чи збудження. Під час прийняття досвіду як власного (асиміляція), індивід нерідко проявляє агресію. Однак для нормального функціонування не весь досвід потрібно деструктувати і асимілювати. Інтроєкції — це досвід, що приймається цілком, без додаткового переосмислення. В результаті засвоюються як корисні, так і непотрібні речовини, організм поступово слабшає. Подібні речі ми спостерігаємо у сім’ї, коли батьки, сповнені агресії, забезпечують своїм дітям сприймання досвіду без узгодження з потребами організму.

Людина розвивається лише тоді, коли вчиться долати *фрустрацію, маніпулюючи* при цьому навколишнім середовищем та мобілізуючи власні ресурси.

Люди часто поводяться неадекватно в результаті порушення (переривання) контакту, гальмування емоцій, включенням чужого досвіду у власне життя тощо. Практика гештальтконсультування передбачає звернення до гештальту під час екзистенційної кризи. Завдання консультанта — допомогти клієнту, який постійно потребує підтримки зі сторони оточення, перейти до незалежності.

У гештальтгрупах використовуються правила: “тут і тепер”, “я і ти”, “заміна запитань твердженнями”, “відсутність пліток”, використання “мови відповідальності”.

Гештальтконсультування передбачає звернення до сприймання клієнтів, оптимізацію їх саморозкриття; заохочується співробітництво, а також інтеграція з іншими підходами (зокрема, з транзактним аналізом). Саме тому цей напрям все більше гуманізується та індивідуалізується.

## Трансактний аналіз у консультуванні

**Трансактний аналіз** — це теорія особистості, концепція соціальної взаємодії і аналітичне керівництво для консультування. **Ерік Берн** — засновник трансактного аналізу (1910–1970). Основні положення та поняття теорії ТА розкриті в основних працях: "Трансактний аналіз у психотерапії" (Berne, 1961), "Ігри, в які грають дорослі" (1964), "Принципи групової терапії" тощо. Розробка трансактного аналізу є власне зобов'язання Е. Берна, виконання якого було потрібне для того, щоб стати "справжнім лікарем" [16; 24].

У практиці консультування використовуються такі положення:

- позиція "о'кей" є висхідною життєвою позицією. Відзначається вплив ранніх періодів життя на зміну позицій особистості;
- Его-стани як моделі переживань, мислення і поведінки. Мотивація формується під впливом стимулу визнання і структурного голоду;
- шість способів структурування соціального часу: відхід, здійснення ритуалів, діяльність, проведення дозвілля, ігри, створення інтимності;
- трансакції як обмін погладжуваннями або одиниці визнання між Его-станами тих, хто бере участь у соціальній взаємодії;
- сценарії як підсвідомі життєві плани, за допомогою яких люди структурують свій час та визначають долю. Матриця сценарію;
- ігри як приховані трансакції і розплата;
- контракти як передбачення результату професійної взаємодії психолога і клієнта;
- структурний аналіз в ТА як діагностування та диференціювання моделей чи Его-станів;
- психічна енергія та катексис;
- стимул, визнання та структурний голод;
- обмеження у вигляді наказів, атрибуцій та ігнорування. Життєві позиції.

Трансактний аналіз намагається пояснити, чому люди поводяться неадекватно. Частково це відбувається тому, що і сценарії, й ігри пов'язані з отриманням певних нагород і одночасно — з "розплатою" за сценарій, за гру. Окрім того, людям важко відмовитись від *ілюзій* (автономії чи самостійності). Ілюзії — це свого роду *конттомінації*, які заважають аналізувати ситуацію "тут і тепер".

*Практика трансактного аналізу* — це допомога клієнту здобути життєву позицію "я о'кей — ти о'кей". Основні завдання: відчутти

себе краще або “зробити успіхи”; “досягнення одужання” або “одужання”. Основні способи досягнення мети — отримання автономії або формування інтегрованого Дорослого.

Підходи та методи, що використовуються в ТА:

- структурний аналіз, який складається з діагностування і проведення диференціації між однією моделлю “відчування-мислення-поведінки” (чи Ego-станом) і другою аналогічною моделлю;
- здійснення соціального контролю і надання можливості вирішувати;
- аналіз ігор і надання допомоги клієнту в розумінні того, в яку гру він грає, які робить ходи, яка розплата за цю гру і як гра сприяє виправданню життєвої позиції.
- конструктивне вираження природних позицій Дитини і почуттів, які вона звикла приховувати чи ігнорувати;
- аналіз сценарію як допомога у відмові від раніше прийнятих рішень.

Розвиток трансактного аналізу. Стадія Ego-станів (1955–1962); трансакцій та ігор (1962–1966); стадія аналізу сценарію (1966–1970); постбернівська стадія (характеризується використанням елементів гештальттерапії, психодрами, терапії в групах зустрічей і інших систем, які викликають звільнення енергії, що нагадують вибух), використання Ego-грам; катектичний напрям (Стюарт, Джойнс, 1987), в основі якого лежать роботи Шиффів (1969–1975) про оновлення батьківського впливу у психічно хворих пацієнтів. Включення гештальтметодів.

Переваги ТА в групі: члени групи спостерігають за Ego-станами інших, існує можливість аналізу трансакцій і гри, аналіз сценарію може стати значущим для інших учасників [24].

ТА-консультант діє як викладач, тренер, творча людина, включена в процес. Перед початком аналізу укладається *контракт*, який в ході консультування може змінюватись. Цілі контракту можуть стосуватись фізіологічних змін, зменшення вираження психічних станів, певних змін у поведінці, роботи на протязі певного часу, складання іспитів тощо.

Консультант намагається навчити клієнта вільно використовувати всі Ego-стани, ухвалюючи відповідальні рішення з позицій “Дорослого”; допомагає усвідомити переваги життя без гри, розуміти свій внутрішній світ, безпосередньо висловлювати свої почуття і бути здатним розділити близькість з іншими людьми.

## Контрольні запитання і завдання

1. Чому Роджерс назвав свій підхід особистісно-центрованим?
2. Назвіть найбільш яскравих представників гуманістичного напрямку.
3. Яке значення емпатії у психологічному консультуванні гуманістичного напрямку?
4. Які цілі гештальтконсультування?
5. Як Перлз розглядав процес самоактуалізації?
6. Опишіть техніку “порожнього стільця”.
7. Яка мета роботи зі сновидіннями у консультуванні?
8. Що Берн розумів під сценарієм?
9. Що таке Ego-стани?
10. Якою може бути розплата за психологічну гру?

## 2.3. Біхевіористичний напрям у консультуванні

- *Теорія оперантного обумовлення та інкубації*
- *Практика поведінкового консультування*
- *Консультування реалізмом*

Біхевіористична теорія — це спроба вивчити і пояснити людську поведінку. Теоретичним підґрунтям виступили вчення **І. П. Павлова** (1849–1936) і його дослідження функціонування півкуль головного мозку та **Д. Уотсона** (1878–1958) і його погляд на біхевіоризм як на об’єктивну експериментальну галузь природничих знань, в якій розглядається поведінка людей, набутість їх реакцій.

### ***Теорія оперантного обумовлення та інкубації***

*Обумовленість* в рішенні особистісних проблем обґрунтував **Б. Скіннер** (1904–1990), який вважав, що поведінка формується і підтримується її наслідками [9; 19]. Вчений концентрував увагу на впливі навколишнього середовища після формування реакції. Суть теорії оперантного обумовлення: поведінка впливає на оточення, породжуючи наслідки; підкріплюючі стимули — це події, котрі посилюють ймовірність реакцій. Складові підкріплення, котрі описують взаємодію між організмом і оточенням: обставини, в рамках якої формується реакція; сама реакція; підкріплюючі наслідки.

Наступні концепції: позитивне і негативне підкріплення, збереження і згасання поведінки, формування і послідовне наближення, диференціювання стимулу і контролю, генералізація стимулу.

*Реципрокне гальмування* як виявлення конкуруючої реакції з метою послаблення одночасно сформованої реакції (Д. Вольпе). Реакції, найчастіше вживані в консультуванні: релаксації, асертивні, сексуальні.

Г. Айзенк (1916) описав теорію неврозу, яка має пояснювати не лише відсутність згасання, але й посилення невротично обумовлених реакцій, котрі залишались непідкріпленими. *Теорія інкубації*: деякі умовні рефлекси мають властивості імпульсу, завдяки чому при впливі одного лише умовного стимулу (УС) індукується умовна реакція тривоги, ідентична безумовному рефлексу (БР). Інкубація дозволяє УР бути сильнішим, ніж БР.

До основних положень і понять біхевіоризму можна віднести також: детермінізм і формування навичок; обумовлення емоцій; відсутність особистісних смислів; пам'ять як збереження вербальних звичок.

Особистість розглядається як наслідок систем звичок. Способи оцінки особистості: а) схеми утворення індивідууму; б) його досягнення; в) записи про заняття у вільний час; г) емоційна поведінка в різних ситуаціях; ґ) відповіді на запитання психологічних тестів.

Проблеми особистості — це зрушення в поведінці і конфлікти звичок; це проблеми самості і самоконтролю. Біхевіоризм — основа експериментальної етики.

### **Практика поведінкового консультування**

*Практика психологічного консультування і терапії.* Головне завдання — змінити поведінку, управляючи обставинами підкріплення клієнта. Особливого значення надають висловлюванням, підкреслюються негативні наслідки покарання та вплив неадекватності батьківського і етичного контролю. В процесі взаємодії з психологом клієнт намагається конструювати оточення. Психотерапія як форма контролю спрямована на виправлення проблем, викликаних іншими засобами контролю [9; 21].

Консультант має володіти двома важливими стратегіями, спрямованими на “угасання”: нова (бажана) поведінка має замінити небажану (це здійснюється поступово, з використанням позитивних стимулів); інша стратегія — уникнення підкріплення, котре раніше сліду-

вало за поведінкою (наприклад, учитель ігнорує відповіді учня, який не піднімає руку).

*Поведінкове консультування* вирізняється, в першу чергу, тим, що почуття клієнтів виступають як вторинні у порівнянні з їх поведінкою. Успішне консультування передбачає: зосередженість на певному типі поведінки; постановку конкретних цілей; вибір спеціальних процедур, адекватних до проблеми клієнта.

Такий підхід передбачає фіксацію певних змін у поведінці клієнта, зокрема у його адаптивності, попередженні негативних розладів та посиленні бажаних позитивних тенденцій. При цьому важливо визначити позитивні стимули і події, вчасно підкріпити бажану поведінку, оцінити ефективність терапевтичних процедур і можливість перенесення поведінкових змін у реальне життя.

*Методи і процедури:* систематична десенсибілізація (передбачає зниження тривоги, наприклад, шляхом фізичної релаксації); поведінковий контракт, соціальне моделювання (зміна поведінки відповідно до зразка); тренінг асертивності (самостверджуючої поведінки), який передбачає захист власних прав без пригнічення і обмеження прав іншого.

### **Консультування реалізмом**

Консультування засноване на теорії контролю, яка полягає в тому, що поведінка людей завжди являє собою спроби контролювати світ з метою задоволення своїх потреб. Потреби людей можна розподілити на фізичну потребу у виживанні і психологічну потребу в належності, могутності, свободі і розвагах.

**Уїльям Глассер** (1925) — автор методу. Розробив теорію контролю. Його основні праці: “Терапія реальності” (Glasser, 1965), “Школи без невдач”(1969), “Ідентичне суспільство” (1972), “Теорія контролю”(1984). В них дається характеристика цілісної поведінки, яка складається: із дій, мислення, переживань, фізіології. Поведінка людини, подібна дії, направлена на задоволення “картин”. При цьому відбувається творчий вибір різних способів контролю світу, здійснюється *імітація*.

У процесі консультування з’ясовуються причини продовження страждань: прагнення утримати роздратування під контролем; отримати допомогу, виправдовувати відсутність більш ефективних дій; управляти іншими.

Важливо також виділити причини неусвідомлення більшістю людей того, що вони вибирають страждання: прийняття короткого чис-



того почуття за тривалу поведінку, оскільки в сфері почуттів люди роблять вибір часто автоматично; небажання втрачати почуття власної гідності, бажання залишатись під контролем інших людей.

*Головна мета консультування реалізмом* — допомогти клієнтам встановити ефективний контроль над своїм життям.

Основа розвитку практики консультування — положення про те, що люди несуть відповідальність за своє існування. Люди з психічними розладами переживають невдачі в силу того, що намагаються контролювати світ з метою отримання того, що їм потрібно нині.

*Основні положення:* активна мова (дієслова замість іменників): депресування, агресування, фобіювання. Базові потреби (у виживанні і відтворенні; у належності (любити, співпрацювати, ділити); в могутності; в свободі; в цікавих розвагах. Картини в голові. Цілісна поведінка. Люди як системи контролю.

*Нововведення:* як люди визначають свої потреби; накопичення картин у голові; здобуття цілісної поведінки; виховання дітей (як навчання їх встановлювати контроль над власним життям).

*Методи:* початкове структурування, пояснення концепції теорії контролю, заняття безпосередньо навчанням. Важливо сформувані плани задоволення потреб та картини у голові клієнтів.

Цей напрям передбачає навчання поведінці, яка дає можливість досягти успіхів та ефективно контролювати своє життя. Відсутність виправдань і покарань виступають як головні принципи оцінки просукань клієнтів на шляху до здійснення планів.

Структура консультативного процесу може передбачати: *включеність* (демонстрування розуміння клієнту); *сфокусованість на поведінці*; *зосередженість на теперішньому*; *створення ціннісних суджень, планів, прийняття зобов'язань, відмова від пошуку виправдань, виключення покарань* (варто просто враховувати помилки у процесі виконання плану навчання).

Сфери використання: сімейне та групове консультування, робота зі шкільними адміністраторами та викладачами (щоб допомогти учням).

## **Контрольні запитання і завдання**

1. Назвіть представників біхевіористичного напрямку.
2. Що розумів Скіннер під поняттям “позитивне підкріплення”?
3. Оцініть ваш стиль життя з погляду досягнення релаксації.
4. Які завдання ставить перед собою консультант поведінкового напрямку?

5. Як впливає на людей їхня віра в ефективність?
6. У чому полягає різниця між доречними і недоречними емоціями?
7. Опишіть структуру поведінкового консультування.
8. У чому полягає головне завдання консультування реалізмом?
9. Які потреби з погляду біхевіористів є базовими?
10. Назвіть методи і процедури поведінкового консультування.

## 2.4. Когнітивний напрям у психологічному консультуванні

- *Соціально-когнітивна теорія*
- *Основні положення концепції*
- *Раціонально-емотивне консультування*
- *Техніки та моделі когнітивного консультування*

### **Соціально-когнітивна теорія**

Теорія відображає визнання як впливу соціуму на думки і дії людей, так і значну роль когнітивних процесів у формуванні мотивацій і емоцій, у здійсненні дій. Люди взаємно детермінують один одного і детермінуються навколишнім середовищем.

**Альберт Бандура** (1925) — засновник напрямку. Зробив своєрідний “виклик” Скіннеру, розглядаючи принцип підкріплення з іншого боку. Виділив *корисне та шкідливе мислення* і поведінку, обґрунтував основні когнітивні концепції — *самоефективності та саморегулювання*. Основні когнітивні здібності: символізація, передбачення, опосередкування, саморегуляція, самоаналіз.

Основні праці А. Бандури: “Теорія соціального научіння”, “Соціальні основи мислення і поведінки: соціально-когнітивна терапія”, “Самоефективність: тренування контролю”.

З огляду на цю теорію, научіння через наслідки реакцій є когнітивним процесом. Наслідки реакції створюють скоріше очікування, ніж зв’язок типу стимул — реакція. Додаткові джерела прогнозуючої інформації: опосередковані (для отримання інформації найбільше значення мають спостереження за іншими) і символічні (акцент — вислуховування пояснень).

Соціально-когнітивна модель А. Бандури — це модель типу: стимул — опосередковані організмом когнітивні процеси — реакції.

Виділяються такі регулювальні мотиваційні системи: такі, які базуються на зовнішніх, опосередкованих та самопродуктованих ре-

зультатах. Саморегулювання поведінки передбачає: самоспостереження, оцінні процеси, самореактивні процеси (самовідповіді).

Концепція особистої ефективності виступає як найбільш важлива для діяльних людей. Усвідомлення самоефективності індивіда — судження про здатність людини досягти певного рівня виконання завдань. Джерела інформації про ефективність: опосередкований досвід, вербальне переконання, фізіологічний стан. Цілі, які приводять до порушення рівноваги; мотивація до дії.

*Нововведення:* два основних способи науціння (через спостереження і в дії). Моделювання, що сприяє навчанню навичкам і правилам поведінки і може гальмувати наявні реакції. Символічне моделювання як спосіб формування уявлень людей про соціальну реальність через відображення людських стосунків і діяльності. Формування поведінки людей шляхом заучування наслідків спостережень за моделями.

### **Основні положення концепції**

Науціння через спостереження включає в себе чотири головних процеси: прояви уваги, збереження, продукування і мотивацію. Моделювання мислительних процесів передбачає підкріплення. Науціння в дії (науціння через досвід). Виділення різниці між знаннями і навичками. Функції наслідків реакції. Наслідки визначають поведінку, значною мірою через думки (посередники). Науціння в дії, його ефективність. Прогнозуючі знання і передбачення.

Регульовальні спонукальні системи: зовнішні мотиватори (які мають біологічну основу — фізичну депривацію і біль); когнітивні (внутрішні) мотиватори. Дія когнітивних мотиваторів може здійснюватись через статуси і стимули влади; через внутрішні стандарти людей і самооцінку.

Самоефективність і цілі. Функція і результати самоефективності. Практика консультування: передбачає моделювання через участь.

### **Раціонально-емотивне консультування**

Передбачає взаємодію почуттів, поведінки і когнітивного процесу. Фундаментальні людські цілі: виживання, свобода від болю, щастя. Схильність людей як до актуалізації самих себе, так і до перебування в ірраціональному стані, прагнення до свободи вибору.

**Альберт Елліс** (1913 ) — автор нового підходу (раціональної терапії). Пізніше (1961) змінює назву (раціонально-емотивна терапія). Основні праці: “Аргументи й емоція в психотерапії” (Ellis, 1962), “Керівництво до раціонального життя” (1961) тощо.

*Ключові поняття та ідеї:*

- люди не можуть жити без любові чи схвалення з боку значущих інших;
- люди хочуть бути щасливими: самі по собі, в спілкуванні з іншими людьми, інтимно, в сфері інформації та освіти, професійно й економічно, в сфері відпочинку та розваг;
- емоції, когніції й поведінка: холодні, теплі та гарячі когніції; доречні і недоречні емоції;
- біологічні тенденції. Взаємодія спадковості, оточення і вибору;
- азбукова теорія особистості (АУП). Азбука раціонального мислення і раціонального життя. Емоційне порушення психічної рівноваги;
- первинні жорсткі установки і переконання, їх похідні (нагнітання страху, кошмарів, відчуття власної нікчемності і ненависті до себе, передбачення постійних невдач);
- вторинні жорсткі установки і переконання, їх похідні (розвиток хвороби, індукування негативних думок).

*Нововведення.* Соціальне научіння і вибір. Біологічні тенденції, емоційний вклад. Недостатність розвитку здатності до наукового мислення. Підкріплюючі наслідки. Акцент на “жахливому” минулому. Нереалістичні установки відносно зміни. Інші когнітивні фактори. Недостатньо стимулюючі установки через дію [19; 27].

*Практика консультивання:* цілі (елегантні та неелегантні), тривалість консультивання, практичні дії і їх обмеження.

Характерні риси людей, які самоактуалізуються: особистий інтерес, соціальний інтерес, самоуправління, толерантність, гнучкість, прийняття невпевненості, обов'язковість, творчий потенціал і оригінальність, наукове мислення, самоприйняття, прийняття тваринних начал в людині, ризик, перспективний гедонізм (схильність до негайного отримання нагороди), відсутність утопізму, висока фруструюча толерантність, власна відповідальність за порушення своєї душевної рівноваги.

*Когнітивні техніки:* наукове опитування, обговорення, дискутування..

Техніки для домашнього завдання: використання аудіозаписів, бланків, картки-нагадування, візуалізація, бібліотерапія, касети.

Селекція ірраціональних переконань. Дискутування: емотивні техніки (енергійне дискутування, формування раціонально-емотив-

них образів). Інші техніки емотивного дискутування: безумовне прийняття, використання гумору, використання раціональної рольової гри.

Вирішення проблем відбувається шляхом подолання опору і закріплення позитивних змін. Раціонально-емотивний консультант не боїться філософських міркувань, звертається до думок клієнта; допомагає розпізнати негативні почуття, брати відповідальність за їх переживання і зміни. Відношення “консультант — клієнт” характеризується як “консультант — учитель”.

### ***Техніки та моделі когнітивного консультування***

**Аарон Бек** (1921) — автор основ когнітивного консультування і терапії. Спосіб і процес обробки інформації виступають як основні положення терапії. Відзначають значний вплив поглядів Фрейда, Роджерса, Адлера, Саллівена на теорію Бека. Основні праці: “Когнітивна терапія і емоційні розлади”, “Когнітивна терапія депресії”, “Тривожні розлади і фобії”.

*Акценти:* пошук шляхів вирішення проблеми, спокійний стиль, безумовне прийняття клієнта. Використання специфічних процедур, домашні завдання.

*Основні положення.* Первинні та більш високі рівні когнітивної обробки. Схеми як когнітивні структури, що організують досвід і поведінку. Схеми як аналоги “особистісних конструктів” Джорджа Келлі. Види схем: когнітивні (абстрагування, інтерпретація, спогади, оцінки), емоційні (генерування почуттів), мотиваційні схеми, інструментальні (готують людей до дій), контрольні (самоконтроль і гальмування). Обробка інформації і схеми. Автоматичні думки (аналог у Фрейда — передсвідоме мислення).

*Когнітивні помилки:* довільні умовисновки, вибіркова абстракція, надузagalьнення, перебільшення і применшення, персоналізація, дихотомічне мислення, тунельне бачення (що відповідає настрою), упереджені пояснення, наклеювання негативних ярликів, читання думок, суб’єктивне аргументування.

Відношення когніції до емоції. Гіпотеза неперервності. Еволюційні витоки когніції і поведінки. Роль генетичних факторів.

*Нововведення.* Набуття вразливості: травми, отримані в дитинстві; погане ставлення в дитинстві; соціальне научіння, неадекватний досвід научіння навичкам, що дозволяють справитись з ситуацією. Активізація вразливості.

На запитання “Чому люди поводяться неадекватно?” когнітивний консультант може відповісти: через нездатність змінити гіпервалентний образ дій, нездатність перевірити реальність дисфункційних інтерпретацій; через опір змінам: переконання, через виправдання власних переконань, аргументи взаємності, через проблеми взаємин з партнером [9; 19].

*Когнітивні моделі.* Модель депресії: когнітивна тріада, депресивні схеми, когнітивні недоліки і викривлення. Когнітивна модель тривожних розладів. Модель дистресу, що розвивається у подружжя. Когнітивна модель розладів особистості.

*Практика консультування.* Мета — стимулювання до дії, система перевірки реальності. Використання й обмеження. Визначення проблеми і концептуалізація випадку. Важливе значення має позиція консультанта у встановленні певних стосунків із клієнтом, спільному дослідженні, встановленні “сократівського” діалогу (усвідомлення власних думок).

*Когнітивні техніки:* виявлення та ідентифікація думок, забезпечення логічного обґрунтування, опитування, використання дошки для записів, спонукання клієнтів до занять діяльністю, яка їх лякає, зосередженість на образах, самоконтроль думок. Проведення когнітивних експериментів.

*Поведінкові техніки:* планування діяльності, оцінка майстерності і задоволення, репетиція поведінки та розігрування ролей, постановка більш складних завдань, використання методу відволікання, рекомендація вправ для домашніх завдань [19; 21].

Завершення консультування і профілактика рецидивів. Когнітивне консультування — це структурований підхід, що проводиться, як правило, в короткі терміни. Має бути обговорення критеріїв і очікувань, які стосуються кінцевих результатів. Певна роль відводиться виконанню домашніх записів та звітів для оцінки результатів консультування. При цьому важливо мати навички самопомоги. Перевірка істинності результатів здійснюється через інтерпретації.

Використання методу можливе в різні вікові періоди. Ефективність використання методу помічено також в процесі лікування людей похилого віку (зокрема, депресій). Когнітивний метод має хороші результати і в груповій роботі з сім'ями. Спостерігається популярність нетривалих курсів з когнітивного консультування для страхових компаній та у неможливих клієнтів.

Досить ефективним є використання методу під час лікування шизофренії та посттравматичного стресу.

Трапляються випадки, коли в практиці психологічного консультування виникає необхідність у проведенні тестування загальних здібностей клієнта і визначенні рівня його загального інтелектуального розвитку.

Необхідно підходити диференційовано до оцінки рівня інтелектуального розвитку дітей і дорослих, а також до вибору адекватних психологічних тестів. У комплект методів для діагностики інтелектуальних здібностей дітей мають входити також методи психодіагностики сприймання, уваги, уяви і мовлення.

Особливого значення в практиці консультування має визначення загального рівня інтелектуального розвитку дітей, що мають іти до школи, а також учаться в перших класах (визначення так званого інтелектуального компоненту психологічної готовності до навчання в школі).

Методи оцінки рівня розвитку когнітивних процесів у дорослих і дітей значно відрізняються. Для дорослих переважно використовують стандартизовані вербальні методики. Що ж стосується дітей, то, з огляду на домінуюче образне мислення, більш валідними є невербальні тести, а також методи оцінки продуктів діяльності, спостереження за включенням у розумову діяльність.

Розробляючи рекомендації щодо використання методів оцінювання інтелектуального розвитку у практиці психологічного консультування, не слід забувати про стан пам'яті та рівень уважності клієнта. Трапляються випадки, що низький рівень інтелектуального розвитку суб'єкта пов'язаний саме з непродуктивністю запам'ятовування чи поганою концентрацією уваги. Особливою актуальністю відзначаються методи вивчення динаміки запам'ятовування у дітей і дорослих та методи визначення особливостей пам'яті, її домінуючого типу (наприклад, образної чи словесно-логічної). Діагностика оперативної пам'яті та вивчення опосередкованої пам'яті дає можливість розробити рекомендації щодо поліпшення продуктивності навчального процесу у дітей і дорослих.

Визначення загальних та спеціальних здібностей сприяє більш ефективному професійному консультуванню.

## Контрольні запитання і завдання

1. Яка роль діагностичних методів у практиці когнітивного консультування?
2. В яких сферах використовується когнітивне консультування?
3. Як ви розумієте специфіку когнітивного консультування?
4. У чому суть раціонально-емотивного консультування?
5. Назвіть яскравих представників когнітивного напрямку у консультуванні.
6. В яких сферах життя є актуальним використання когнітивного напрямку?
7. У чому полягає суть соціально-когнітивної теорії?
8. Розвитку яких здібностей особистості надається особливого значення у практиці когнітивного консультування?
9. Які техніки використовуються у когнітивному консультуванні?
10. У чому ви бачите переваги когнітивного консультування?

## 2.5. Екзистенційний напрям у психологічному консультуванні

- *Структура особистості*
- *Екзистенційна модель механізмів захисту*
- *Логотерапія*
- *Спецтехніки. Парадоксальна інтенція*

Екзистенційна психологічна допомога — це консультативна модель, в якій основні внутрішні конфлікти зосереджуються навкруги усвідомлення екзистенційних розладів, що ведуть до виникнення почуття тривоги. **Ірвін Ялом** (1931) і **Ролло Мей** (1909–1994) — основоположники динамічної теорії екзистенційного консультування. Їх основні праці: “Теорія і практика групової психотерапії”, “Групова психотерапія стаціонарних хворих”, “Екзистенційна психотерапія”, “Сучасна психотерапія” (May, Yalom, 1989).

### **Структура особистості**

На думку Ролло Мея, складовими особистості є свобода, індивідуальність, соціальна інтегрованість, глибина релігійності (духовності). Звідси виходить, що особистість — це здійснення процесу життя в вільному, соціально інтегрованому індивідуумі, наділеному духовним началом [15; 30].



При цьому виділяють екзистенційні межові проблеми — смерть, ізоляцію, свободу і безглуздість (позбавлення сенсу).

Свобода — це основний принцип, обов'язкова умова існування особистості і одночасно її складова. Здоровий глузд може стримувати імпульси, підтримувати їх у стані рівноваги, поки не буде прийняте рішення на користь одного з них. Наявність творчих можливостей, рівноцінних свободі, є головною властивістю, що визначає особистість.

Переживання свободи сприяє особистісному зростанню. Чим здоровішою стає людина, тим вільніше вона творить себе з життєвого матеріалу, і тим більшого потенціалу набуває свобода. Таким чином, допомагаючи клієнту подолати особистісну проблему, консультант допомагає стати більш вільним. Однак варто пояснити йому складний механізм прийняття рішень, коли необхідно враховувати весь попередній досвід і вплив всіх факторів підсвідомості, що допоможе клієнту усвідомити і навчитись використовувати можливості вільного існування. Окрім того, особистість — це, перш за все, індивідуальність, включена в соціум, наділена певним рівнем духовності і соціальної інтегрованості.

Головна мета консультування — досягти того, щоб особистість переживала своє існування як реальне. При цьому враховується протистояння клієнтів внутрішнім конфліктам і здатність миритись з ними; стратегія захисту і стратегія ухиляння, звільнення клієнтів від здатності бажати, розвиток здатності проявляти співпереживання, вольові якості та прагнення самостійно приймати рішення.

Консультативні підходи до переживання людьми почуття тривоги, викликаного ізоляцією:

- протистояння ізоляції;
- визначення механізмів захисту і розвитку міжособистісної патології;
- прогресивність стосунків “консультант — клієнт”.

### ***Екзистенційна модель механізмів захисту:***

усвідомлення максимальної стурбованості (це здійснюється на певному рівні внутрішнього конфлікту); тривога; механізми захисту (тут визнаються як звичайні механізми типу проєкції, так і специфічні механізми від кожного з видів тривоги).

*Практика.* Екзистенційне консультування як деякий погляд на людське існування (однак це не строга система) передбачає неприй-

няття механічних підходів. Клієнт тут представлений як індивідуум, який зіткнувся з такою реальністю, в якій є місце внутрішнім конфліктам. Використання підходу можливе також і в екстремальній ситуації [9].

Стосунки консультанта і клієнта можна характеризувати як присутність, автентичність, відданість, відсутність контрпереносів. У процесі консультування характерним є саморозкриття консультанта.

У ході індивідуального консультування враховують сформованість певних видів захистів (від тривоги, пов'язаної зі смертю, свободою, ізоляцією, в ситуації відсутності смислів). Підхід використовується і в груповому консультуванні.

### **Логотерапія**

Мета — допомагати знаходити сенс. Логотерапевти — вихователі відповідальності. **Віктор Франкл** (1905) сам пережив фізичні і психологічні страждання (перебуваючи в концтаборах). Він показав свої пошуки сенсу життя в таких працях: “Людина в пошуках смислу: вступ до логотерапії”, “Підсвідомий Бог: психотерапія і теологія” й інші. Психолог писав: “Я бачив смисл мого життя в тому, щоб допомагати іншим побачити смисл у своєму житті”(Frankl, 1988).

*Основні положення.* Свобода волі. Прагнення до смислу. Усвідомленість. Духовне безсвідоме. Свідомість. Релігійне підсвідоме. Сенс життя і смерті. Самотрансценденція. Джерела смислу. Сенс в роботі, любові, в стражданнях, у минулому, надсмісл. Екзистенційний вакуум. Екзистенційна фрустрація. Ноогенний невроз. Масова невротична тріада [19; 21].

*Нововведення.* Відчуття безглуздості як частина реакцій на життя. Переживання зростання. Поширення екзистенційного вакууму та екзистенційної фрустрації. Невротизація суспільства. Практика. Поглиблення екзистенційного усвідомлення. Фокусування на пошуках сенсу. Парадоксальна інтенція і дерефлексія як основні логотерапевтичні методи.

### **Спецтехніки. Парадоксальна інтенція**

Екзистенційне консультування не акцентує уваги на техніках. Значення має лише гнучкість та різноплановість методів. Тактика консультанта залежить в основному від характеру поведінки та проблем клієнта. Вирішальне значення надається розумінню клієнта, його щоденній екзистенційній ситуації.

Франкл запропонував техніку парадоксальної інтенції, котра вимагає від клієнта спеціального виконання тих дій, яких він намагається уникати. Це дозволяє (особливо використовуючи гумор) відмежуватись від неприємної ситуації або розглянути її незалежно.

Екзистенційний консультант має підвести клієнта до такого стану, коли той перестане тікати від реальності або боротись з нею, перебільшуючи її значення. В результаті таких сеансів симптоми залежності від ситуації стають більш слабкими або й зовсім зникають. При такому підході важливо фокусувати увагу на своїх переживаннях. Існує думка: якщо змінити почуття клієнтів, то й їхня поведінка зміниться.

Будучи глибоко філософським, екзистенційне консультування прагне допомогти людині пережити своє існування як справжнє, усвідомлювати свій потенціал і те, як його можна повноцінно реалізувати.

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Назвіть представників екзистенційного напрямку.
2. У чому суть положення “ніяких покарань і ніяких виправдань”?
3. Який рівень вашої власної відповідальності за ваше життя?
4. Чи вважаєте ви відсутність сенсу існування важливою психологічною проблемою і чому?
5. Що означає слово “екзистенційний”?
6. У чому суть уявлень Франкла про свободу і відповідальність?
7. Що таке екзистенційний вакуум?
8. У чому полягає суть логотерапії?
9. Яке значення надається спеціальним технікам в екзистенційному консультуванні?
10. Які принципи в екзистенційному консультуванні є базовими?

### **Список використаної й рекомендованої літератури**

1. *Абрамова Г. С.* Психологическое консультирование: Теория и опыт: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М.: Academia, 2000.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. — М.: Класс, 2000.
3. *Бондаренко А. Ф.* Психологическая помощь: Теория и практика: Учеб. пособие для студ. ст. курсов психол. фак. и отд-ний ун-тов. — М.: Класс, 2001.

4. *Бурменская Г. В.* Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков: Учеб. пособие для студ. вузов / Г. В. Бурменская, Е. И. Захарова, О. А. Карабанова и др. — М.: Academia, 2002.
5. *Васьковская С. В.* Психологическое консультирование: Ситуац. задачи. — К.: Вища шк., 1996.
6. *Венгер А. Л.* Психологическое консультирование и диагностика: Практ. руководство. — М.: Генезис, 2001.
7. *Горноста́й П. П.* Теория и практика психологического консультирования: Пробл. подход. — К.: Наук. думка, 1995.
8. *Гулина М. А.* Терапевтическая и консультативная психология. — СПб.: Речь, 2001.
9. *Джордж Р., Кристиани Т.* Консультирование: Теория и практика / Пер. с англ. А. Шадура. — М.: Изд-во “Эксмо”, 2002.
10. *Коломiнський Н. Л.* Психологія педагогічного менеджменту. — К.: МАУП, 1996.
11. *Коптева Н. В.* Психологическое консультирование в школе: Хрестоматия / Зап.-Ур. учеб. науч. центр; Сост. Н. В. Коптева. — Пермь, 1993.
12. *Коттлер Д.* Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун; Пер. с англ. М. Потаповой, А. Ракитиной. — СПб.: Питер, 2001.
13. *Мак-Вильямс Н.* Психоаналитическая диагностика: Понимание структуры личности в клин. процессе: Учеб. пособие / Пер. с англ. под ред. М. В. Глушенко, М. В. Ромашкевича. — М.: Класс, 1998.
14. *Мак М. Р.* Практикум по когнитивной терапии / Пер. с англ. Т. Саушкиной. — СПб.: Речь, 2001.
15. *Меновщиков В. Ю.* Введение в психологическое консультирование. — М.: Смысл, 2000.
16. *Меновщиков В. Ю.* Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. — М.: Смысл, 2002.
17. *Моргун В. Ф.* Делинквентный подросток. — Полтава, 1995.
18. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования: Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. — М.: Апрель Пресс: ЭКСМО-Пресс, 2002.
19. *Нельсон-Джоунс Р.* Теория и практика консультирования / Пер. с англ. Е. Волков и др. — СПб.: Питер, 2000.

20. *Немов Р. С.* Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. вузов. — М.: Владос, 1999.
21. *Роджерс К.* О групповой психотерапии. — М., 1993.
22. *Роджерс К. Р.* Клиент-центрированная психотерапия: Теория, современ. практика и применение / Пер. с англ. Т. Рожковой и др. — М.: Апрель Пресс: ЭКСМО-Пресс, 2002.
23. *Техники консультирования и психотерапии: Тексты* / Под ред. У. С. Сахакиан; Пер. с англ. М. Будыниной и др. — М.: Апрель Пресс: ЭКСМО-Пресс, 2000.
24. *Фанч Ф.* Преобразующие диалоги: Учеб. по практ. техникам содействия личност. изм. / Пер. с англ. Д. Ивахненко. — К.: Ника-Центр: Вист-С, 1997.
25. *Флоренская Т. А.* Диалог в практической психологии / Акад. наук СССР: Ин-т психологии. — М., 1991.
26. *Фрейд З.* Я и Оно / Пер. с нем. — Тбилиси: Мерани, 1991.
27. *Холл К., Линдсей Г.* Теории личности. — М., Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2000.
28. *Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. — СПб.: Питер. Ком., 1998.
29. *Шостром Э.* Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии / Пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова. — СПб.: Сова; М.: ЭКСМО-Пресс: Сова, 2002.
30. *Юнг К. Г.* Психологические типы. — М.: Алфавит, 1992.

## Розділ 2

# ПРАКТИКА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

### Глава 3 ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ З ОСОБИСТІСНИХ ПРОБЛЕМ

- *Хто звертається по психологічну допомогу*
- *Особливості соціальних функцій консультанта*
- *Особливості здійснення психологічного впливу в процесі психологічного консультування*

#### ***Хто звертається по психологічну допомогу***

Типи людей, які звертаються по психологічну допомогу (за М. М. Обозовим, 1995).

Людей, які звертаються по психологічну допомогу, умовно можна розподілити на такі групи:

– *не впевнений у собі клієнт*. Причиною звернення по допомогу може виступати бажання зняти з себе відповідальність за прийняття життєво важливого рішення. Він може добре обдумати ситуацію, наприклад, з шлюбними стосунками, але не наважується поставити крапки над “і”. У консультації в процесі співбесіди він зважає докази “за” і “проти” людини “незацікавленої”. Можливо, інколи просто не вистачає ще одного аргументу. Такі клієнти очікують впевненого, зібраного, а інколи і категоричного консультанта, який би взяв на себе відповідальність за вирішення складного життєвого питання;

– *впевнений у собі клієнт*. Такі клієнти здатні самі вирішувати складні життєві ситуації, однак звертаються до психолога, скоріше,

щоб отримати підтвердження правильності свого, часто вже готового розуміння проблеми. В цьому випадку психолог виступає в ролі ведучого, який намагається через запитання, уточнення, пропозиції допомогти розібратись в ситуації, що склалась;

– *клієнт, який довіряє лише собі*. Такі клієнти часто займаються самолікуванням, оскільки “не вірять сучасним лікарям”. З ними дуже важко працювати, оскільки вони все піддають сумнівам, приймають суперечливі рішення, але, як правило, впевнені в своїй правоті. Однак їх характер начебто нівелює хороші інтелектуальні якості. Складність роботи з ними полягає в тому, що “всезнаючі” затягують розв’язання своїх проблем і часто потрапляють у розряд невротиків, або ж отримують соматичні захворювання, потребуючи хірургічного чи терапевтичного втручання. Насправді ж причина криється в характерологічній природі особистості клієнта;

– *клієнт, який просто хоче “виговоритись”, знайти слухача*. Як відомо, не з усіма питаннями можна прийти до приятелів чи рідних. Для цього також потрібна психологічна консультація, де уважно вислухають, зрозуміють, поспівчують. У цьому випадку не потрібні поради, важливо емпатійно вислухати.

Людей, які можуть звернутись по психологічну допомогу, можна розподілити на такі типи: один з них характеризується реалістичністю, самовпевненістю, інший — крайньою емоційною витонченістю, естетичністю. Якщо перший тип вважає, що головне — це власний життєвий досвід, який нічим замінити не можна (а тим паче — психологічними дослідженнями), то інший тип вважає особистість людини унікальним і таємничим утворенням. Тому вони дещо краще ставляться до психоаналітичних досліджень, аніж до об’єктивних психометричних методів. Для дослідження “естетизованих” особистостей краще використовувати проєктивні методики.

У випадках значної невротизації особи з сильною нервовою системою або ж намагаються перебудувати свою поведінку, образ життя, стиль діяльності, або ж створюють різні суб’єктивно-особистісні версії, що покликані зберегти про себе хорошу думку в очах інших людей. Так, наприклад, версії неуспішності поведінки на виробництві такі клієнти частіше пов’язують із зовнішніми обставинами (погані інструменти, некомпетентність керівництва) або ж з відсутністю позитивної мотивації в діяльності.

Коли в процесі психологічного консультування необхідно зробити діагностичне обстеження, варто пам’ятати, що клієнти по-різному

сприймають інформацію про свої характерологічні особливості. Деякі особи реагують позитивно, погоджуючись з висновками діагноста, однак зустрічаються і такі клієнти, які не погоджуються з отриманими результатами обстеження. Останнє може бути пов'язане з надуманою позицією індивіда щодо його належності до певної вікової чи професійної групи, а також із прийнятою в суспільстві соціальною оцінкою тих чи інших якостей.

На погодження чи непогодження клієнта з висновками психолога може впливати міра міжособистісної дистанції, що встановилася в процесі спілкування. При більш дистантному, холодному спілкуванні клієнт може глибше приховувати свої “слабкі” сторони, ніж при теплій взаємодії. Однак дистантне спілкування може допомогти краще усвідомити зовнішні проблеми (конфліктність поведінки, напруження у стосунках тощо). Тому в психологічному консультуванні важливо дотримуватись необхідної *психологічної дистанції*. Занадто близькі стосунки не сприяють авторитетності спеціаліста. В процесі використання власного досвіду варто пам'ятати про певну міру (“Якщо психолог не може справитись з власними проблемами, то що він може порадити мені?”).

### **Особливості соціальних функцій консультанта**

Люди часто звертаються до психолога з надією отримати “готовий” рецепт, який ясно передбачає конкретні дії, необхідні для подолання кризи чи труднощів. Оскільки психолог часто сприймається як лікар, від нього намагаються отримати швидкодіючі рецепти, які без особливих зусиль знімають симптоми. Пацієнти, які страждають невротами, дотримуються позиції “тільки б я не був у цьому винний”. Невроз — це відмова від свободи, підкорення своєї особистості жорстким стійким формулам і перетворення особистості на автомат. Однак рецептура психолога розрахована на *самоорганізацію* самої особистості. Психолог не може змінити обставини життя клієнта, але він може на основі отриманої інформації дати рекомендації про можливість самоорганізацію життя (зміна стилю діяльності, спілкування, організація режиму роботи і відпочинку, зміна взаємин у сім'ї тощо). Душевне здоров'я передбачає отримання почуття особистої відповідальності та свободи.

Консультант має підказати можливі шляхи виходу з кризи і підвести клієнта до самостійного розв'язання проблеми

Важливим принципом консультування з особистісних проблем є врахування *індивідуальності* кожного клієнта.



Одна з проблем людей, які звертаються по психологічну допомогу, полягає в тому, що вони не можуть бути самими собою, тобто не можуть виявити свою індивідуальність. Невротичний тип не може прийняти себе, не може знести сам себе і хоче чогось іншого. Життєві складнощі, як правило, починаються тоді, коли ми починаємо грати не свою роль. Можливі прояви — безтактна поведінка, алкоголізм і т.д. Питання не в тому, що людина випила зайве, а в тому, чому вона це зробила, чому намагається втекти від самої себе? В основі надання психологічної допомоги має лежати принцип індивідуальності. “Індивідуум має розвинути себе в те, що він є насправді” (О. Ранк).

Професійний консультант покликаний допомогти знайти своє, істинне, “і знайти в собі мужність стати цим “Я””.

Неможливо зрозуміти особистість поза її соціальним оточенням. Очевидно, що без соціуму особистість втрачає сенс. Ми стверджуємо не лише через своїх друзів, але й через своїх ворогів.

*Соціальна інтегрованість* є важливою складовою сформованої особистості [15]. Вважається, що проблеми неспішності чи успішності можуть бути пов’язані лише з соціальним оточенням, що, безумовно, є лише поверховим поглядом. Для особистості має величезне значення вміння пристосовуватися до суспільства. Нездатність жити в згоді з оточенням — головна риса невротика. Його відрізняє підозріливість, суспільство видається йому ворожим світом, а по життєвому шляху така особистість рухається, як у броньовику. Вона сама при цьому відчуває самотність.

У процесі консультування психологам часто доводиться стикатися з “комплексом неповноцінності”. Це почуття універсальне, його не варто називати “комплексом” до тих пір, доки воно не набуло вираженого невротичного характеру. В свою чергу, воно викликає заздрість, агресію, неспокій, амбіції. Однак це почуття виступає рушійною силою прогресу (в сукупності з волею). Завдання полягає в тому, щоб цю силу використати в прогресивних цілях. Зворотна сторона почуття неповноцінності — почуття переваги над іншими. За Адлером, невроз — це спрямована проти суспільства жага до влади. Необхідно відрізнити нормальне і невротичне прагнення до влади. Невротичне честолюбство породжене слабкістю і невпевненістю [1].

*Завдання консультанта — допомогти клієнту з готовністю прийняти на себе соціальну відповідальність, вдихнути в нього мужність, яка допоможе клієнту звільнитись від невідступного почуття неповноцінності і направити його прагнення в соціально корисне русло [15].*

Повна цілісність людської особистості не лише неможлива, але й небажана. Наша мета — новий конструктивний перерозподіл напруження, а не абсолютна гармонія. Повне усунення конфліктів призведе до застою. Наше завдання — перетворення деструктивних конфліктів на конструктивні.

Деякі психотерапевти намагаються повністю стерти почуття *провини*, вважаючи його симптомом захворювання. Так, сильне почуття провини пов'язане з неврозом. Однак це почуття може стати початком духовного зростання, якщо це стосується *усвідомлення різниці між тим, яка річ, і тим, якою вона має бути*. Совість — одна з форм його вираження. Будь-якому стану напруження властиве почуття провини. Можна пояснити це тією порожнею, яка відділяє нас від повної досконалості.

Духовність особистості є не лише не патологією, а джерелом розвитку. Таким чином, портрет особистості буде неповним, якщо ми не включимо *духовну напруженість*.

*Завдання консультування — допомогти клієнту звільнитись від патологічного почуття провини і в той же час навчити його достойно прийняти і зробити стійкою ту духовну напруженість, котра сприяє особистісному зростанню і властива лише природі людини.*

Не підлягає сумніву, що невротик страждає від порушення цілісності психічних функцій. Кроком вперед до одужання може стати допомога пацієнту в досягненні адаптації та як результат — нової цілісності. Однак гранична цілісність не лише неможлива, але й небажана. Особистість динамічна, а не статична, і її мета — творчість, а не існування. Мета психолога — допомогти здійснити новий конструктивний перерозподіл напруження, а не досягнути абсолютної гармонії, перетворити конфлікти у конструктивні явища, а не деструктивні.

Часто почуття провини, з якою приходять клієнт, може бути достатньо конструктивним і стати початком духовного зростання людини. Почуття провини — це усвідомлення різниці між тим, якою є річ і якою вона має бути (“так не має бути”). Совість є лише однією з форм його вираження. Провина пов'язана з поняттям “свободи”, автономії і моральної відповідальності. Будь-якому процесу напруження притаманне почуття провини.

Усвідомлюючи свою суперечливість, ми можемо переконуватись у власній *духовності*. Таким чином, завдання консультанта — допо-

могти клієнту звільнитись від патологічного відчуття провини і в той же час — достойно прийняти і зробити стійкою те духовне напруження, котре властиве природі людини.

### **Особливості здійснення психологічного впливу в процесі психологічного консультування**

а) *Емпатія* — ключ до процесу консультування

*Німецькі психологи буквально використовують його як “вчування всередину” (einfuhlung) / Pathos — сильне глибоке почуття, близьке до страждання.* Емпатія — глибоке почуття (глибше ніж співпереживання), що передає духовне єднання особистостей, коли одна людина розчиняється в іншій, ототожнюючи себе з нею та переймаючись її переживаннями. Емпатія є ключовим процесом психоконсультування. В такому стані досягається повне розуміння. Це ж почуття лежить в основі любові. Успіх психолога залежить від його здатності слідувати за рухами душі клієнта. Адлер вважав емпатію однією із творчих функцій: не можна зрозуміти співбесідника без ототожнення з ним. Руслом, яким рухається емпатія, є мова.

Клієнт заряджається від психолога підтримкою, хоча це не означає збігу досвіду. Мета терапевта — зрозуміти клієнта відповідно до його індивідуальної моделі формування. Власний досвід може допомогти зрозуміти проблеми клієнта, але він має мати лише опосередковане значення.

б) *Передача думок*

Внутрішній стан людини відбивається зовні, на обличчі. Спілкування інколи відбувається за рахунок дрібних рухів, змін на обличчі. Фрейд вважав, що імпульсивне бажання говорити правду значно сильніше. Наше ЕГО важко переживає статус залежності.

в) *Щирість* варто зрозуміти як здатність просто сказати так або ні. Тобто це здатність постати перед співбесідником таким, яким ти є.

г) *Тасмніця впливів*

Вплив — це перш за все дія на підсвідомість. Синоніми — ефузія, індукція, еманация (мають відношення до емпатії). Ми можемо виділити *тимчасовий вплив особистості, вплив ідей, фактор істини, соціальної мужності, силу переконань.*

Процеси впливів є часто підсвідомими з обох сторін, однак ми несемо відповідальність за наш вплив на інших людей. Консультанту варто розвивати здатність до емпатії. Професія психолога вимагає великої здатності до самозречення, тимчасової відмови від власної особистості з тим, щоб знайти себе в іншій людині.

Найбільш типові випадки звертання до психологічної консультації:

- переживання особистих життєвих невдач є однією з актуальних проблем, які “вибивають з колії”, знижують працездатність, сприяють невротизації. Одна з причин гострого вболівання за особистісні негаразди — оцінка життєвих подій як невдач. Консультанту варто обговорити ситуацію, показати її відносність, мінливість, налаштувати на знаходження різноманітних варіантів виходу з кризи, підвести до більш оптимістичного сприймання реальності. При цьому важливо не забувати про необхідність індивідуального підходу до кожного такого випадку, розрізняти типові і рідкісні життєві невдачі, зважаючи власну активність і позицію клієнта;
- недостатнє задоволення значущих потреб і інтересів. Перші практичні кроки в консультуванні з цієї проблеми мають стосуватися знаходження фактів, які б сприяли визначенню значущості нових для клієнта потреб; визначення взаємозв’язку старих і відносно нових інтересів. Наступний крок — включення клієнта в нові для нього види діяльності, що сприяють розвиткові інтересів і потреб; пошук і практичне використання додаткових стимулів, що прискорюють їх формування;
- невдачі в розвитку та урізноманітненні емоцій і почуттів. Дефіцит емоційної експресії і недостатня емоційна лабільність людини є досить актуальною і досить типовою скаргою клієнтів. Проблеми емоційного характеру стосуються відсутності інтересу до оточення, професії, а інколи і до самого себе. В житті часто доводиться спостерігати приклади неадекватних емоційних реакцій та імпульсивного поведіння людини (при якому емоції чітко переважають над розумом). Рекомендації, які психолог-консультант може дати клієнтові в різних випадках емоційних порушень мають бути особливо виваженими, оскільки емоційна лабільність чи застрявання можуть бути наслідками суттєвого невротичного розладу, яке вимагає спеціального лікування;
- невдачі в корекції характеру. Недоліки в розвитку індивідуальних властивостей людини часто є причиною конфліктних міжособистісних стосунків. Особливості початку консультування з цієї проблеми: надання можливості зрозуміти помилковість оцінки клієнтом своєї проблеми, необхідність її уточнення і проведення в зв’язку з цим психодіагностики. Потрібно в процесі спілкування

виділити як сильні сторони свого характеру, так і так звані слабкі місця, недоліки і переваги сформованих в процесі життєдіяльності рис. Існують різні способи переконання клієнта в тому, що в його характері можливі позитивні зміни, які здебільшого залежать від самої особистості. Інколи головне зусилля спрямоване на зниження переживань з приводу фізичних недоліків. Особливе місце займає робота з психологічними захистами (заперечення проблеми, проекція тощо).

- невдачі у встановленні добрих особистих взаємин з людьми. В ході консультування важливо виділити основні причини невдач у встановленні клієнтом добрих особистих взаємин з оточуючими. Питання, за допомогою яких психолог-консультант може з'ясувати причини невдач клієнта в підтримці гарних взаємин з людьми, можуть стосуватись характеристики значущих (референтних) груп, виділення причин неузгодженості у прийнятті рішень, рівня адаптованості, тривожності. В ході зустрічей можна обговорити рекомендації щодо встановлення контактів з людьми.

### **Контрольні запитання**

1. Які вимоги ставляться до консультанта з особистісних проблем?
2. З якими запитаними найчастіше звертаються до психолога?
3. Якими рисами має володіти консультант з особистісних проблем?
4. Які труднощі найчастіше зустрічаються в роботі психолога з клієнтами різних соціальних типів?
5. Які теоретичні положення, на вашу думку, успішно використовуються в практиці психологічного консультування з особистісного розвитку?

## Глава 4 ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СФЕРІ ОСВІТИ

- *Основні запити в сфері психолого-педагогічного консультування*
- *Консультування батьків та педагогів щодо взаємодії з дітьми різного віку*
- *Консультування з розвитку здібностей школярів*
- *Консультування з проблем шкільної адаптації та успішності*
- *Консультування з проблем профілактики дитячої злочинності, наркоманії та алкоголізму*

Основне завдання консультування з цього напрямку — оптимізація міжособистісної взаємодії в системі “педагог — дитина”, “батьки — дитина”, “педагог — батьки”.

### **Основні запити в сфері психолого-педагогічного консультування**

До основних проблем (запитів), з якими звертаються до психолога-консультанта, можна зарахувати:

- неадекватність педагогічних впливів на особистість дитини;
- конфліктні ситуації в сім’ї;
- переживання дітьми різного віку негативних емоцій стосовно школи, ставлення до навчання;
- проблеми психічного здоров’я дітей, що навчаються в загальноосвітніх та спеціальних закладах;
- вплив стресогенних факторів на успіхи в школі;
- проблеми шкільної дезадаптації;
- дитячий алкоголізм та наркоманія.

Розв’язання зазначених вище проблем передбачає, перш за все, знаходження основних причин, які провокують появу тих чи інших труднощів. З досвіду роботи можна стверджувати, що найбільш поширеними причинами виникнення труднощів у педагогічному спілкуванні є:

- несформованість навичок вербальної та невербальної комунікації (перифразування, збіднений словниковий запас, нелогічність висловлювань, недоречність виразів тощо);
- відсутність необхідного зворотного зв’язку;

- формальність в організації педагогічної взаємодії (особливо в процесі прийняття спільних рішень);
- неврахування вікових та індивідуальних особливостей дітей у процесі спілкування, ігнорування закономірностей психічного розвитку особистості, зокрема переживання нею критичних періодів;
- низька культура педагогічного спілкування та нехтування внутрішньою неготовністю співрозмовника (зокрема, дитини) до критичного ставлення чи оцінювання;
- низький рівень гуманізації дитячих закладів.

### **Консультування батьків та педагогів щодо взаємодії з дітьми різного віку**

У сфері взаємин батьків та педагогів з дошкільнятами особливо важливо пам'ятати про вразливість та динамічність дитячої психіки, про наявність сенситивних (найбільш сприятливих) періодів у віковому розвитку дитини, про специфіку переживання криз у різний віковий період. Так, наприклад, розв'язання проблеми трирічної вікової кризи і пов'язаним з нею погіршенням взаємин дитини з батьками, вимагає спрямувати зусилля на з'ясування специфіки (особливостей) індивідуального фізичного та психічного розвитку дитини, розгляду конкретних ситуацій, в яких дитина поводить себе агресивно чи викликає особливе занепокоєння батьків. Під час аналізу стресогенних факторів важливо звернути увагу батьків на раптовість та несподіваність реакцій, проговорити можливі профілактичні заходи, які б попередили розвиток нейротичності та ворожості з боку дитини.

Доречно з'ясувати також можливі причини гіперактивності або, навпаки, підвищеної пасивності дітей дошкільного віку. Для цього важливо провести попередню діагностику на встановлення типу нервової системи та темпераменту. Нерідко причини конфліктів містяться у неадекватних способах вирішення якогось питання або ж простої неухважності батьків до дитячого настрою чи інтересів.

Досить болючою залишається проблема суттєвих розбіжностей між батьками і педагогами з приводу методики навчання і виховання дитини дошкільного віку. Можна розробити план проведення консультації на цю тему, де за круглим столом розглянути найбільш раціональні і доречні способи розв'язання тієї чи іншої проблеми, організувати психологічний лекторій тощо.

Однієї з поширених проблем є небажання дитини, що досягла семирічного віку, навчатися в школі. Причини криються здебільшого в не-

готовності дитини до школи, яка включає інтелектуальні, мотиваційні та емоційні аспекти. Під час консультування важливо проаналізувати мотиви неадекватної поведінки дитини, соціальну ситуацію її розвитку, а також специфіку підготовки дитини до школи в сім'ї. На основі такого обговорення можна розробити відповідні рекомендації щодо подальшої взаємодії з дитиною, можливо, порекомендувати зустрітися зі спеціалістами-медиками чи дефектологами.

Процедура проведення консультування з проблеми погіршення поведінки дітей передбачає врахування індивідуальних особливостей батьків, їх готовність до змін, а також психолого-педагогічну культуру. Нерідко позитивні результати дає і додаткове діагностування батьків (наприклад, тестування на з'ясування типу ставлення батьків до дитини).

Специфіка проведення психологічного консультування батьків щодо раннього виявлення і розвитку здібностей у дітей передбачає: врахування умов психічного розвитку дитини, її близького соціального оточення, особливостей індивідуального розвитку, наявність психічних травм тощо. Спільно з батьками вирішується питання навчання дітей (тип школи, рівень навантаження, кваліфікація педагогів).

Психолого-педагогічне консультування батьків дітей молодшого шкільного віку передбачає врахування нормативних психічних новоутворень (рефлексія, довільність, внутрішній план дій), включення дитини у процес учіння, специфіку взаємин з однокласниками, статус дитини в сім'ї. В ході консультування доводиться враховувати цілий ряд об'єктивних і суб'єктивних обставин, через які в дітей виникають проблеми з навчанням у школі та можуть складатися погані взаємини з однолітками. Практичні рекомендації з виявлення й усунення цих причин мають складатися в процесі діалогу з батьками та за наявності необхідної інформації від учителів. Психологічне консультування батьків дітей цього віку має бути спрямоване на оптимізацію батьківського впливу та підвищення їхнього авторитету.

Основними чинниками розвитку особистості молодшого школяра є ставлення дорослих до шкільної успішності, дисципліни, старанності учнів, дитячих звичок. Думка вчителя для молодшого школяра є найбільш істотною та безапеляційною. Школярі звертаються до вчителя з найрізноманітніших проблем — від випадкових, ситуативних до болючих особистісних (наприклад, конфлікти в сім'ї, розлучення батьків). Тому важливо, щоб педагог був емпатійною, чутли-



вою людиною, зміг відділити суттєве від ситуативного, а в разі необхідності — звернутися по допомогу до психолога.

Вирішення психолого-педагогічних проблем дітей підліткового віку має також цілий ряд особливостей. До типових конфліктів між батьками і підлітками можна віднести: неадекватне соціальне поводження підлітків, небажання підлітка спілкуватися зі своїми батьками, ділитися з ними своїми думками і переживаннями, розповідати про те, що з ними відбувається: зниження навчальної активності, погіршення результатів навчання в школі, неадекватність самооцінки тощо. Вступ у підлітковий вік не передбачає входження дитини у нову групу (якщо не йдеться про значущу групу поза школою). Передбачається подальший розвиток особистості за нових умов, оскільки сама група підлітків стає іншою (в результаті інтеграції соціальних і психологічних змін).

Психологу в роботі з підлітками варто пам'ятати, що суттєві зміни у структурі особистості підлітка відзначаються, перш за все, зрушеннями у самосвідомості. Підліток починає уявляти себе дорослим, намагається виразити нову життєву позицію як у ставленні до себе, так і до інших та світу в цілому. В такій ситуації підліток часто заявляє про свої права — на самостійні рішення, на вибір друзів, на проведення вільного часу. Він ображається, опирається, захищається всіма відомими йому методами, інколи викликаючи обурення та протест дорослих.

Суперечність між самоставленням підлітка та ставленням дорослого часто є джерелом тривалих конфліктів та відчуження. Практичні дії, спрямовані на корекцію відчуження підлітка, в першу чергу від його батьків, передбачають як індивідуальну, так і групову роботу, спрямовану на підвищення рівня саморегуляції підлітків, навчання їх способам конструктивного розв'язання проблем, підвищення стресостійкості, зниження тривожності та агресивності, поліпшення соціалізації в суспільстві.

У бесідах з батьками необхідно звертати увагу на складність перебігу вікових криз. Так, наприклад, у підлітковому віці вона часто ускладнюється стилем взаємодії в сім'ї, проявами індивідуальності дитини, її здоров'ям та опосередковується соціальною ситуацією (статусом у школі, взаєминами з друзями, системою оцінювання вчителів тощо). В процесі консультації потрібно налаштовувати батьків на позицію співробітництва, спільного вирішення сімейних проблем, а підлітків — на довіру, врахування досвіду батьків, безоцінне ставлен-

ня до позиції, що відрізняється від їх власної, вчити аналізувати власні і чужі вчинки, зменшуючи категоричність суджень.

*Головне завдання консультанта* — зняти психологічний бар'єр, налаштувати на готовність до співпраці, звертати увагу на мотивацію людських вчинків, а не лише на їх результати.

Можна запропонувати підліткам вести щоденні записи спостережень за своєю поведінкою, виділяючи те, що їм найбільше сподобалось, а що викликало неприємні емоції.

Щодо консультування юнаків і дівчат старшого шкільного віку, то можна виділити типові випадки і ситуації звертання до консультації батьків старшокласників, а також їх самих. Серед них:

- погані взаємини між старшокласниками та їхніми батьками, послаблення впливу на прийняття рішень дітьми;
- невдоволення батьків тим, як їхні діти вибирають собі друзів, особливо стосунками між статями;
- розбіжності між батьками і дітьми щодо вибору дитиною майбутньої професії, нездатність відшукати адекватні способи досягнення згоди;
- відсутність спільних інтересів, небажання дітей проводити час разом із батьками;
- конфлікти між розлученою матір'ю (батьком) і дорослою дитиною через те, що в родині з'явився новий чоловік (нова жінка), конфліктні ситуації як наслідок поганих взаємин між дорослими дітьми від різних батьків в одній і тій же родині [20].

До можливих ефективних способів практичного розв'язання згаданих вище проблем можна зарахувати:

- індивідуальні бесіди з учасниками конфліктних ситуацій, у ході яких спільно проаналізувати причини погіршення міжособистісних стосунків;
- групові зустрічі (тренінги, круглі столи, диспути, ділові ігри), на яких оптимізувати процеси саморегуляції, здатність до відкритого демонстрування як позитивного, прихильного, так і негативного ставлення; виробляються уміння до гнучкого управління емоціями, емпатійного слухання, спільного знаходження конструктивних рішень тощо.

У ході індивідуальних консультацій потрібно звернути увагу клієнта (старшокласника) на зміст його власних переживань, що викликає в них стійку негативну реакцію, вияснити, як би вони вчинили на місці батьків чи вчителів. Під час бесід з батьками важливо звернути

їхню увагу на типові й специфічні прояви індивідуальних якостей дітей, на які необхідно зважати, якщо дорослі щиро хочуть налагодити з ними стосунки.

Під час групових зустрічей можна виробити спільні правила поведінки (бачити позитивне, оцінювати свої дії, критика у вигляді рекомендацій, спокійне представлення своєї позиції, пошуки компромісу, утримання від з'ясування стосунків у стані роздратування).

### **Консультування з розвитку здібностей школярів**

У практиці психологічного консультування доводиться працювати з запитамі щодо розвитку тих чи інших здібностей, а інколи й розробляти відповідні рекомендації. При цьому ми посилаємось як до задатків (біологічної основи здібностей), так і до соціальної ситуації розвитку особистості. Раннє виявлення і діагностика задатків є необхідною умовою для їх своєчасного й активного використання в процесі розвитку здібностей. Період, протягом якого в дітей уперше виявляються наявні задатки, є різним і залежить від багатьох факторів.

Умови, що забезпечують повноцінне формування здібностей людини, передбачають, перш за все, уважне ставлення до занять дитини, врахування її прагнення до тієї чи іншої діяльності. В практиці ми часто спостерігаємо можливості розвитку здібностей за відсутності яскраво виражених задатків. Варто зазначити, що можливість регулювати, зокрема активізувати формування здібностей залежить, в першу чергу, від віку людини, наявності сенситивних періодів для розвитку тих чи інших психічних якостей.

1. Особливості консультування щодо розвитку *інтелектуальних* здібностей.

Інтелектуальні здібності людини мають визначену структуру. Тому необхідно враховувати складність цього виду здібностей у процесі їхнього розвитку. В основі формування розумових здібностей лежить розвиток процесів мислення. Розвиток трьох основних видів мислення — дійового, образного і словесно-логічного — опосередковується не лише задатками і соціальною ситуацією розвитку особистості, а й організацією провідної діяльності, характерної для того чи іншого вікового періоду.

Для повноцінного розвитку інтелекту потрібно пам'ятати про загальні закони розвитку дитячого мислення, важливість систематичного інтелектуального тренування для підтримки адекватного рівня розвитку розумових здібностей людини.

2. Особливості консультування щодо розвитку *мнемонічних* здібностей. *Мнемонічні* здібності людини — здатність до успішного запам'ятовування, оптимального збереження та вчасного необхідного відтворення засвоєного досвіду. Багатоаспектність прояву мнемонічних здібностей і безліч проблем щодо розвитку пам'яті сприяє тому, що в практиці психологічного консультування все частіше з'являються запити на поліпшення процесів та якості пам'яті .

У практиці психологічного консультування робиться акцент на основних законах та особливостях розвитку пам'яті. Необхідно відзначити своєрідність індивідуальних проблем прояву пам'яті у різних клієнтів. Як правило, важливо провести різнобічну і точну психодіагностику проявів пам'яті клієнта перед тим, як давати йому рекомендації щодо поліпшення пам'яті. Фактори, які необхідно враховувати, пропонуючи клієнтові конкретні рекомендації з удосконалення його пам'яті: індивідуальні розходження в розвитку різних видів пам'яті в людини, вікові закономірності розвитку пам'яті, необхідність комплексного і спеціалізованого удосконалювання пам'яті, взаємозв'язок у розвитку пам'яті й інтелекту людини.

До засобів поліпшення запам'ятовування, підвищення якості збереження матеріалу в пам'яті людини та удосконалення процесу відтворення матеріалу можна віднести: розподіл матеріалу за смисловим навантаженням, структурування матеріалу за значенням та часом використання, знаходження асоціацій і стимулювання позитивним підкріпленням. Серед традиційних запитів — запити на підвищення продуктивності зорової і слухової пам'яті. Є багато практичних розробок та тренінгів, спрямованих саме на розвиток окремих видів пам'яті. Однак при цьому обов'язковою умовою є повноцінність функціонування аналізаторів.

3. Досить актуальними залишаються проблеми розвитку *комунікативних* здібностей.

Ознаки, за якими можна судити про наявність у клієнта комунікативних проблем: неадекватне або несвоєчасне реагування на звернення, почуття зняковілості, неуважне реагування на вербальні стимули, недиференційованість невербальних стимулів, невміння використовувати наявні знання, недорозвиненість почуття гумору тощо.

Варто відзначити важливість розвитку спостережливості для поліпшення комунікативних здібностей. Корисною є зміна об'єктів і ситуацій спілкування, передбачення результату спілкування з конкретною людиною. В ході консультативної бесіди необхідно добиватись

усвідомлення клієнтом причин зміни в його настрої після спілкування з певними людьми в конкретних ситуаціях. Можна запропонувати зробити деякі кроки з нормалізації реакції клієнта на дії окремих людей у спілкуванні з ним.

Деяким клієнтам інколи просто не вистачає ініціативи в спілкуванні з людьми для налагодження контакту. Іншим рекомендується стати більш уважним, доброзичливим слухачем. Клієнти часто запитують, як викликати симпатію з боку інших людей. Для початку варто проаналізувати можливі причини антипатії або ворожості, котрі клієнт може викликати до себе з боку інших людей, а вже потім віднайти найбільш оптимальні для себе способи усунення цих причин.

4. Особливості консультування щодо поліпшення *організаторських* здібностей клієнта.

Перш за все, потрібно з'ясувати, чи усвідомлює клієнт, які знання й уміння повинен мати гарний організатор. Початковий етап роботи з клієнтом з удосконалювання його організаторських здібностей може стосуватись складання індивідуальної програми щодо корекції та розвитку окремих рис характеру, складання самоописів та передбачення перспективних напрямів самовиховання.

Розвиток спеціальних здібностей передбачає наявність необхідних умов. Зокрема, розвиток математичних здібностей передбачає формування цілого ряду спеціальних умінь, що входять у структуру математичних здібностей, послідовність практичних дій, розвиток формальної логіки.

Важливо спільно виробити практичні рекомендації щодо роботи з дітьми, зокрема дошкільного віку, коли особистість переживає цілий ряд сенситивних періодів, сприятливих для актуалізації психічних якостей і процесів. Дії консультанта мають бути спрямовані на прискорене оволодіння суб'єктом новими знаннями, уміннями і навичками, необхідними для оптимізації прояву тих чи інших спеціальних здібностей.

Хотілось би відзначити важливість виявлення прагнення людини до досягнення визначених цілей. Дефіцит останнього часто є причиною сповільненого розвитку здібностей особистості, навіть за наявності необхідних біологічних задатків та сприятливих психосоціальних обставин.

## **Консультування з проблем шкільної адаптації та успішності**

Більшість дітей з великим бажанням і зацікавленістю йде до школи. Діти готові добре вчитись, приносити хороші оцінки, отримувати задоволення від перебування в групі ровесників, із задоволенням слухають вчителя. Чому діти з часом втрачають інтерес і до школи, і до навчання? Такі запитання хвилюють як батьків, так і педагогів, бо не секрет, що дитина, яка хоче навчатися, досягає більших успіхів. Одна з основних причин шкільної неуспішності — низький рівень психічної адаптованості дитини до нових умов, до шкільних правил, до вимог учителя, загалом, до нової соціальної ситуації.

Природа шкільної неуспішності і дезадаптації може бути представлена різноманітними факторами:

- недоліками у підготовці дитини до школи (І. Дубровіна, 1975, К. Кравцова, 1981, І. Булах, 1998 та ін.);
- соматичною ослабленістю дитини (Н. Попова, 1983, В. Соок, 1985);
- порушеннями у формуванні рухових та окремих психічних функцій (М. Озерецький, 1928, Н. Лебедева, 1977, Й. Шванцара, 1978, Я. Стреляу, 1982);
- емоційними розладами (Л. Славіна, 1966, О. Захаров, 1982, М. Тихонова, 2002).
- великими перевантаженнями, що викликають розгальмованість та зниження дисципліни (Н. Лебедева, 1977).

Не викликає сумніву, що одна з глибоких причин неуспішності і шкільної дезадаптованості — це відставання в інтелектуальному розвитку, несформованість в учня мислительних операцій.

Під час організації консультативного процесу необхідно враховувати тип нервової системи дитини, наявність нейродинамічних порушень, невротичних симптомів. Так, для легко збудливих дітей типовими є розлади уваги, порушення цілеспрямованої діяльності, що серйозно заважає засвоєнню навчального матеріалу; інша форма психофізіологічних розладів пов'язана з помітним зниженням активності, працездатності та загальною психічною загальмованістю. Очевидно, такі діти не встигають вчасно виконувати завдання в групі, хвилюються під час контрольних, переживають труднощі під час опитування. У них поступово може сформуватись комплекс неповноцінності, занижена самооцінка та низький рівень домагань.

Причинами значних труднощів у навчанні дітей можуть виступати нейродинамічні порушення, які виступають у формі емоційної нестабільності, поганого самопочуття, зниження настрою, бурхливого реагування на ситуацію неуспіху. Все це знижує рівень успішності навіть за наявних високих показників інтелектуального розвитку.

Психологічні труднощі дезадаптаційного характеру виступають як похідні (вторинні), тобто формуються як наслідок психофізичних порушень, соціально-психологічних конфліктів, неадекватного оцінювання, неправильної інтерпретації індивідуального психологічного розвитку дитини тощо.

У процесі індивідуального психологічного консультування необхідно визначити основні причини низької навчальної адаптації учнів, а не лише концентруватись на конкретних проявах дезадаптації. Важливу роль в успішній адаптації дітей до школи відіграють характерологічні особливості дитини, наявність основних вікових новоутворень та включеність у провідну діяльність.

Уміння контактувати з ровесниками, включатись у комунікативну діяльність, а також сформованість навичок комунікації посідає основне місце в ситуації переходу учня до іншої школи, що вимагає подолання значних труднощів у спілкуванні. Відомо, що в ситуації ізоляції дитини (особливо в кризовий період) виникають порушення психогенного характеру, які можуть закріпитись у вигляді “депривованого типу реагування” — агресивності, замкнутості, недовіри.

У період навчання в школі інколи виникає інтегрована несприятлива ситуація, яка характеризується негативним впливом соціальних (зовнішніх) та психофізичних (внутрішніх) факторів. До такої соціальної ситуації ми відносимо атмосферу, яка складається у більшості закладів інтернатного типу, які характеризуються закритістю, обмеженістю контактів, депривацією інтересів та бідністю емоційних проявів.

Важливо вчасно помітити небезпечні ознаки шкільної дезадаптації та упередити руйнівні наслідки особистісного характеру — емоційні порушення, зниження пізнавального інтересу, поведінкові негаразди.

У ході консультування учителів та вихователів варто не лише проаналізувати причини та прояви дезадаптації тієї чи іншої вікової групи дітей, не лише вивчити індивідуальні характеристики дезадаптованих, а й обговорити шляхи корекції негативної поведінки. Останні залежать від рівня дезадаптованості, вікового періоду, соціальної

ситуації розвитку та необхідного досвіду роботи педагога. Консультант, зокрема, навчає таким відомим у гуманістичній психології прийомом і методам, як емпатійне слухання (вчування у внутрішній світ дитини, глибинна оцінка її стану), парадоксальна інтенція (сприємо відкритому переживанню дитиною справжніх, хоча б і негативних почуттів), діалогічне обговорення ситуації тощо.

Особливої уваги вимагає перша зустріч з клієнтом. Важливо, щоб він повірив у вашу щирість, прагнення зрозуміти, розібратись і допомогти. Клієнт (чи то учень, чи хтось із батьків) має зручно влаштуватись у кріслі, заспокоїтись, без особливого втручання викласти інформацію, настроїтись на серйозну роботу. Не можна забувати, що немає неважливої інформації, а також про приховані мотиви та прагнення клієнта, про давні (ранні) болісні спогади, а також про систему захистів та опорів, які виявляються під час таких зустрічей.

Кожний сеанс має закінчуватись підведенням якихось підсумків щодо виконання контракту (домовленості), зняттям напруження, а також обговоренням наступних зустрічей та програми самостійної роботи клієнта.

Основними показниками успішного консультування з проблем шкільної дезадаптації виступають: інтерес до навчання в школі або до окремих предметів, критичне ставлення до своїх успіхів, зниження агресивних проявів, налагодження стосунків з ровесниками, участь у спільних шкільних заходах, наявність адекватної самооцінки, готовність до співпраці, прагнення до самовдосконалення.

### ***Консультування з проблем профілактики дитячої злочинності, наркоманії та алкоголізму***

Людська психіка організована таким чином, що ми охоче сприймаємо потік позитивної інформації і намагаємось відмежуватись від негативної, особливо болючої. Як правило, батьки із задоволенням вислуховують інформацію про успіхи своїх дітей і намагаються не концентруватись на негативних проявах поведінки, знаходячи виправдання та шукаючи “крайнього” (учитель, погані друзі, вулиця). Практика показує, що девіантність — це здебільшого результат неадекватного впливу батьків або ж їх надмірне опікування, або ігнорування справжніх інтересів дітей, їхніх потреб, прагнень, неврахування вікових та індивідуальних особливостей розвитку.

Помітивши негарязди у поведінці дітей, негайні кроки батьків мають бути спрямовані на організацію життєдіяльності дітей — від розпорядку дня та щоденного виконання доручень, домашніх зав-



дань до спільних сімейних заходів (екскурсії, літній відпочинок, робота на присадибній ділянці тощо). В процесі обговорення соціальної ситуації розвитку дитини часто виявляється, що вона почала уникати дому, щоб не бути присутньою при сварках батьків, тому роботу в таких випадках варто починати з перебудови та зміни стосунків у сім'ї, створення домашнього затишку.

Деякі діти намагаються поза власною домівкою знайти те, чого їм там не вистачає, однак у таких ситуаціях дитина часто потрапляє під згубний вплив “вулиці”, де вона почуває себе дорослою, навчаючись “шкідливим” звичкам, демонструючи силу, зневажаючи моральні норми поведінки. Головне, щоб не дати можливість закріпитись подібній поведінці у дитячій свідомості. Рекомендації щодо “згасання” прагнення до аномальної поведінки ми можемо знайти, зокрема, у біхевіористичному напрямі психологічного консультування. Інколи доводиться рекомендувати проведення спеціальних заходів щодо корекції дитячої поведінки (з метою попередження дитячої злочинності).

Важливого значення набуває організація спілкування девіантних (із порушеннями у поведінці) підлітків, зміна їх статусу в групі, пошуки друзів, включення в групи “за інтересами”.

Профілактика алкоголізму та наркоманії має здебільшого стосуватись організації дитячої діяльності, вона передбачає гуманізацію батьківської та педагогічної взаємодії, підвищення відповідальності батьків за коректність власної поведінки.

На жаль, інколи в ході консультування таких дітей доводиться констатувати неврологічні та серйозні психосоматичні порушення, які не можна усунути без втручання лікарів, медичного обстеження.

Тривале перебування дитини в умовах соціальної депривації (обмежень, незадоволення життєво важливих потреб) дома або в школі передбачає спершу зняття стану психічної напруги, дискомфорту. Здебільшого психолог може звернутись по допомогу до соціальних служб, а інколи доводиться залучати і служби захисту прав дитини.

Стосовно таких ризиків для здоров'я, як куріння, алкоголізм, наркоманія, то саме батьки можуть стати реальним джерелом знань. Роль школи також важко переоцінити. Цілеспрямований потік інформації щодо здорового способу життя може вплинути на спосіб життя дітей. Варто частіше говорити про проблеми дітей з усіма компетентними органами, запобігати серйозним порушенням, успішно взаємодіяти з педагогічним колективом та органами охорони здоров'я.

## Контрольні завдання

1. Проаналізуйте типові труднощі в роботі спеціаліста-психолога з педагогічного консультування.
2. Опишіть специфіку роботи психолога-консультанта з дітьми різного віку.
3. Складіть план роботи практичного психолога, опишіть найбільш актуальні запити з напрямку “консультування в освіті”.
4. Знайдіть серед знайомих таку сім'ю, де виховується одна дитина (підліток). З'ясуйте соціальну ситуацію розвитку дитини, тип її взаємодії з батьками (узгоджувальний, пристосувальний, агресивний тощо).
5. Проведіть консультативну зустріч з батьками, які тривалий період конфліктують з дитиною. Запропонуйте їм спільне обговорення ситуації. Опишіть можливі виходи із ситуації.
6. Організуйте групову дискусію із старшокласниками щодо їх взаємодії в класі. Спільно виробіть рекомендації щодо запобігання конфліктів.
7. Проведіть психологічне консультування батьків, чия дитина має йти в школу. З'ясуйте рівень інтелектуальної та мотиваційної готовності дитини до навчання в школі.
8. Продіагностуйте наявність спеціальних здібностей у себе або свого товариша. Складіть рекомендації щодо поліпшення того чи іншого типу здібностей.
9. Складіть рекомендації щодо консультування з проблем шкільної дезадаптації дітей (віковий період — за власним вибором).
10. Складіть програму розвитку комунікативних умінь, запропонуйте конкретні вправи та прийоми щодо зниження конфліктності в групі.

## Список використаної і рекомендованої літератури

1. *Берн Э.* Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных: Пер. с англ. — Симферополь: “Реноме”, 1998.
2. *Булах І. С., Хомич Г. О. і ін.* Соціально-психологічні аспекти процесу адаптації учнів: Навчально-методичний посібник. — К.: УДПУ ім. Драгоманова, 1997.
3. *Гозман Л. Я., Алешина Ю. Е.* Социально-психологическое исследование семьи: проблемы и перспективы // Вест. МГУ. — 1985. — № 4.

4. *Джордж Р., Кристиани Т.* Консультирование: Теория и практика: Пер. с англ. — М.: Изд-во Эксмо, 2002.
5. *Зимбардо Ф., Лайпте М.* Социальное влияние. — СПб.: Питер, 2001.
6. *Изард К. Э.* Психология эмоций: Перев. с англ. — СПб.: Питер, 1999.
7. *Китаев-Смык Л. А.* Психология стресса. — М.: Наука, 1983
8. *Коломінський Н. Л.* Психологія педагогічного менеджменту. — К.: МАУП, 1996.
9. *Лангмейер Й., Матейчек З.* Психическая депривация в детском возрасте. — Прага: Авиценум, 1984.
10. *Овчарова Р. В.* Справочная книга школьного психолога. — М.: Просвещение, 1996.
11. *Психологічна діагностика інтелекту, мислення, креативності дитини / Упоряд.: С. Максименко, Л. Кондратенко, О. Главник.* — К.: Мікрос-СВС, 2003.
12. *Психологічна допомога сім'ї: Посібник / За ред. З. Г. Кісарчук.* — К.: Вид.-во інст-ту соціології НАН України, 1992.
13. *Раттер М.* Помощь трудным детям: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1987.
14. *Рогов Е. И.* Настольная книга практического психолога: В 2 кн. — М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003.
15. *Розвиток пізнавальних процесів дитини / Упоряд.: С. Максименко, В. Маценко, О. Главник.* — К.: Мікрос-СВС, 2003.
16. *Семья в психологической консультации.* — М.: Просвещение, 1997.
17. *Словарь практического психолога / Сост. С. Ю. Головин.* — Минск: Харвест, 1998.
18. *Справочник по психологии и психиатрии детского и подросткового возраста.* — СПб.: Питер, 1999.

## Глава 5 ЕТАПИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Передбачається, що протягом консультативної зустрічі (однієї чи декількох) клієнту необхідно прийняти певне рішення. Передбачається також, що консультант допомагає клієнту в прийнятті саме того рішення. З цією метою психолог використовує не тільки спеціальні знання, техніки і методи роботи, але і певним чином структурує час роботи з клієнтом.

У літературі можна зустріти значну кількість моделей структури консультативного процесу.

Найбільш відома процедура консультування “п’ять кроків” (Айви А., Айви М., Меновщиков В.), якої тією чи іншою мірою дотримуються усі психотерапевти і консультанти [1; 6]:

- 1) встановлення контакту й орієнтування клієнта на роботу;
- 2) збирання інформації про клієнта, вирішення питання: “У чому суть проблеми?”;
- 3) усвідомлення бажаного результату, відповідь на запитання: “Чого Ви хочете домогтися?”;
- 4) вироблення альтернативних рішень, які можна окреслити як: “Що ще ми можемо зробити з цього приводу?”;
- 5) узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом.

На думку Р. Мея, Ю. Альошиної і О. Бондаренка [2; 3; 5] консультація складається із чотирьох послідовних етапів (табл. 3).

Є й інші думки, але, як бачимо, різні автори пропонують не такі вже й різні моделі поетапної процедури консультативного процесу. Послідовність кроків чітко простежується: знайомство і встановлення відносин довіри; розпитування, дослідження проблеми, формулювання і перевірка гіпотез; усвідомлення проблеми і розгляд альтернативних способів її розв’язання; оцінка й узагальнення досягнутих результатів і завершення контакту.

Спробуємо розібратися в усьому докладно. Отже, почнемо.

**Етапи психологічного консультування  
за Р. Меєм, Ю. Альошиною, О. Бондаренком**

<b>Р. Мей</b>	<b>Ю. Альошина</b>	<b>О. Бондаренко</b>
1) встановлення контакту з клієнтом; 2) сповідь клієнта; 3) тлумачення; 4) трансформації особистості клієнта	1) знайомство і початок бесіди; 2) розпитування, формулювання і перевірка гіпотез; 3) здійснення психологічного впливу; 4) завершення бесіди	1) входження до ситуації психологічної допомоги; 2) діяння і прожиття ситуації психологічної допомоги; 3) входження до нового досвіду; 4) входження до повсякденності збагаченим новим досвідом

## 5.1. Етап перший. Підготовчий

- *Попереднє знайомство*
- *Збирання відомостей і встановлення контакту*
- *Виявлення очікувань*
- *Укладання контракту*
- *Завдання підготовчого етапу*

### ***Попереднє знайомство***

Кожна людина розуміє, що у неї існує певна проблема, і вона бажає її розв'язати. Що робить така людина? Варіантів може існувати безліч. “Наша”, назовемо її клієнтом, хоче потрапити на прийом до психолога-консультанта. Можливо, він зателефонує і запишеться на прийом, якщо психолог працює в якомусь консультаційному центрі, чи зупинить психолога, зустрівши його в коридорі, і попросить приділити йому кілька хвилин, якщо, наприклад, вони обоє — співробітники однієї організації. А можливо, вмовить своїх знайомих “закинути за нього слівце” саме тому психологу, у чий допомозі він впевнений. Цю складову консультації ми і називаємо *попереднім знайомством*.

### ***Збирання відомостей і встановлення контакту***

Зрозуміло, будь-який психолог, до якого звернуться з подібним проханням, зацікавлений в одержанні деяких відомостей про клієнта: ім'я і прізвище, вік, професія й освіта, сімейний статус, ким направлений на консультацію, чи має досвід спілкування з психіатром чи психологом. Наявність подібної формальної інформації до першої зустрічі звільнить робочий час психолога і клієнта для змістовної робо-

ти [3]. *Збирання відомостей (інформації) про клієнта* — наступна складова консультації.

Людина, що приходить на консультацію, як правило, нервується й зовсім не знає, як поводитися і про що говорити. Час, який психолог витратить на те, щоб заспокоїти клієнта, допомогти йому зосередитися на причині свого приходу, ми будемо називати *встановленням контакту*.

*Попереднє знайомство, збирання інформації, встановлення контакту* — усе це відбувається на першому, **підготовчому етапі**, що містить у собі ще, щонайменше, дві складові: *виявлення очікувань клієнта та укладання контракту*.

### **Виявлення очікувань**

Уявіть собі, що клієнт заявляє: “Зробіть так, щоб мої сусіди виїхали”, чи “щоб мій чоловік повернувся”, чи “нехай усі, хто мене образив, попросять вибачення”. Подібні заяви звучать тоді, коли людина не зовсім розуміє сутності психологічної допомоги й очікує, що психолог буде виконувати ту чи іншу роль [6]:

- вирішить проблему за нього (“Рятівник”);
- дасть розумну пораду (“Авторитет”);
- пошкодує і поспівчуває (“Гарна людина”);
- бачить клієнта наскрізь і сам знає, що тому треба для щастя (“Чарівник”);
- поставить діагноз і випише ліки (“Доктор”);
- засудить і винесе суворий вирок тим, хто його кривдить (“Суддя”).

Щоб уникнути подібних непорозумінь, краще відразу пояснити клієнту, що таке “психологічне консультивання” і хто такі “консультанти”, що основним методом роботи психолога-консультанта є вербальний контакт, точніше — **консультативна бесіда**. От дещо змінений варіант, формулювання, що придумали Ю. Альошина і Л. Гозман: “*Ми, психологи, не надаємо готових рецептів, не приписуємо ніяких ліків. Наша допомога людям полягає в тому, що ми розмовляємо з ними і намагаємося допомогти їм побачити їхню власну ситуацію збоку, з іншого погляду, інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення чи змінити свою поведінку*” [2].

Не кожна людина виявляється готовою прийняти саме таку допомогу. Психологам досить часто доводиться стикатися із сумнівами, ваганнями з боку клієнтів, навіть відкритим опором, що може вияви-

тися або в агресивному, ворожому ставленні, або у виникненні почуття залежності і прихильності до консультанта.

#### Думка фахівця

**Опір консультуванню** — поширене явище на початку бесіди, коли клієнт, уже перебуваючи в кабінеті психолога, усе ще ставить собі запитання: варто йому сюди приходити чи ні. Так, наприклад, опинившись віч-на-віч з консультантом, він може почати виражати сумніви з приводу того, підходить йому консультант чи ні за віком, статтю, професійним досвідом тощо. **Що можна зробити в такій ситуації?** Насамперед, не варто занадто сильно наполягати на тому, що коли клієнт потрапив саме до вас, то і працювати він повинен саме з вами як консультантом. Найкраще запропонувати продовжувати бесіду, пообіцявши, якщо в людини дійсно виникне в цьому необхідність, вона зможе звернутися до іншого фахівця. Обговорюючи це з клієнтом, можна навести і деякі аргументи: “Практична психологія — це наука, тому мої особисті якості не відіграють такої вже великої ролі, набагато важливішою є професійна кваліфікація, яку ви зможете оцінити, лише попрацювавши зі мною” [2].

У тому разі, коли клієнт приймає ситуацію психологічної допомоги, з ним укладається контракт.

#### **Укладання контракту**

Е. Ейдеміллер і В. Юстискіс вважають, що обговорення психотерапевтичного контракту — це одна з найважливіших частин проведення консультування. У першу чергу, вони пропонують обговорити **розподіл відповідальності**: “Консультант звичайно відповідає за умови безпеки консультації, за технологію доступу до вирішення проблем клієнта, а клієнт відповідає за власну активність, щирість, бажання здійснити зміну своєї рольової поведінки і т. д.” [9]. Під час обговорення першого пункту контракту доречно звернути увагу клієнта на конфіденційність розмови, оскільки тільки гарантуючи збереження в таємниці отриманої інформації й особистих секретів клієнта, консультант може розраховувати на його відкритість і щирість у процесі консультування.

#### Думка фахівця

**Конфіденційність** — це контракт на словах між двома людьми, в якому консультант обіцяє зберігати в таємниці все відомості, отримані в процесі консультування, а клієнт погоджується вірити цій обі-

цянци. Відносини не можуть розвиватися далі, якщо у вирішенні цього питання не досягнуті розуміння і довіра.

З цієї самої причини питання конфіденційності завжди обговорюється вже на першій сесії як для того, щоб розвіяти деякі страхи клієнта з приводу збереження наданих під час роботи відомостей, так і для того, щоб переконати клієнта, що все, що відбувається під час роботи, залишиться в таємниці: ні зацікавленому батькові, ні чоловікові, ні роботодавцю чи судді не нададуть ніякої інформації. Таким чином, психотерапевтичні відносини починаються із взаємної угоди — консультант обіцяє дотримуватись в роботі етичних норм, бути компетентним, робити все можливе в інтересах клієнта, зберігаючи при цьому конфіденційність, тоді як клієнт, зі свого боку, обіцяє, що він, наскільки це можливо, буде відкритим і буде ставитися до консультанта з довірою. Подібні угоди формують тимчасові рамки відносин доти, доки не з'являється близькість і повага, що виникають у процесі спільної роботи [4].

Наступний пункт контракту — це угода щодо тривалості роботи (у середньому загальний час консультування — 3–6 год), тривалості одного сеансу (50–60 хв), а також періодичності зустрічей (звичайно спочатку — 1 сесія на тиждень, а потім — один раз на 2–3 тижні).

Третій пункт контракту містить у собі обговорення умов оплати або надання клієнту інформації про те, скільки це може коштувати, якщо консультування здійснюється в державній бюджетній установі. Таке обговорення, по-перше, дозволяє знайти компроміс між вартістю послуг консультанта і можливостями клієнта, по-друге, сприяє посиленню мотивації клієнтів до терапевтичних змін. Разом з тим, у разі, коли клієнт не зможе оплатити надані послуги, необхідно прийняти рішення, яке б не принизило гідності людини і не позбавило останньої необхідної психологічної допомоги [2; 8].

Нарешті, важливо обговорити можливі санкції за порушення сторонами умов контракту.

Контракти мають свої обмеження. Існують фактори, за яких укладання угоди неможливе [7]:

- 1) коли клієнт внутрішньо не готовий до майбутніх змін, наприклад, клієнт хоче притлумити заздрість до успішного колеги;
- 2) коли контракт полягає у зміні інших людей;
- 3) коли досягнення результату призводить до деструктивних наслідків (невротичні клієнти просять терапевтів схвалювати їх самозневажливу поведінку);



4) коли відсутній критерій досягнення результату. За таких умов контракт має бути укладений довічно, що саме по собі є антитерапевтичним;

5) коли консультант не може гарантувати конфіденційність.

Консультант не має права гарантувати клієнту конфіденційність, якщо відомості, висловлені клієнтом, можуть нести загрозу життю інших людей. Це дуже делікатне етичне питання, що найчастіше залишається на совісті клієнта.

### **Завдання підготовчого етапу**

Таким чином, ми визначили зміст **підготовчого** етапу консультування, основними завданнями якого є:

- підтримка мотивації клієнта до спільної роботи;
- роз'яснення реалістичних можливостей психологічної допомоги і корекція нереальних очікувань (наприклад, “повернути чоловіка”);
- виявлення готовності зрозуміти, прийняти клієнта і надати йому можливу психологічну допомогу;
- пробна постановка цілей психологічної допомоги і визначення орієнтованих термінів і результатів роботи;
- пророблення, у разі потреби, власних проблем, пов'язаних з можливим контрпереносом чи виникаючими проєкціями [2].

### **Контрольні запитання і завдання**

1. Назвіть основні складові підготовчого етапу і дайте їхню характеристику.
2. Що таке “опір консультуванню”?
3. Перелічіть основні пункти контракту і розширте цей список за матеріалами запропонованої до вивчення літератури.
4. Прокоментуйте наступні задачі підготовчого етапу:
  - а) роз'яснення реальних можливостей психологічної допомоги;
  - б) пробна постановка цілей психологічної допомоги і визначення орієнтованих термінів і результатів роботи.
5. **Заповніть пропуски**

*Конфіденційність* — це \_\_\_\_\_ між двома людьми, в якому консультант обіцяє \_\_\_\_\_ усі відомості, отримані в процесі консультування, а клієнт погоджується \_\_\_\_\_ цій обіцянці.

#### **6. Виберіть правильні відповіді**

У процесі консультації консультант відповідає за:

- а) умови безпеки консультації;

- б) технологію доступу до розв'язання проблем клієнта;
- в) бажання здійснити зміну рольової поведінки клієнта;
- г) нерозголошення отриманої інформації.

#### **7. Правильно чи неправильно?**

З метою посилення мотивації клієнтів до терапевтичних змін послуги консультанта можуть носити тільки платний характер.

#### **Список використаної й рекомендованої літератури**

1. *Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
3. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посібник для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996.
4. *Коттлер Дж., Браун Р.* Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001.
5. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002.
6. *Петрушин С. В.* Мастерская психологического консультирования. — Казань: ЗАО “Новое знание”, 2001.
7. *Солошенко Д. В.* Экстренная психологическая помощь. Консультирование // Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9–10. — С. 17–38.
8. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
9. *Эйдемиллер Э. Г., Юстискис В. В.* Психология и психотерапия семьи. — СПб.: Питер, 1999.

## 5.2. Етап другий. Діагностичний

- *Перша фаза: клієнт говорить, консультант слухає*
- *Тестування*
- *Робота зі скаргою*
- *Розпитування клієнта*
- *Друга фаза: консультант і клієнт формулюють запит*
- *Робота з почуттями*
- *Завдання психолога на діагностичному етапі*

Отже, перший крок зроблений: є контакт, є контракт, визначені реальні можливості консультації. Клієнт разом з консультантом роблять наступний крок для прояснення проблеми — починають її (проблему) вивчати. Цей етап умовно можна назвати **діагностичним**, бо основні завдання, що стоять перед психологом, мають діагностичний характер. З одного боку, це вивчення скарги, з якою звернувся клієнт, кінцева мета — сформулювати запит чи інакше — визначити бажані результати. А з другого боку, вивчення особистості самого клієнта, щоб при розробці способів розв’язання проблеми максимально врахувати його індивідуальні особливості. Умовно цей етап можна розділити на дві фази. Перша фаза характеризується тим, що консультанту надто мало відомо про клієнта і йому необхідно “задовольнити інформаційний голод”, тобто завдання психолога — зібрати максимально повну інформацію про клієнта і його скаргу. Головне завдання другої фази — на підставі робочих гіпотез, що виникають у консультанта, виявити реальну проблему клієнта і сформулювати запит.

### ***Перша фаза: клієнт говорить, консультант слухає***

Основна характеристика першої фази — *клієнт говорить, консультант слухає*. На думку Дж. Б’юдженталя, “слухання — це такий спосіб ведення бесіди, при якому основне навантаження в розмові припадає на пацієнта, тоді як психотерапевт обмежується підбадьоренням, прийняттям і спостереженням (для себе). Перевага слухання полягає в тому, що воно дає найменш викривлений втручанням ззовні погляд на те, як пацієнт уявляє себе і бачить свій світ” [4]. Разом з тим, необхідно відзначити, що процес слухання — один із найбільш складних у консультації. Психолог повинен не просто слухати, він повинен ще й чути клієнта, осмислювати те, що клієнт говорить; розуміти і приймати його думки і переживання; підтримувати і заохочувати відвер-

тість і відкритість, стимулювати його подальшу розповідь; сприяти цілеспрямованому розвитку бесіди.

Деякі клієнти без особливих зусиль і спеціальної допомоги з боку консультанта включаються в процес бесіди й охоче починають розповідати про себе і свою ситуацію. Практика показує, що більшість з них розпочинають із загальної розповіді про своє життя, не надаючи значення якимось деталям, говорять про все і ні про що, перескакуючи від теми до теми. Інші, навпаки, не знають, як і з чого розпочати, їм необхідна допомога психолога, їх потрібно “розговорити”. Підтримка, що надається клієнту, орієнтована на те, щоб він повідомив консультанту деякі особисті відомості про себе, що допоможуть прояснити справжню мету (реальну проблему, запит на консультацію) звернення до психолога. Як правило, для цього використовуються відкриті запитання і репліки типу: “Розкажіть про себе детальніше...”, “Про що б ви хотіли поговорити?”, “Що, як ви вважаєте, мені важливо зрозуміти про вас?”

У традиційному розумінні процес оцінки проблеми в консультуванні полягає в тому, щоб об’єктивно дослідити проблему клієнта, ідентифікувати й описати можливі шляхи її вирішення.

### **Тестування**

Нагадаємо, що одне із завдань, яке стоїть перед психологом, — це вивчення особистості клієнта. Можливості консультування значно збагачуються за допомогою психологічних тестів.

Пройшовши тест чи серію тестів, клієнти отримують нову інформацію про себе, можуть порівняти свої результати з результатами інших людей. Ця інформація дає клієнтам можливість краще зрозуміти себе, допомагає віднайти невідомі клієнту резерви його особистості, сфокусувати увагу на тих можливостях, про які він і не задумувався. Також при вивченні можливих альтернатив під час процесу прийняття рішень результати тестування можуть виявитися дуже значущими.

Останнім часом захоплення тестами “загрозливо зростає, оскільки комп’ютерні системи обробки даних, що з’явилися останнім часом, роблять працю консультанта спокусливо легкою” [9]. Ми погоджуємося з думкою тих психологів, які вважають, що консультанту не слід “зловживати” тестами і надмірно покладатися на їх результати [1; 7; 9].

Дж. Коттлер і Р. Браун, наприклад, роблять декілька зауважень щодо використання тестових процедур [7]:

1. Тести відносять клієнта до тієї чи іншої категорії людей. Це може потенційно нанести йому шкоду. Часто інтерпретації, що пропонуються тестами, призводять до наклеювання на клієнтів таких ярликів, як “розумово відсталий”, “психічно хворий”, “не відповідає нормі” чи “пасивно-залежний”.
2. Побудова тестів — це недосконала наука, що не обов’язково приводить до точних чи корисних результатів. Статистика щодо тестової валідності також не вражає своєю надійністю.
3. Проти використання ряду стандартизованих процедур говорять багато перекручувань, що зумовлені расовими і статевими факторами, оскільки питання і процедури нормування відображають мову і звичаї білих людей, які належать до середнього класу.
4. Часто тестування використовується як свого роду привід для того, щоб вести клієнта в певному напрямку, що може обмежувати його майбутні уявлення і потенціал.
5. Однією з функцій тестів є виявлення інформації, яку клієнт, можливо, хотів би приховати від інших людей. Тести розкривають те, що може розцінюватись як порушення особистісних прав.

Розгляд питання про використання тестів хотілося б закінчити застереженням Л. Тобіаса: “Тестування, безумовно, дає корисні результати в окремих випадках, але приховує в собі небезпеку скотитися до механічного погляду на особистість, перестати бачити за деревами ліс. Тобто, навчившись визначати конкретні риси характеру, ми можемо розучитись сприймати особистість в її унікальній і складній цінності” [9].

### **Робота зі скаргою**

Здавалося б досить запитати у клієнта: “Що вас до мене привело? Що вас тривожить?”, і ось він — запит на консультацію. У практиці таке буває рідко. Частіше люди не знають про те, що їх тривожить, доти, поки вони не починають говорити, а іноді виявляється, що первинно визначена проблема — усього лише підтекст, “*фасадна*” скарга, а клієнт насправді стурбований іншою проблемою, але без допомоги консультанта нездатний її визначити.

Нарешті, бувають ситуації, коли запит на консультативну допомогу просто відсутній.

У літературі можна зустріти різні варіанти класифікацій скарг клієнтів. На наш погляд, найбільш повно характер спонтанно висловлених скарг клієнта відображає структура В. В. Століна [8]. Від-

повідно до цієї класифікації скарги можна поділити на чотири групи наступним чином:

### **1. Скарги, що мають визначену спрямованість (локус).**

*Локус скарги*, що поділяється на *суб'єктивний* (на кого скаржиться) і *об'єктивний* (на що скаржиться).

*За суб'єктивним локусом* зустрічаються п'ять основних видів скарг (чи їх комбінацій):

- на дитину (його (її) поведінку, розвиток, здоров'я);
- на сімейну ситуацію в цілому (в сім'ї “все погано”, “все не так”);
- на чоловіка (дружину) (його (її) поведінку, особливості) і подружні відносини (“немає взаєморозуміння, любові” тощо);
- на самого себе (свій характер, здібності, особливості і т.д.);
- на третю особу, у тому числі на домочадців чи бабусь і дідусів, які мешкають поза сім'єю.

*За об'єктивним локусом* можна виділити наступні типи скарг:

- на порушення психосоматичного здоров'я чи поведінки (енурез, страхи, нав'язливі думки);
- на свою чи інших людей рольову поведінку, що не відповідає статі, віку, статусу чоловіка, дружини, дітей, тещі, свекрухи тощо;
- на поведінку з погляду відповідності психічним нормам (наприклад, нормам розумового розвитку дитини);
- на індивідуальні психічні особливості (гіперактивність, повільність, “безвільність” і ін.) дитини; відсутність емоційності, рішучості та ін. чоловіка (дружини));
- на психологічну ситуацію (втрата контакту, близькості, розуміння);
- на об'єктивні обставини (проблеми з житлом, роботою, часом, розлука і т.д.).

**2. Самодіагноз** — це власне пояснення клієнтом природи того чи іншого порушення в житті, що базується на його уявленні про самого себе, про сім'ю і людські взаємини. Часто самодіагноз відображає ставлення клієнта до розладу чи його можливого носія. Найпоширеніші самодіагнози:

- “зла воля” — негативні наміри людей, що виступають причиною порушень, чи (як варіант) нерозуміння цієї людиною певних істин, правил і небажання зрозуміти їх;
- “психічна аномалія” — віднесення людини, про яку йдеться, до психічно хворих;

- “органічний дефект” — оцінка людини, про яку йдеться, як вроджено неповноцінну;
- “генетична запрограмованість” — пояснення тих чи інших поведінкових проявів впливом негативної спадковості (стосовно дитини, як правило, спадковості з боку розлученого чоловіка чи дружини, з яким клієнт перебуває в конфліктних відносинах; стосовно подружжя — з боку рідних, з якими існують конфліктні взаємини);
- “індивідуальна своєрідність” — розуміння тих чи інших поведінкових особливостей як прояв стійких, сформованих особистісних рис, а не конкретних мотивів у ситуації;
- “власні неправильні дії” — оцінка власної теперішньої поведінки чи в минулому, у тому числі як вихователя, подружжя;
- “власна особистісна недостатність” — тривожність, невпевненість, пасивність і т. ін., і як наслідок — неправильна поведінка;
- “вплив третьої особи” — батьків, бабусь, дідусів, учителів, як актуальний, так і що мав місце у минулому;
- “несприятлива ситуація” — розлучення, шкільний конфлікт, переляк для дитини; перевантаження, хвороба й ін. — для себе чи подружжя;
- “направлення” (“Мене до вас направили...”, і далі називається офіційний орган, директор школи чи інший керівник).

**3. Проблема** — це вказівка на те, що клієнт хотів би, але не може змінити:

- не впевнений, хочу бути впевненим (у рішенні, оцінці і т.д.);
- не вмію, хочу навчитися (впливати, навіювати, усувати конфлікти, змушувати, терпіти і т.п.);
- не розумію, хочу зрозуміти (дитину, її поведінку; подружжя, його батьків тощо);
- не знаю, що робити, хочу знати (прощати, карати, піти і под.);
- не маю, хочу мати (волю, мужність, терпіння, здібності тощо);
- знаю, як треба, але не можу зробити, потрібні додаткові стимули;
- не справляюся сам, хочу змінити ситуацію;
- крім того, можливі і глобальні формулювання: “Все погано, що робити, як жити далі?”

**4. Запит** — конкретизація форми допомоги, очікуваної клієнтом від консультації. Можна виділити наступні види запитів:

- прохання про емоційну і моральну підтримку (“Я маю рацію чи не маю?”, “Я — хороша людина, чи не правда?”, “Моє рішення правильне чи неправильне?”);

- прохання про сприяння в аналізі (“Я не впевнений, що правильно розумію цю ситуацію, чи не допоможете мені розібратися?”);
  - прохання про інформацію (“Що відомо про це?”);
  - прохання про навчання навичкам (“У мене це не виходить, навчіть”);
  - прохання про допомогу у виробленні позиції (“Що робити, якщо він мене зраджує?”, “Чи можна карати за це мою дитину?”);
  - прохання у здійсненні впливу на члена сім’ї чи на зміну його поведінки в його особистих інтересах (“Допоможіть йому позбутися цих страхів”, “Допоможіть йому навчитися спілкуватися з дітьми”);
  - прохання про здійснення впливу на члена сім’ї в інтересах клієнта (“Зробіть його більш слухняним”, “Допоможіть мені зламати його злу волю”, “Змусьте його більше любити і поважати мене”).
- Зрозуміло, знання усіх варіантів скарг, що надходять, не робить роботу консультанта легшою. Нагадаємо, що скарга досить часто має прихований зміст. Не виявивши цього змісту, не можна допомогти клієнту. Завдання консультанта — визначити явний характер скарги, почути і зрозуміти недоговорене.

Розглянемо декілька прикладів.

### **Приклад 1.**

*Клієнтка:* Мій син зовсім відбився від рук: грубіянить вчителям, б’ється з однокласниками, мені грубіянить...

*Консультант:* Розкажіть про вашого сина.

*Клієнтка:* ...

*Консультант:* Що вас більш за все турбує в ситуації, що склалася?

*Клієнтка:* Позиція чоловіка. Він зовсім відсторонився від виховання сина.

У цьому прикладі локус скарги — дитина та її поведінка, а прихований зміст — позиція і поведінка батька, який не бере активної участі у вихованні.

### **Приклад 2.**

*Клієнтка:* У мене депресія (на обличчі “сяюча” посмішка).

*Консультант:* Ви впевнені, що стан, про який ви говорите, можна назвати “депресією”?

*Клієнтка:* Звичайно, мені дуже погано (продовжуючи посміхатися), я увесь час плачу, у мене постійно поганий настрій.

*Консультант:* Як реагують на ваш стан близькі?



*Клієнтка:* Подруга говорить, що після розлучення з чоловіком також була в депресії.

Цей приклад ілюструє нам розбіжність в самодіагнозі: у тексті звучить одне, а прихований зміст, який передається інтонацією, мімікою, пантомімікою, жестами, вказує на інші причини (наприклад, на втручання третіх осіб, котрі і обумовили ці неправильні дії).

### **Приклад 3.**

*Клієнтка:* Виявляється, я зовсім не знаю свою доньку.

*Консультант:* Як ви дійшли цього висновку?

*Клієнтка:* Я не знаю її нових друзів. Я не знаю, чим вона зараз захоплюється. Я не знаю, про що з нею говорити. Я не знаю, як з нею розмовляти.

*Консультант:* Ви так часто говорите “не знаю”. А хочете (пауза)... — знати?

*Клієнтка:* Я хочу вміти. Я розучилася, я не вмію з нею розмовляти.

Як бачимо, розбіжність може стосуватися проблеми. Наприклад, відкрито заявляється: “Не знаю, хочу знати”. При цьому прихований зміст: “Не вмію, хочу вміти”.

### **Приклад 4.**

*Клієнтка:* Я довідалася, що чоловік мене зраджує, і я не знаю, що робити.

*Консультант:* Як ви довідалися про зраду?

*Клієнтка:* Мені зателефонувала його колега по роботі й все розповіла.  
.....

*Консультант:* Яку допомогу ви очікуєте отримати від мене?

*Клієнтка:* Я не хочу його втрачати.

В останньому прикладі спостерігаємо розбіжність при аналізі запиту. Явний зміст запиту — прохання про допомогу: “Що робити, якщо він мене зраджує?”, а приховане — прохання про здійснення впливу у власних інтересах: “Допоможіть мені його утримати”.

### **Розпитування клієнта**

Ми вже говорили про те, що консультування орієнтоване на сьогоднішнє і майбутнє, і завдання консультанта — зрозуміти, що клієнт не приймає в сьогоднішньому, і що він хотів би змінити в майбутньому. Це складна задача з двома невідомими. Перше невідоме — прихований зміст скарги, другий — запит на консультацію. Розв’язання задачі можливе при дотриманні визначеної послідовності і відповідному

формулюванні запитань. При створенні опису проблеми психологу необхідно концентруватися більше навколо сьогодення чи на близькому майбутньому, розшукуючи внутрішні індивідуальні схеми, що асоціюються з проблемою, а також досконально зрозуміти, що описує клієнт, щоб не довелось ворожити, ризикуючи бути неточним.

Ми пропонуємо вам модель розпитування, запропоновану короткостроковими терапевтами [6], яку, безперечно, можна використовувати в консультації:

*Коли з'явилася проблема?*

*Де виникає проблема?*

*Як зовні виглядає ця проблема?*

*У чийй присутності з'являється проблема?*

*Які бувають винятки з проблеми?*

*Що клієнту доводиться робити інакше через проблему?*

*Як клієнт пояснює проблему і в яких категоріях?*

Завдання психолога і приблизні варіанти запитань відповідно до моделі короткострокових терапевтів зведені нами в таблицю 4.

Почувши недоговорене, прояснивши прихований зміст скарги, психолог і клієнт формулюють запит на консультацію.

### ***Друга фаза: консультант і клієнт формулюють запит***

У ході розповіді клієнта, із приводу тих чи інших його висловлювань, у психолога з'являються **робочі гіпотези**. Ю. Альошина вказує, “що одне з найважливіших завдань психологічного консультування полягає в тому, щоб, показавши клієнту, що його позиція неконструктивна й у чому саме вона неконструктивна, допомогти йому продумати більш конструктивну позицію у своїй життєвій ситуації, а потім реалізувати її в житті” [2]. Таким чином, завдання консультанта полягає в тому, щоб сформулювати своє бачення, запропонувати власну **інтерпретацію** ситуації й обговорити це з клієнтом.

Клієнт говорить, консультант перевіряє гіпотези, що у нього виникли, — це початок другої фази діагностичного етапу.

**Запитання, що використовуються короткостроковими терапевтами  
при вивченні проблеми клієнта**

	<b>Завдання психолога</b>	<b>Приклади запитань</b>
<i>Коли з'явилася проблема?</i>	Виявити повторювані факти, пов'язані з часом виникнення проблеми.	Чи є такі періоди, коли проблема завжди чи зазвичай виникає? Чи навпаки, коли взагалі не виникає? Чи є визначена пора дня, тижня, місяця, року, коли проблема з'являється особливо часто чи рідко?
<i>Де виникає проблема?</i>	Визначити загальну локалізацію (школа, робота, дім) і точне місце розташування (конкретна кімната), де частіше виникає проблема.	Чи існує таке місце, де проблема виникає завжди чи особливо часто? Чи є такі місця, в яких вона взагалі не виникає?
<i>Як зовні виглядає ця проблема?</i>	Спостереження за жестами, позиціями тіла, поведінням, інтеракціями клієнта.	Що ми змогли б побачити, якби мали відеозапис? Які б ми побачили жести, пози, поведінку, інтеракції, що б ми змогли почути?
<i>У чій присутності з'являється проблема?</i>	Визначити коло людей, які бувають присутні при виникненні проблеми.	Хто найчастіше перебуває поруч при виникненні проблеми? Що ці люди роблять і говорять перед цим, під час і після цього? Що вони говорять про людину, яка має цю проблему, і про саму проблему?
<i>Які бувають винятки з проблеми?</i>	Знайти ситуації, що гальмують виникнення проблеми. Допомогти клієнту побачити такі ситуації. Навчити його створювати їх, поки виняток не стане правилом.	Чи існує таке місце, де проблема не виникає завжди чи виникає дуже рідко? Чи бувають такі періоди, коли проблема не виникає? Чи є такі люди, у присутності яких вона взагалі не виникає?
<i>Що клієнту доводиться робити інакше через проблему?</i>	Проаналізувати спільно з клієнтом наслідки виникнення проблеми. Змоделювати ситуацію "без проблеми".	Яким чином проблема порушує звичайну активність чи заважає в тім, що ви хотіли б зробити? Як виглядала б ваша діяльність без проблеми?
<i>Як клієнт пояснює проблему й у яких категоріях?</i>	Виявити концепцію клієнта на тему труднощів і їх значення в його житті.	Що є причиною проблеми? Чи є більш глибокі труднощі, відображенням яких є проблема? Який вплив має проблема на ваше самопочуття чи ваше майбутнє? Яку літературу на цю тему ви читали?

Уявіть собі, що в консультацію звернулася жінка: “Допоможіть, у мене проблема: моя донька пізно повертається додому. Що я тільки не робила! Лаяла її, умовляла, просила, обіцяла подарунки, навіть карала, а вона все одно повертається пізно. Як мені бути? Допоможіть”.

Уже цю фразу клієнтки психолог може проінтерпретувати наступним чином: “Ви звернулися до мене, тому що хочете знайти ще якісь способи впливу на дочку?”

А ще консультант може припустити:

- жінка боїться, що з донькою стануться якісь неприємності під час цих пізніх прогулянок;
- мабуть, донька перестала виконувати свої домашні обов’язки;
- напевно, вона довідалася, що сусіди брешуть про її доньку;
- жінка старіє і заздрить безтурботній молодості доньки тощо.

Можливо, одне з припущень і виявиться запитом на консультацію, але все-таки “гадання” не найефективніший спосіб виявлення проблеми клієнта; крім того, перевірка кожної гіпотези вимагає часу. Консультанту необхідно виявити терпіння і не забігати вперед, намагаючись визначити “реальну” проблему свого клієнта, і пам’ятати — “те, що є “реальними проблемами” для клієнта, може не бути “реальними проблемами” для консультанта, і навпаки. (Речі, що турбують мене, тебе можуть не турбувати) [3].

Тому, не інтерпретуючи кожне припущення окремо, є сенс уточнити: “Вас турбує саме те, що донька пізно повертається додому?”

Розглянемо один із варіантів того, як у ході бесіди може виявитися прихований зміст скарги, сформульований *реальний* запит на консультацію і визначені бажані результати.

*Клієнтка:* Допоможіть, у мене проблема, моя донька пізно повертається додому. Що я тільки не робила! Лаяла її, умовляла, просила, обіцяла подарунки, навіть карала, а вона все одно повертається пізно. Як мені бути? Допоможіть.

*Консультант:* Вас турбує саме те, що донька пізно повертається додому?

*Клієнтка:* Звичайно, мені зовсім не залишається її уваги, вона всю себе присвячує своєму кавалеру. Вона зовсім забула про свою маму.

*У цьому випадку можна припустити, що реальна проблема — це страждання матері від виниклого почуття не-потрібності. А може — ревноців?*

*Консультант:* Розкажіть про це докладніше.

*Клієнтка ...*

*Консультант:* Що ви відчули в зв'язку з цим?

*Клієнтка:* Самотність. Мені страшно: коли вона вийде заміж, я залишусь одна.

*Консультант:* Ви прийшли тому, що боїтеся самотності?

*Клієнтка:* Так, саме тому.

*Консультант:* Я правильно вас зрозуміла: як тільки ваша дочка вийде заміж — вона вас залишить — ви станете самотні — вас це турбує?

*Клієнтка:* Так.

*Консультант:* У чому ви бачите мою допомогу?

*Клієнтка:* Я хочу щастя доньці і не хочу їй заважати. Тільки мені страшно. Що я буду робити одна? Допоможіть мені це змінити.

*Консультант:* Що саме ви хочете змінити?

*Клієнтка:* Своє ставлення до самотності.

*Запит (бажаний результат) зрозумілий, і психолог буде працювати з почуттям самотності.*

Як бачимо, на цій фазі консультації позиція психолога стає більш активною, він уже не тільки заохочує і стимулює клієнта до розповіді, але і пропонує йому свою інтерпретацію, спонукаючи до обговорення конкретної ситуації.

М. Тутушкіна виділяє чотири групи запитів, що характеризують ставлення клієнтів до ситуації [10]:

- 1) змінити ситуацію;
- 2) змінити себе так, щоб адаптуватися до ситуації;
- 3) вийти із ситуації;
- 4) знайти нові способи життя в цій ситуації.

### **Робота з почуттями**

У процесі консультування, як тільки клієнт починає усвідомлювати свої реальні проблеми, він найчастіше відчуває потребу в емоційній розрядці, у прийнятті його почуттів консультантом і визнанні їх важливими [3].

Психологи різних терапевтичних напрямів відрізняються один від одного своїми поглядами на те, яку роль відіграє вираження емоцій консультантом у процесі консультування і як потрібно демонструвати емоції, а також способами, за допомогою яких вони працюють з почуттями клієнта.

Вираження почуттів — природна людська реакція, а люди, як відомо, індивідуальні у своїх реакціях і залежать ці реакції від багатьох факторів. Наприклад, одні люди виховані в традиції, де заохочується уміння “контролювати” свої почуття, в інших, навпаки, вітається відкрите вираження своїх емоцій, а третім просто не дуже подобається чи не хочеться виражати сильні емоції.

Очевидно одне, що вивчення емоцій і почуттів клієнта і відображення цих почуттів консультантом можуть бути корисними і сприяти певною мірою розв’язанню проблеми.

Розглянемо приклад, описаний Б. Кейдом і В. Х. О’Хенлоном у роботі “Короткострокова психотерапія”.

Працівниця місцевого оздоровчого центру (консультант) попросила супервізії терапевта. Сесію можна було спостерігати через дзеркальне скло, а консультант з певним занепокоєнням очікувала цього нового досліду.

“Мене завжди лякала ця пацієнтка. Я не уявляю, куди ми йдемо”.

Вона описала її як жінку, схильну до різких емоційних вибухів, змучену проблемами з двома дітлахами-підлітками і чоловіком, який багато працює, тому недостатньо її підтримує. Проблема полягала в тому, що консультант не могла зупинити те, що сама називала “хвилино гірких жалів”, що обрушувала на неї пацієнтка:

“Вона ніколи не слухає, що я говорю, не приймає жодної поради. Багато центрів від неї вже відмовились. Тепер лише я займаюся нею. Однак мені ще нічого не вдалося домогтись. Я знаю, що їй необхідна допомога, але почуваюся неспроможною і відчуваю почуття провини, оскільки вона починає мені подобатися”.

Незважаючи на те, що клієнтка вважала, що розуміє заявлену проблему, виявилось, що вона, спираючись на попередній досвід, через відсутність ясної зворотної інформації, вирішила, що ніхто її посправжньому не слухає і не розуміє. Тому вона відчувала необхідність постійно повторювати свою історію, без усілякої надії на розуміння. Працівниці центру порадили протягом наступної сесії відкласти блокнот, сидіти, трохи нахилившись вперед до клієнтки (на думку колег, під час сесії з цією жінкою вона відхилялася назад), і нічого не говорити, нічого не радити, лише повторювати що-небудь на зразок:

“Це жажливо!”

“Як Ви можете це терпіти?”

“У Вас, напевно, таке відчуття, що вас ніхто не розуміє”.

“Ви, імовірно, відчуваєте себе дуже самотньо”.

“Як Ви з усім цим справляєтеся?”

“Багато хто на Вашому місці давно б уже опустив руки”.

Жінка поступово почала говорити повільніше, виглядати спокійнішою, слухати те, що їй говорили. І, нарешті, коли її вчергове запитали, як вона все це зносить протягом стількох років, вона посміхнулася і сказала: “Не знаю. Можливо, я сильніша, ніж думала”.

Під кінець сесії вона була явно спокійнішою і більш оптимістично налаштованою. Після цього соціальна робітниця сказала, що відчуває симпатію і повагу до цієї жінки [6].

Як правило, допомогти людям можна в тому разі, якщо їхні емоції будуть прийняті консультантом. У розглянутому прикладі відображення почуттів консультантом дало клієнтці змогу відчути, що її почули, що її досвід і емоції визнали важливими, і вона змогла продовжити конструктивний діалог.

Робота з почуттями припускає різні форми емоційного поводження консультанта:

- *від активного реагування до нейтрального спокою*. Наприклад, якщо людина починає плакати, то, як правило, краще дати їй можливість виплакати, не намагаючись зупинити її завчасно. Не треба боятися сліз, практика не знає випадку, щоб клієнт не перестав плакати;
- *від захоочення і підтримки до обмеження і заборони*. Наприклад, якщо люди, приходячи до консультанта, відтворюють колишні моделі поведінки, вони кривдять себе й інших, перевіряють межі того, як далеко вони можуть зайти, намагаються маніпулювати іншими, варто обмежити їхні емоції.

У таблиці 5 відбиті деякі стани клієнтів, пов'язані з почуттями, і позначені способи, що дозволяють консультанту надати допомогу клієнту [3].

Типові приклади поведінки, які клієнт демонструє під час консультації	Можливі варіанти втручання консультанта з метою надання допомоги клієнту
Клієнт почуває себе “заблокованим” і не здатним просуватися далі в розвитку терапевтичних відносин; визнає нездатність виражати почуття	Консультант слухає і приймає, не даючи ні порад, ні рекомендацій, замість цього допомагаючи клієнту сфокусуватися на почуттях
Клієнт починає потроху виражати деякі свої почуття. Замість: “Іноді я дуже сильно засмучуюся”, він починає говорити: “Я дуже сильно розстресний”	Консультант слухає і підтримує вираження емоцій
Клієнт може переживати катарсис, тобто плакати, сміятися, виражати страх чи гнів	Консультант виконує підтримуючу функцію і надає клієнту можливість для повного прояву почуттів
Після настання катарсису клієнт просто сидить і спокійно обмірковує ситуацію. Цей процес може бути досить тривалим	Інтервенції не потрібні. У клієнта проходить природний процес. Консультанту варто залишатися стриманим і спокійним
Клієнт почуває себе повсякчасним і здатним продовжувати роботу над визначенням пріоритетів і вирішенням проблем	Консультант бере ініціативу в свої руки і продовжує розвиток відносин у темпі, що підходить для клієнта

### ***Завдання психолога на діагностичному етапі***

Підсумовуючи все наведене вище, можна виділити такі завдання психолога на діагностичному етапі:

- дати клієнту можливість виговоритися, вислухати його;
- осмислити, зрозуміти і прийняти думки і переживання клієнта;
- заохотити і підтримати щирість і відкритість клієнта;
- стимулювати розповідь клієнта і сприяти цілеспрямованому розвитку бесіди;
- визначити (у разі необхідності) прихований зміст скарги;
- сформулювати робочі гіпотези і запропонувати клієнту власні інтерпретації;
- допомогти клієнту в усвідомленні неконструктивних позицій у його життєвій ситуації й здобутті “нового погляду на знайомі проблеми”;
- сформулювати запит (бажаний результат).



## Контрольні завдання

1. Назвіть основні фази діагностичного етапу і дайте їх характеристику.
  2. Визначте завдання психолога в процесі “слухання” клієнта.
  3. Охарактеризуйте основні групи скарг клієнтів.
  4. Прокоментуйте наступні завдання психолога на діагностичному етапі:
    - а) визначте (у разі необхідності) прихований зміст скарги;
    - б) сформулюйте запит.
  5. Уважно прочитайте уривок з протоколу консультації, сформулюйте робочі гіпотези щодо можливих психологічних проблем клієнта.
- Борис:* Мене звали Борис. Мені 28 років, я — безробітний. Сьогодні це для мене найбільша проблема. Я активно шукаю роботу, але не можу підшукати щось прийнятне.
- Психолог:* Що означає “прийнятне”?
- Борис:* Я б хотів, щоб робота була цікава, творча. З перспективою кар’єрного зростання, високооплачувана, і щоб колектив був дружний.
- Психолог:* Ви вважаєте, що така робота існує?
- Борис:* Я хочу саме таку роботу. Інша робота мені нецікава, до того ж, не варто було закінчувати з червоним дипломом Київський політехнічний інститут. Щоб працювати, наприклад, двірником.
- Психолог:* Коли ви закінчили інститут?
- Борис:* 1998 року.
- Психолог:* І весь цей час ви перебуваєте в пошуку роботи?
- Борис:* Практично. Я періодично влаштовуюсь на роботу, але, як правило, ненадовго.
- Психолог:* Роботи, на яких ви працювали, відповідали усім вашим вимогам?
- Борис:* Звичайно, ні. Тому я і кидав роботу: то вона була одноманітною, то зарплату вчасно не виплачували, то керівник нечемний та деспотичний.
- Психолог:* Ваш п’ятирічний досвід пошуку роботи — це вже своєрідний вид діяльності.
- Борис:* А мені навіть подобається цей процес. Крім того, я стаю нестерпним у сім’ї, якщо робота мене не влаштовує. Дружина і теща мене підтримують і кажуть, що я гідний пристойної роботи, хоча теща вже потроху “закручує гайки”.
- Психолог:* А що трапиться, якщо “гайки закрутять”?
- Борис:* Тоді піду працювати двірником... Я все ж таки чоловік і мушу утримувати сім’ю.

## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
3. *Бурнард Ф.* Тренинг навыков консультирования. — СПб.: Питер, 2002. (Серия “Эффективный тренинг”).
4. *Бьюдженталь Дж.* Искусство психотерапевта. — СПб.: Питер, 2001.
5. *Кейд Б., О’Хейлон В.* Краткосрочная психотерапия. — М.: Институт общегуманитарных исследований, 2001.
6. *Коттлер Дж., Браун Р.* Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001
7. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002.
8. *Столин В. В.* Самосознание личности. — М.: МГУ, 1983.
9. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
10. *Тобиас Л.* Психологическое консультирование и менеджмент: Взгляд клинициста / Пер. с англ. А. И. Сотова. — М.: Независимая фирма “Класс”, 2000.
11. *Тутушкина М. К.* Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. — СПб.: Дидактика Плюс, 1999.

### 5.3. Етап третій. Корекційний

- *Завдання корекційного етапу*
- *Можливості і технічні прийоми психокорекційного впливу*
- *Визначення рестру рішень і вибір серед альтернатив*

#### **Задачі корекційного етапу**

Відтоді, коли психолог і клієнт визначили бажаний результат, починається якісно новий етап консультації, орієнтований на вирішення проблеми. Цей етап найбільш важливий для подальшого зростання і розвитку клієнта. Умовно його можна назвати корекційним чи

реорієнтаційним, бо завдання психолога — змінити, розширити уявлення клієнта про себе і про інших, допомогти йому подивитися на свою проблему, нібито відсторонившись, “очима іншої людини” і знайти альтернативні варіанти її вирішення. На цьому етапі, з одного боку, аналізуються неконструктивні патерни поведінки, що призвели до життєвих труднощів; з другого — розглядаються можливі варіанти вирішення цих труднощів. За образним висловлюванням О. Бондаренка, “це етап прощання з собою колишнім і повернення до “себе справжнього” [2].

Нагадаємо, що психологічне консультування тісно переплітається з психологічною корекцією (позамедичною психотерапією), але корекційний етап у консультуванні не те ж саме, що психологічна корекція. Задача психологічної корекції — змінити і закріпити визначені форми поведінки чи розвинути будь-які риси особистості. Спільна робота консультанта і клієнта на корекційному етапі в консультуванні спрямована на те, щоб клієнт зміг подивитися на свої життєві складності “з боку” і усвідомив, що саме йому необхідно змінити у своїй поведінці чи які особистісні риси необхідно розвинути для вирішення проблеми, що його хвилює. Інакше кажучи, психотерапевтичний вплив орієнтований на зміну чи розвиток, а консультування — на *усвідомлення того, що потрібно змінювати чи розвивати і як це можна зробити.*

Залежно від теоретичного підходу, психолог може запропонувати (порекомендувати, вказати) клієнту варіанти рішень, може разом із клієнтом виробити нові ідеї і, нарешті, може допомогти клієнту прийняти самостійне рішення. У будь-якому разі, завдання психолога — чітко сформулювати ситуацію й основні розбіжності між реальною і бажаною ситуацією. На думку Ю. Альошиної, “найпростіший спосіб здійснення впливу, що ефективний тоді, коли бесіда добре організована і логічно вибудована консультантом і в ній цілком використані можливості аналізу конкретних ситуацій, — це акцентування протиріч у розповіді клієнта, переформулювання і переструктурування реальності, що його оточує” [1].

Зрозуміло, що саме усвідомлення клієнтом визначених протиріч вже багато в чому визначає перший крок до початку пошуку способів досягнення бажаних результатів. Психолог на цьому етапі підкріплює прагнення клієнта до особистісних переорієнтацій і допомагає справитись з особистою і ситуативною тривогою, що викликана змінами життєвого середовища [2].

## **Можливості і технічні прийоми психокорекційного впливу**

Які все-таки можливості здійснення психокорекційного впливу, чи існують якісь технічні прийоми, використання яких у консультації може сприяти вирішенню цього завдання?

Одним із способів вирішення такого завдання є здатність клієнта ширше подивитися на ситуацію та інакше оцінити свою роль в ній.

Розглянемо наступний приклад.

*Клієнт:* Моя дружина ревнує мене без жодного приводу.

*Консультант:* Ревнощі без приводу — це, напевно, не дуже приємно.

*Клієнт:* Неприємно? Та я просто розлютований! Вона постійно щось “придумує”, накручує себе.

...

*Консультант:* А що вона придумає? Що для неї є приводом до ревнощів?

*Клієнт:* Так чи мало що! Наприклад, якщо я пізно повертаюся з роботи, якщо я довго розмовляю по телефону, якщо я вітаю колег-жінок зі святами чи з днем народження...

*Консультант:* Ви хочете сказати, що завжди повертаєтеся додому вчасно?

*Клієнт:* Не завжди.

*Консультант:* І ніколи довго не розмовляєте по телефону?

*Клієнт:* Іноді розмовляю.

*Консультант:* А жінок-колег ви точно не вітаєте зі святами і з днем народження?

*Клієнт:* Звичайно, вітаю.

*Консультант:* Ви робите саме те, що викликає ревнощі у вашої дружини, ви про це знаєте, але вважаєте, що вона ревнує вас без жодного приводу. Я правильно зрозуміла?

*Клієнт:* Виходить, що я сам створюю ці приводи. Але я не можу працювати менше і перестати спілкуватися з жінками тільки тому, що це не подобається моїй дружині.

*Консультант:* А що ви можете зробити для вирішення цього питання?

*Клієнт:* Я міг би поговорити, пояснити, сказати, що я люблю тільки її...

Іншим способом вирішення протиріччя між реальною і бажаною ситуацією є здатність клієнта змінити своє ставлення до того, що від-

бувається, власну поведінку. Згадаймо відому приказку: “Якщо ти не можеш змінити ситуацію, зміни ставлення до неї”. У процесі консультації можна використовувати різні прийоми і техніки, що дозволяють клієнту змінити ставлення до ситуації.

Наведемо кілька прикладів.

*Консультант:* Отже, ви говорите, що чоловік не хоче брати вас із собою на презентацію, тому що його “рильце в пушку”. Я пропоную вам скласти список інших можливих варіантів його відмови.

*Клієнтка:* (пише і проговорює вголос) Можливо, це пов’язано з тим, що він припускає провести декілька ділових зустрічей на цій вечірці, і тоді мені доведеться залишитися самій — швидше за все йому не хотілося б цього. Ще, можливо, він...

Складений на початку варіант списку:

- 1) “рильце в пушку”,
- 2) призначено ділові зустрічі,
- 3) оберігає мене від ситуацій самотності на вечірці,
- 4) оберігає мене від дискомфорту серед незнайомих людей,
- 5) оберігає себе від моїх підозр, якщо хтось виявить до нього активний інтерес,
- 6) “корпоративна вечірка”,
- 7) немає зайвих запрошень,
- 8) не поцікавився в організаторів, чи можна запросити дружину.

*Консультант:* Ви добре знаєте свого чоловіка. Прочитайте цей список ще раз і постарайтеся розподілити причини відмови взяти вас із собою на презентацію в порядку їх реалістичності.

*Клієнтка:* Думаю, що на першому місці мали б стояти ділові зустрічі, потім...

Змінений варіант списку:

- 1) призначено ділові зустрічі,
- 2) оберігає мене від дискомфорту серед незнайомих людей,
- 3) оберігає мене від ситуацій самотності на вечірці,
- 4) оберігає себе від моїх підозр, якщо хтось виявить до нього активний інтерес,
- 5) “рильце в пушку”,
- 6) немає зайвих запрошень,
- 7) “корпоративна вечірка”,
- 8) не поцікавився в організаторів, чи можна запросити дружину.

*Консультант:* Ваш список помітно змінився. Що ви думаєте з цього приводу?

*Клієнтка:* Напевно, я піддалася емоціям у той момент. Зараз я розумію, що, можливо, існують й інші причини. Так, звичайно, ця відмова, найімовірніше, не пов'язана з моїми підозрами.

У цьому прикладі психолог використав *техніку складання списків*. Ця техніка може бути застосована як під час аналізу можливих причин, так і під час вироблення альтернативних рішень. Вона дає змогу не тільки перерахувати можливі варіанти, а й систематизувати їх у порядку пріоритетності, реалістичності, конструктивності.

Наступний приклад ілюструє, як у процесі консультації, використовуючи роботу з *притчею*, психолог допомагає клієнту змінити ставлення до проблеми: від безвиході до пошуку рішення.

*Клієнт:* Мене все життя супроводжують невдачі. Я абсолютний невдаха.

*Консультант:* Розкажіть про себе і своє життя докладніше.

...

*Консультант:* Я хочу вам розповісти притчу. Притча називається “Твій хрест”. Послухайте її: “Жив один чоловік, і ніс він на своїх плечах дуже важкий хрест. Такий важкий і незручний, сумний і нещасливий був його хрест, що він постійно піднімав очі до неба і просив: “Господи! Зміни мій хрест”. І одного разу небеса відкрилися, спустилися сходи, і чоловік почув голос: “Піднімайся, поговоримо”. Чоловік підхопив свій хрест і почав підніматися по сходах. Коли він, нарешті, досяг небес, то звернувся до Господа з проханням:

– Дозволь мені поміняти мій хрест.

– Добре, — відповів Господь, — підійди до хрестів, що лежать збоку, і вибери собі будь-який.

Довго чоловік шукав хрест, який міг би йому підійти: він вибирав за зовнішньою красою, він прикладав на плече, щоб було зручно нести, і нарешті вибрав. Чоловік звернувся до Господа і подякував йому за новий хрест, а Господь посміхнувся і сказав: “Подивися уважно, ти вибрав хрест, з яким до мене прийшов”.

Що ви відчуваєте зараз?

*Клієнт:* Мені стало ще гірше. Я відчуваю безвихідь, я нібито в замкненому колі.

*Консультант:* Ви хотіли б вирватися з цього кола?

*Клієнт:* Так, я хочу вирватися, я не хочу там перебувати.

*Консультант:* Заради якої мети ви хочете вирватися? Що ви хочете змінити?

*Клієнт:* Я хочу бути щасливим!

*Консультант:* Ви втомилися бути невдахою і хочете бути щасливим, я правильно вас зрозуміла?

*Клієнт:* Так, це так.

*Консультант:* Що ви робитимете в зв'язку з цим?

*Клієнт:* Насамперед, я можу ...

Притчі, казки, метафори допомагають консультантові в зауваженому вигляді висловити своє бачення проблеми і можливості її вирішення, що дає змогу “підвести” клієнта до усвідомлення і самостійного пошуку виходу з проблемної ситуації. Існують кілька умов використання притч у роботі консультанта-психолога:

1. Притча має відповідати рівню культури, світогляду клієнта.
2. Роботі з притчею має передувати “розігрів”.
3. Притчу необхідно розповідати, а не читати. Це сприяє встановленню емоційного контакту з клієнтом.
4. Притчу необхідно розповідати *транс*овим голосом.
5. Необхідно виділити час на осмислювання притчі, народження значущих образів і на її обговорення.

Притча завжди припускає діалог, бесіду. Її основне дійство розгортається тоді, коли історія розказана і людина починає її осмислювати. Оскільки процес осмислення нескінченний, притча ніколи не вичерпує своєї суттєвої глибини і проектується в безмежність. Виводячи свідомість за звичні рамки, притча робить її більш гнучкою і рухливою, сприяє її розширенню, поліпшуючи тим самим здатність людини адаптуватися до нестандартних життєвих ситуацій [6].

Використовуючи порівняння чи, правильніше сказати, уявляючи себе персонажем притчі, клієнти мають можливість не тільки простежити за своїми вчинками, поведінкою, а й побачити перспективу. Перепишуючи притчу чи ставши її персонажем, кожний знаходить той варіант вирішення питання, що допомагає звільнитися йому від внутрішнього напруження.

Клієнта запитують про зв'язок притчі чи метафори, що відображає зміст притчі, з його конкретною ситуацією (як можливість оцінити й осмислити по-новому його проблему).

## **Визначення реєстру рішень і вибір серед альтернатив**

Нагадаємо, що саме усвідомлення клієнтом протиріччя в останньому прикладі між реальною й ідеальною ситуацією уже багато в чому визначає перший крок до початку пошуку способів досягнення бажаних результатів. Визначення реєстру рішень — це найскладніший для клієнта етап консультації. Краще, якщо клієнт знайде рішення самостійно. Водночас психолог може допомогти клієнтові визначити деякі варіанти рішень. І тільки після спільно знайдених варіантів психолог може запропонувати клієнтові власне бачення вирішення проблеми. Важливо, щоб кількість варіантів консультанта не перевершувала кількості варіантів клієнта.

Стимулювати клієнта до пошуку альтернативних рішень і вибору серед альтернатив можна таким чином [7]:

- Як, по-вашому, ще можна вчинити?
- Як би поводитися в цій ситуації ваші знайомі?
- Що можна зробити зараз-таки?
- Що буде, якщо ви так зробите?
- Що буде, якщо ви цього не зробите?
- Як ви почуватиметеся, якщо це збудеться?
- Як ви будете поводитися тоді?
- Що ви придбаєте?
- Що, по-вашому, можна ще отримати з цієї ситуації?
- Який час вам може знадобитися для зміни ситуації?

Завершуючи, підкреслимо ще раз, що психокорекційний вплив — це, насамперед, спроба змінити ставлення клієнта до себе, до власної поведінки, до навколишньої дійсності, і тільки як наслідок цієї зміни відбувається полегшення життєвої ситуації і розв’язання проблем, що виникли.

### **Контрольні завдання**

1. Визначте основну відмінність психокорекційного впливу на клієнта в рамках надання психотерапевтичної і консультативної допомоги.
2. Назвіть завдання психолога на корекційному етапі психологічної консультації.
3. Запропонуйте кілька можливих технічних прийомів для розв’язання проблеми клієнтки: “Він мене кинув! Я ніколи не вийду заміж!”
4. Визначте необхідні умови використання притч у роботі консультанта-психолога.



## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
2. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996
3. *Бондарчук О. І.* Психологія сім'ї: Курс лекцій. — К.: МАУП, 2001.
4. *Миллс Дж., Кроули Р.* Терапевтические метафоры для детей и “внутреннего ребенка” / Пер. с англ. Т. К. Кругловой. — М.: Независимая фирма “Класс”, 2000.
5. *Оуэн Н.* Магические метафоры. 77 историй для учителей, терапевтов и думающих людей / Пер. с англ. Е. Рачковой. — М.: Изд-во Эксмо, 2002.
6. *Притчи человечества* / Сост. В. В. Лавский. — Минск: Лотаць, 2001.
7. *Солошенко Д. В.* Экстренная психологическая помощь. Консультирование // Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9–10. — С. 17–38.
8. *Хухлаева О. В.* Основы психологического консультирования и психологической коррекции: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М.: Издательский центр “Академия”, 2001.

## 5.4. Етап четвертий. Заклучний

- *Узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта*
- *Закріплення мотивації клієнта щодо змін*
- *Обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом*
- *Резюме*
- *Психологічний тренінг поетапного проведення консультацій*

У практиці консультивання відомий феномен, характерний не лише для нашої країни, але й поширений практично скрізь: більшість клієнтів, які вперше звертаються по психологічну допомогу, орієнтовані на разовий прийом (Gaunt S.T., 1985) [2]. Багато хто з них розраховує отримати допомогу і змінити ситуацію за відведені на зустріч 1–2 години. У попередніх темах ми обговорили послідовність спеціальних кроків, що дозволяють клієнтові усвідомити проблему, побачити розбіжності між реальною й ідеальною ситуацією, прийня-

ти конкретні рішення. Здавалося б, що після того, як психологом і клієнтом пророблена величезна робота зі збирання фактів, визначення цілей, вироблення і сортування альтернатив, консультація може завершитися. Насправді практика показує необхідність ще одного, **заключного** етапу консультації, на якому відбудеться: 1) узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта, 2) закріплення мотивації клієнта до змін і 3) обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом.

Зупинимось докладніше на кожному з цих пунктів.

### ***Узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта***

Факти показують, що клієнт нерідко втрачає з часом те, що він придбав на консультації. Для того, щоб уникнути такого явища, психологу і клієнту необхідно прийти до спільного висновку чи прийняти рішення на основі аналізу конкретних фактів з життя клієнта [1; 2].

- наприкінці бесіди консультант має підвести підсумок, узагальнити отриману інформацію, вибудувати основну логічну послідовність цієї зустрічі; узагальнення передбачає план зміни подальшої поведінки клієнта;
- надати клієнту можливість відреагувати на закінчення бесіди, витримавши хоча б деяку паузу після того, як підсумок підведений.

### ***Закріплення мотивації клієнта щодо змін***

Найбільш ваговою умовою закріплення мотивації клієнта до змін є:

- нагадування клієнту про почуття персональної відповідальності за зміни;
- гарантування успішності процесу змін без допомоги психолога;
- підтримка цієї мотивації після завершення консультації.

Для вирішення цієї задачі може бути застосована популярна техніка, що використовується в сімейній психотерапії, — “екологічна перевірка” (Бендлер Р., Гріндер Д., 1995), [5]: консультант пропонує клієнтові уявити себе в подібній ситуації через 5–10 років і досліджувати свій стан чи поведінку.

Клієнт зобов’язаний пам’ятати, що консультант відповідає тільки за свої дії стосовно клієнта, але не за дії самого клієнта. Усі зміни, що відбуваються з клієнтом, — продукт його власних зусиль, і тільки він здатний впливати на своє життя [3].

## **Обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом**

Наближаючись до завершення консультування, психолог спрямовує зусилля на “страхування результату”. Це пов’язано з тим, що іноді клієнти потребують деяких дій, що сприяють формуванню впевненості під час засвоєння нових шаблонів поведінки. Вони можуть отримати від консультанта будь-яке домашнє завдання, запрошення на повторну консультацію через певний час для обговорення отриманих результатів [5].

У більшості випадків, коли отримані результати задовольняють визначену мету, на заключному етапі автоматично відбувається процес “відокремлення” чи “психотерапевтичного розриву”. Інколи консультант змушений стимулювати таке відмежування. Разом з тим, після процедури прощання у клієнта “не повинно виникнути відчуття, що як тільки він вийде за двері, його образ цілком зникне зі свідомості консультанта” [2]. Клієнту необхідно знати про те, що психолог і надалі буде підтримувати позитивні зрушення і стежити за його розвитком, що можливість звертання по допомогу існує як шляхом майбутнього очного контакту, так і через обмін листами та телефонними дзвінками.

### **Резюме**

1. Базова структура консультації містить підготовчий, діагностичний, корекційний і заключний технічні етапи.
2. На підготовчому етапі відбувається попереднє знайомство і встановлення контакту психолога і клієнта, збирання формальних відомостей, виявлення очікувань клієнта та роз’яснення реальних можливостей психологічної допомоги, а також укладання контракту.
3. Діагностичний етап умовно складається з двох фаз. Під час першої фази консультант збирає необхідну інформацію про проблему клієнта і про нього самого, надаючи йому можливість “виговоритися”, одночасно тестуючи його; працює зі скаргою клієнта і пропонує йому власні інтерпретації. Під час другої фази психолог і клієнт визначають бажаний результат і разом формулюють його у формі запиту.
4. На корекційному етапі психологом і клієнтом проробляються різні варіанти розв’язання проблеми і здійснюється вибір серед альтернатив. Цей етап може бути тривалішим.

5. Заключний етап — це етап узагальнення, перехід від навчання до дії. На цьому етапі психолог має приділити особливу увагу висновкам і сприяти закріпленню мотивації клієнта до зміни думок, дій і почуттів у його повсякденному житті. На заключному етапі необхідно провести процедуру “відокремлення” консультанта і клієнта.

### ***Психологічний тренінг поетапного проведення консультацій***

В основу психологічного тренінгу покладені вправи, що стосуються прийняття рішень, запропоновані Алан Е. Айві й ін. у роботі “Психологічне консультування і психотерапія. Методи, теорії і техніки: практичне керівництво” [1].

Знайдіть друга чи родича, який має прийняти рішення. Запитайте у нього, чи згодний він пройти у вас курс консультування. Прекрасними темами для вашої першої спроби стануть такі проблеми, як велика покупка, майбутня зміна місця роботи чи дрібні щоденні проблеми в спілкуванні з другом, колегами. Наступна вправа містить у собі чотири етапи проведення консультації.

**1. Підготовчий етап.** Відведіть якийсь час на досягнення взаєморозуміння і розкажіть вашому “клієнтові” про структуру майбутньої бесіди.

**2. Діагностичний етап. Перша фаза.** З’ясуйте проблему і позитивні ресурси клієнта. Бажано розпитати клієнта про його минуле, про походження проблеми, про те, як він намагався її розв’язати. Виявіть важливі фактори, що визначають суть проблеми.

**Діагностичний етап. Друга фаза.** Запитайте клієнта, чого б він хотів досягти в ідеалі. Визначте оптимальне рішення як мету зустрічі.

**3. Корекційний етап.** На прикладі техніки “складання списків” придумайте якомога більше ідей і рішень. Тепер проблема і бажаний результат для вас визначені. Скільки альтернативних варіантів ви зможете запропонувати клієнту?

Послідовно запишіть усі можливі рішення і заповніть зведену таблицю за зразком:

Альтернативи	
Переваги	Втрати
1.	1.
2.	2.
n	n

Простежте, які рішення приведуть до бажаної мети і виберіть один спосіб дій.

Попросіть вашого клієнта пофантазувати, що буде через рік, якщо клієнт дотримуватиметься обраної стратегії поведінки. Цей щоденник майбутнього може бути і письмовим, якщо ви захочете. Обговоріть щоденник з клієнтом, звертаючи увагу на те, які емоції він переживає. Чи задоволений він перспективою? Ви можете побачити, що, заглядаючи у майбутнє, клієнт може поставити додаткові задачі. Щоб не вийти за рамки цієї вправи, обмежтеся висхідними проблемами.

Якщо клієнт емоційно не вдоволений наслідками прийнятого рішення, обговоріть інші альтернативи. І, нарешті, попросіть клієнта вибрати один із можливих варіантів.

**4. Заключний етап.** Укладіть договір із клієнтом про виконання рішення чи його частини. Це передбачає деяку творчість. Простежте за клієнтом протягом декількох днів, подивіться, як він виконує умови договору й у разі потреби підтримайте його, скажіть, що мікропроблеми не повинні закривати собою основну мету. Складіть план подальшої роботи.

### Контрольні запитання і завдання

1. Обґрунтуйте необхідність заключного етапу консультації.
2. Прокоментуйте основні складові заключного етапу: узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта, закріплення мотивації клієнта до змін, обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом.
3. Які дії може зробити консультант для “страхування результату”?
4. Правильно чи неправильно?
  - а) існує значна кількість моделей структурування процесу консультації;
  - б) будь-яка скарга, пред’явлена клієнтом, спочатку має прихований зміст;
  - в) процедура “відокремлення” припускає повний розрив відносин “консультант — клієнт”.

## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
3. *Солошенко Д. В.* Экстренная психологическая помощь. Консультирование // Практическая психология и социальная работа. — 2003. — № 9–10. — С. 17–38.
4. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
5. *Эйдемиллер Э. Г., Юстискис В. В.* Психология и психотерапия семьи. — СПб.: Питер, 1999.

## Глава 6 **КОНСУЛЬТАТИВНА БЕСІДА ЯК ОСНОВНИЙ МЕТОД РОБОТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА**

Основним методом роботи консультанта, безперечно, є бесіда. Консультативна бесіда, з одного боку, — це метод одержання даних на основі вербальної комунікації, з другого — діагностичний метод, що дозволяє одержати інформацію про внутрішні процеси, суб'єктивні переживання й особливості поведінки людини, які не можуть бути виявлені за допомогою об'єктивних методів. І, нарешті, бесіда — це особливий психотерапевтичний засіб установа контакту.

Проведення консультативної бесіди передбачає дотримання спеціальної “технології”, до якої входять: 1) умови взаємодії (час і місце бесіди, оформлення кабінету, одяг тощо); 2) уміння встановлювати й підтримувати контакт із клієнтом (коректність, уважність, спостережливість і досить високий рівень рефлексії психолога); 3) активне слухання.

### **6.1. Умови взаємодії**

- *Організація місця консультативної бесіди*
- *Час бесіди*
- *Одяг та імідж консультанта*

#### ***Організація місця консультативної бесіди***

У роботі психолога-консультанта не буває дрібниць. І той, хто думає, що розмова в парку — консультація, глибоко помиляється. Людина, що звертається до психолога по допомогу, має почуватися затишно. Вона хоче відчувати не тільки турботу, доброзичливість і розуміння, але й бути у безпеці. Безперечно, що домінуючими умовами створення такої атмосфери будуть професіоналізм і особисті якості консультанта, та разом з тим важливим фактором є організація робочого місця.

На думку Е. Берна, це місце, чи то офіс, чи кімната, призначене для консультування, має бути доступним, але в той же час розташованим осторонь від поживленої трасу, щоб ніхто не заважав тим,

хто розмовляє. Не можна провести успішного консультування, коли сторонні постійно входять і виходять з кімнати чи дзвонить телефон, що порушує хід думок клієнта [2].

Отже, кімната має бути досить ізольованою, крім цього, вона мусить бути затишною й обладнаною необхідними меблями, краще в стилі “класик”. Зрозуміло, що психолог може поставити у своєму кабінеті розкішні м’які крісла з великою кількістю подушок і подушечок та застелити підлогу білим килимом. Однак уже після перших дощів йому доведеться відмовитися від килима, а після невдалих спроб знайти клієнта серед подушок — і від модних крісел. Тому краще обмежитися розумним мінімумом. У кабінеті можуть бути два куточки для бесіди: перший — м’які меблі та журнальний столик; другий — кілька напівм’яких стільців і стіл. Також можна задіяти картини і квіти для створення гармонійної, заспокійливої атмосфери. І, звичайно, під рукою у психолога завжди мають бути канцелярське приладдя, графин з водою та одноразові серветки. У тому разі, якщо цей варіант недоступний, немає зручних меблів і спеціального приміщення, на думку Ю. Альошиної, консультацію можна успішно провести, спеціально організувавши якусь частину простору, найкраще в кутку, де можна було б розмістити клієнта спиною до дверей, обмеживши його поле зору і, таким чином, максимально зосередивши його на консультанті [1].

### **Час бесіди**

Час є дуже важливою характеристикою консультативної бесіди. Феномен часу можна розглядати з різних боків.

- Час як необхідна умова ефективності й успішності консультативного впливу. Зустріч має проходити тоді, коли у клієнта і консультанта є можливість поговорити спокійно, не поспішаючи.
- Час як параметр психотерапевтичного впливу. Тимчасова рамка консультації (початок — кінець) впливає на клієнта і консультанта: час минає, і їм обом необхідно працювати активно та динамічно.
- Час як показник професіоналізму психолога. Для того, щоб будь-яка репліка чи інтерпретація консультанта була справді зрозумілою й прийнятою клієнтом, вона має з’явитися не занадто пізно і не занадто рано.
- Час як фактор структурованості консультативної бесіди. Для того, щоб психолог допоміг клієнтові, кожен етап бесіди має відбуватися у відведений для цього часовий відрізок. Дуже умовно час консуль-



тативної бесіди можна розподілити у такий спосіб: 1) 5–10 хвилин — знайомство з клієнтом і початок бесіди; 2) 25–35 хвилин — розпитування клієнта, формулювання і перевірка консультативних гіпотез; 3) 10–15 хвилин — корекційний вплив; 4) 5–10 хвилин — завершення бесіди [1].

### **Одяг та імідж консультанта**

Як відомо, одяг, зачіска і прикраси є компонентом зовнішнього вигляду людини і можуть свідчити про її діяльність (військова форма), про національну належність (національний костюм), служити додатковою ознакою віку, характеризувати смаки та звички [3].

Одяг, зовнішній вигляд і манери поведінки психолога, на думку О. Бондаренка, повинні відповідати загальноприйнятим у суспільстві стандартам. Зайвий макіяж, занадто яскравий, дорогий, чи, навпаки, надто демократизований одяг, підкреслено офіційний чи недбалий стиль поведінки — усе це може свідчити про явну чи неявну особистісну проблему самого фахівця, підриваючи довіру до нього ще до початку спільної роботи. Вираз обличчя, погляд, манери, одяг — усе мусить свідчити про здоровий спосіб життя психолога-консультанта, збалансованість його (її) особистості і вселяти в клієнта впевненість у тому, що йому зможуть допомогти [4].

### **Контрольні завдання**

1. Назвіть основні вимоги до організації місця для консультації.
2. Запропонуйте власний “проект робочого місця психолога-консультанта”.
3. Дайте визначення феномену часу як характеристики консультативної бесіди.
4. Заповніть пропуски.

Вираз обличчя, погляд, манери, одяг — усе має свідчити про \_\_\_\_\_ психолога-консультанта, збалансованість його (її) особистості і вселяти \_\_\_\_\_ у клієнта в тому, що йому зможуть допомогти.

### **Список використаної й рекомендованої літератури**

1. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
2. *Берн Э.* Люди, которые играют в игры. — Минск: Современный литератор, 2002.

3. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. — М.: МГУ, 1982.
4. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996.
5. *Психологическая диагностика: Учеб. пособие / Под ред. К. М. Гуревича и Е. М. Борисовой.* — М.: Изд-во УРАО, 1997.

## 6.2. Встановлення і підтримка контакту

- *Вітання і знайомство*
- *Позиція і дистанція*
- *Спостережливість і рефлексія психолога*
- *Уважна поведінка консультанта — основа спілкування*
- *Психологічний тренінг уважного поводження*

### **Вітання і знайомство**

Першим кроком до встановлення контакту, безперечно, є вітання і знайомство:

– Здрастуйте, давайте познайомимося, як мені вас називати?

Іноді клієнт може відмовитися назвати себе, але забути чи не запропонувати йому назватися — це означає приректи консультацію на невдачу [2].

Вітання має бути нейтральним, воно не може бути радісним чи, навпаки, стурбованим, бо ще невідомо, що привело до вас цю людину.

Вітання може супроводжуватись потиском руки. Незважаючи на те, що в нашій вітчизняній консультації обмін рукостисканням використовується нечасто, а іноді виглядає “просто безглуздо” [10], такий жест і сьогодні демонструє іншій людині тепло, справжню доброзичливість, і може стати “першим ефективним кроком у досягненні емпатії” [7]. Разом з тим трапляються клієнти, яким неприємні чийсь дотики, і тоді вже однозначно рукостискання не буде сприяти встановленню контакту [3].

Якщо клієнт першим простягнув руку, варто відповісти на його вітання і постаратися прочитати інформацію про можливий тип його взаємодії (що він неусвідомлено вам передав). Якщо ви відчули владне рукостискання, вашу долоню ніби стиснули — це тип “переваги”. Можливо, вам хочуть сказати: “Я — сильна особистість, і сам можу все вирішити, будь зі мною обережний”. А може, це проста спроба

компенсувати якесь глибоке почуття неповноцінності. Іншим типом взаємодії є “покірність і поступливість”. Людина простягає вам руку, відкривши її долонею нагору, і мовчки говорить: “Робіть зі мною все, що хочете”. Може, він справді розгублений, а, можливо, не хоче чи боїться відповідальності. І, нарешті, третій тип — це “рівність”. Прочитавши цю інформацію, можете думати, що ви сподобалися клієнту, і він готовий до співпраці [8].



1. Перевага. 2. Поступливість. 3. Рівність

### **Позиція і дистанція**

Продовжимо спостереження за клієнтом.

Запропонуйте клієнтові пройти і вибрати собі місце. Не забудьте залишити право вибору місця за клієнтом! По-перше, він сам вирішить, де йому комфортніше, по-друге, ви одержите можливість “прилаштуватися” до нього. Наприклад, клієнт сів за стіл, тоді й ви займете місце за столом. Де? Навпроти чи поруч? За даними естонського дослідника М. Хейдемеса, люди розташовуються навпроти один одного, якщо спілкування “суперницьке”, або сідають поруч, якщо “кооперативне” [11]. Консультативна бесіда, як правило, представлена позицією “навскоси”, через кут столу чи з протилежних боків столу, але не навпроти, а по діагоналі. Таке розташування, з одного боку, сприяє контакту очей, а з другого — дає можливість при бажанні відвести погляд убік без особливих зусиль; окрім цього, надає змогу “тактовно” спостерігати за співрозмовником. Чи, наприклад, клієнт пройшов у середину кімнати й влаштувався у “м’якому куточку”. Ви йдете слідом і сідаєте поруч, трохи навскоси, не занадто близько — так, щоб залишався простір, достатній для жестикуляції та рухів, і щоб бачити обличчя співрозмовника. Пам’ятайте, що, зазвичай, під час розмови “комфортна” відстань між людьми коливається від довжини руки до 1,5–2 метрів.

Складніше, коли клієнт проігнорував пропозицію консультанта сісти й пішов до вікна. Постійте поруч, згодом знову тактовно запропонуйте йому стілець.

## **Спостережливість і рефлексія психолога**

Кожна зустріч із клієнтом навіть у досвідчених консультантів викликає певне занепокоєння, а для багатьох початківців — встановлення контакту з клієнтом є складним завданням. Складним, але таким, яке можна вирішити. Потрібно тільки навчитися бути спостережливим. Хода клієнта, його постава, пози, жести, вираз обличчя й погляд, інтонація й тон голосу можуть надати консультантові додаткову інформацію.

### **• Хода**

Вже “прихід клієнта дає консультантові перше уявлення про його характер” [7]. Якщо клієнт входить у кабінет твердим і впевненим кроком, то це вказує на сміливість. Разом з тим звучна хода, навмисно підкреслений стукіт взуття свідчить про нестриманість характеру, безцеремонність (часто при цьому підвищений тон “компенсує” відсутність впевненості в собі). Люди, що ходять тихими, невпевненими кроками, спираючись на пальці, — завжди зосереджені, не люблять привертати до себе увагу, часто заглиблені в себе. Якщо ж клієнт має нерівномірний крок — то поспішає, то сповільнює ходу і при цьому злегка погойдується — то, можливо, він боязкий і прагне уникнути консультації. Розмірений крок характеризує людей спокійних, непідвладних ніяким дивацтвам і легковажності [7; 11].

Р. Покорни в праці “Про вираження людини в ході” вказує, що розгойдування під час ходьби може бути як ознакою акуратності і точності, так і педантичності чи навіть марнославства. Він також думав, що надто великі кроки людини невисокого зросту можуть означати бажання швидше досягти мети, енергію і стрімкість, а маленькі кроки людини високого зросту — боязкість і неквапливість [4].

Хода людини може говорити не тільки про її стан, але й характер занять (хода моряка, “солдатський крок”), а іноді й про перенесені захворювання.

### **• Постава**

Іншими елементами, що формують “портрет” особистості клієнта, можуть бути його постава, жести і поза.

Як відомо, постава визначає загальний вигляд фігури й багато в чому залежить від звичного положення корпусу і голови. Пости постави поділяють на пряму, сутулувату й згорблену, на мляву й бадьору [4]. Так само, як і хода, постава клієнта може бути досить інформативною для спостережливого консультанта. Так, пряма і невимушена постава може свідчити про відкритість, здатність до негайного вико-

ристання внутрішніх сил і незалежності від якого-небудь обмежувального примусу, хоча це може бути й результатом занять спортом (наприклад, гімнастикою чи спортивними танцями). Можливо, млява постава, сутула спина виявляють покірність, смиренність, догідництво, хоча не виключені певні проблеми з хребтом. А от нерухомість чи напруженість тіла, найімовірніше, вказують на реакцію самозахисту, уникнення контактів, закритість, часто вразливість, а також на незграбне намагання бути коректним [4; 7; 11].

### • *Поза*

Нерухомість і напруженість тіла можуть бути не тільки особливстю постави, але й однією з характеристик пози клієнта. Ми не ставимо перед собою завдання детального аналізу всіх можливих поз клієнта, проте хочемо звернути увагу на декілька способів “прочитання” посадки людини, які описав А. Штангль [11]:

- **закрита посадка** (ноги і ступні зімкнуті) — побоювання контактів, недостатня внутрішня впевненість у собі;
- **безтурботно-відкрита посадка** (ноги чи стегна широко розставлені) — недисциплінованість, лінощі, байдужо-примітивна безцеремонність;
- **ноги, покладені одна на другу** — природна самовпевненість, доброзичливий настрій, немає готовності до діяльності чи захисту;
- **посадка на краю стільця, з випрямленою спиною** — високий ступінь зацікавленості у предметі розмови;
- **посадка при постійній готовності підхопитися** (наприклад, одна ступня під сидінням стоїть повністю, друга за нею — на носку) — типова для невпевнено-боязких чи злостиво-недовірливих натур.

Зрозуміло, що в практиці консультування необхідно звертати увагу на позу клієнта, але ще більш важливо зауважувати зміни в положенні тіла. Якщо клієнт раптово стиснув долоні, схрестив ноги чи сів на край крісла, то консультант може припустити, що в цей момент слова клієнта не відповідають його переживанням. А це справді важливо!

### • *Жести*

Людина жестикулює довільно й підсвідомо. Для консультантів особливе значення має саме мимовільна жестикуляція, оскільки вона передає певні стани. На думку Кроута, пальці, зведені разом, означають покірність і смиренність, палець біля рота — сором'язливість, палець, затиснутий пальцями другої руки, — самопідбадьорення. У ситуаціях зняковілості, вважає Гельма, людина потирає різні частини

голови (око, чоло, тім'я, підборіддя, ніс, щоки, вуха) чи маніпулює предметами: повторно закручує і розкручує краватку, футляр самописки, торкається костюма. Якщо ж людина стурбована, вона “составється” на стільці, закушує губи, часто киває головою чи поправляє волосся, що заважає [4]. Як бачимо, внутрішній стан унікальним чином відтворюється в зовнішньому поводженні. Разом з тим, тлумачити “сигнали тіла” однозначно було б неправильно: кожен жест може мати кілька значень. Якщо хтось потирає потилицю, це не обов'язково означає, що він збентежений, можливо, в нього просто свербить голова, а може, це звичка. Консультантові необхідно помічати й запам'ятовувати невербальні прояви різних станів клієнта, навчитися відрізняти саме ті жести, що свідчать про зміну емоційного стану. Для психолога важливими є саме моменти переходу з одного стану в інший: не саме почервоніння чи збліднення, а момент його зачинання, не хитання ногою, а момент початку цього погойдування, не хрипкий голос, а слово, на якому чи після якого він почав хрипнути, не постійні паузи, а та з них, яка затягнута, не саме кивання, а момент його початку чи припинення, не сама поза, а її зміна, не як сидить клієнт, а коли пересів [5].

Особливо красномовними є ті жести, що супроводжують словесне твердження. Вони, на думку одного з засновників гештальттерапії Дж. Енрайта, “допомагають нам доповнити щось”, що клієнт, очевидно, не усвідомлює. Розглянемо приклад, описаний Дж. Енрайтом у його праці “Гештальт, що веде до просвітління” [6].

«Якщо навпроти вас сидить чоловік і говорить: “Так, пане докторе, я справді люблю свою дружину, у мене немає тут проблем”, — а при цьому б'є кулаком однієї руки в долоню другої, ось так (показує), — тут можлива невідповідність. Майте на увазі — тільки *можлива*. Енергетичний прояв може бути неусвідомленим. Я запитую його: “Чи можете ви сказати, що ви робите руками?” Я не запитую: “Чи зауважуєте ви, що вдаряєте кулаком?”, тому що, можливо, він і не вдаряє. Він може сказати: “Я начебто погладжую руку”. Я не хотів би бути його дружиною, але якщо в його розумінні це ласка — значить, це ласка. А якщо я назву це ударом замість ласки, я, можливо, відведу його вбік, стану на перешкоді для з'ясування того, що відбувається.

Тому я тактовно запитую, що він робить своєю рукою, залишаючи відповідь відкритою і сподіваючись, що ця відповідь міститиме

значущі дієслова. Якщо він скаже: “О, я, здається, б’ю свою руку!” — добре. Я можу не сказати більше нічого. Можливо, усвідомлення виникне в нього спонтанно, може навіть за допомогою заперечення: “Так, бувало, я інколи бив її, але я ніколи більше не буду цього робити”. Чи якщо я, як і раніше, цікавлюсь тим фактом, чому він б’є руку, і хочу, щоб він звернув на це увагу, я можу запитати: “Де ви більше відчуваєте удар — у кулаці чи в долоні?” Може виявиться, що це дружина постійно його б’є. Якщо він сильніше відчуває долоню, він може продовжити так: “Так, я люблю свою дружину, хоча вона мене постійно б’є”. Може виявиться, що не він б’є, а його б’ють!”»

Цей приклад яскраво ілюструє те, що психологові потрібно звертати увагу на деякі “невербальні сигнали” клієнта й у той же час не поспішати з їх однозначною інтерпретацією.

### ***Уважна поведінка консультанта — основа спілкування***

Якщо ми хочемо допомогти клієнтові, необхідно пам’ятати, що він, так само як і консультант, реагує на невербальні і вербальні повідомлення і йому важливо відчувати “присутність” консультанта. Успіх консультанта залежить насамперед від його уважної поведінки з клієнтом.

***Уважна поведінка*** — це центральний аспект консультування. Вона заохочує клієнта до розмови і містить у собі чотири моменти: візуальний контакт, доречну мову жестів, тон голосу і вербальний супровід сповіді клієнта.

***Візуальний контакт.*** Візуальний контакт — це засіб взаємної регуляції процесу бесіди. Якщо ви — консультант і працюєте з клієнтом, дивіться на нього: підтримуйте прямий візуальний контакт, коли слухаєте і обмежуйте його, коли говорите. Уникайте “мертвого” пильного погляду, залишіть за собою і за клієнтом право подеколи відволікатися й дивитися на інші об’єкти, не затримуючись на них довго.

Пам’ятайте, якщо клієнт то дивиться в очі, то відводить погляд убік, — це, як правило, означає, що він ще не закінчив говорити. Закінчивши висловлювання, клієнт дасть знати про це прямим поглядом в очі консультантові, тобто пропонуючи йому вступити в розмову. Саме рух очей, на думку А. Айві, — “ключ до того, що відбувається в голові клієнта”.

Труднощі з підтримкою візуального контакту, як правило, відчувають ті клієнти, які: 1) змушені говорити на делікатну тему; 2) пере-

жили в дитинстві досвід приниження, пов'язане з настійною вимогою суворого дорослого “дивитися прямо в очі” під час “виховного процесу”; 3) взагалі уникають контакту очей під час обговорення серйозних проблем (як наслідок культурних традицій свого народу, наприклад, у американських та австралійських аборигенів, ескімосів) [1; 9].

- ***“Уважна” поза тіла***

Клієнти знають, що ви виявляєте інтерес, якщо у вас зацікавлений вираз обличчя і ви використовуєте жести, що допомагають розмові й заохочують, якщо ви дивитесь їм прямо в очі й злегка нахилиєтеся вперед. Разом з тим, занадто швидкий, раптовий рух до клієнта скорочує дистанцію між ним і консультантом і може сприйматися як погроза. І навпаки, якщо консультант різко відхилився назад, клієнт може сприйняти це як зневагу й небажання слухати. Пам'ятайте, що м'яка зміна поз і природне використання жестів свідчать про спокій консультанта і його включеність у бесіду.

- ***Якості голосу***

Голоси людей розрізняють за висотою, тембром, манерою вимови і, якщо вони спеціально не треновані, подеколи є досить тонким інструментом вираження багатьох суб'єктивних почуттів і відчуттів. Зупинимось докладніше на деяких характеристиках людського голосу.

- ***Швидкість мови***

Швидка мова зазвичай асоціюється зі станом гіперактивності, свідчить про імпульсивність чи нервозність співрозмовника. Швидко говорить також той, хто впевнений у собі й намагається переконати свого співрозмовника. Спокійна, повільна манера говорити вказує на незворушність, розважливість, обґрунтованість, однак уповільнена мова може свідчити й про пригнічений стан, про млявість, втому чи депресію, а іноді про зарозумілість. Як правило, швидкість мовлення зростає, коли клієнт схвилюваний, збуджений чи стурбований. Помітні коливання швидкості мовлення виявляють недостатню врівноваженість, непевність, легку збудливість людини.

- ***Сила голосу***

Сила голосу — це своєрідний індикатор вияву почуттів і важливий засіб “вербального підкреслення” важливої інформації. На думку А. Штангля, значна сила голосу, як правило, характеризує щи-



рість спонукань або зарозумілість і самовдоволення; недостатня сила голосу вказує на стриманість, скромність, тактовність чи нестачу життєвої сили, слабкість людини. Значні зміни голосу свідчать про емоційність і хвилювання [11].

#### • *Інтонія*

Та сама фраза, вимовлена голосно чи тихо, швидко чи повільно, залежно від інтонації, набуває різного значення. Інтонація — це індикатор ступеню теплоти у взаєминах “консультант — клієнт”. Реакція клієнта на висловлення консультанта багато в чому пов’язана з тим, яким тоном з ним розмовляють. Найчастіше вони реагують саме на інтонацію, а не на слова. Консультанту важливо вміти висловлювати свої думки не просто доброзичливо, але й без подвійних двозначностей, так, щоб тон і зміст відповідали одне одному.

Пам’ятайте, що консультанту важливіше говорити неголосно і нешвидко, ясно й чітко вимовляючи слова. Приглушений голос і спокійна манера говоріння більшою мірою сприяє виникненню у співрозмовника відчуття довіри. Тон голосу має відповідати тому, про що говориться, і відображати турботу та доброзичливість консультанта.

#### • *Вербальний супровід розповіді клієнта*

Ще одним важливим виявом уважного поведіння психолога є його вміння працювати з темою клієнта. На наш погляд, можна виділити дві особливості роботи з темою: перша — вибір теми; друга — дотримання обраної теми.

Досить часто клієнти пропонують одночасно кілька тем чи пересякають з однієї теми на іншу. Завдання консультанта — виділити саме ту тему, що є актуальною для клієнта. Розглянемо приклад.

*Клієнт:* Сьогодні вночі мені приснився жахливий сон, начебто я, моя дружина і наш син — квіти... і ми засихаємо, ми хочемо пити, але нас нема кому полити, і немає дощу... (пауза). А коли я прокинувся, то побачив, що зник мій гаманець. Я начебто залишив його на письмовому столі, але там його немає. Я турбуюся, що син міг його взяти і витратити гроші на наркотики... (пауза). Мою дружину завтра виписують з лікарні, я дуже нудьгую за нею, але що я їй скажу?..

У наведеному прикладі клієнт дає кілька потенційно важливих тем (сон, непевність, злочинство, наркотики, сімейні стосунки). У виборі теми консультант керується насамперед власними поглядами на те, що є найважливішим. З одного боку, даний вибір залежить від стереотипів вибіркового сприймання психолога, з другого — від

його теоретичної орієнтації. Консультант психодинамічної орієнтації швидше відгукнеться на сексуальну проблему (“я дуже без неї нудьгую”) чи почне працювати з символікою сну. Консультант-біхевіорист виділить проблеми, що вимагають розв’язання, а консультант екзистенційного напрямку — проблеми стосунків. Разом з тим, необхідно пам’ятати, що консультування призначене не для психолога, а для клієнта, і що консультант працює не з тією темою, котра для нього “важливіша”, “зручніша” чи теоретично “ближча”, а з тією, яка хвилює клієнта. Ми пропонуємо вам два найбільш доступних способи визначення актуальної теми клієнта.

### **Спосіб 1.** Запитай у клієнта

*Клієнт:* Сьогодні вночі мені приснився жахливий сон, начебто я, моя дружина і наш син — квіти... і ми засихаємо, ми хочемо пити, але нас нема кому полити, і немає дощу... (пауза). А коли я прокинувся, то побачив, що зник мій гаманець. Я начебто залишив його на письмовому столі, але там його немає. Я турбуюся, що син міг його взяти і витратити гроші на наркотики... (пауза). Мою дружину завтра виписують з лікарні, я дуже нудьгую за нею, але що я їй скажу?..

*Консультант:* Ви розповіли мені про свій сон, про зникнення гаманця; про те, що ви турбуєтеся про сина і те, що скучили за дружиною, але не знаєте, що їй сказати. *Про що б ви хотіли поговорити зараз?*

Дбайте про клієнта, будьте уважним до інформації, й клієнт сам розповість усе, що вам потрібно.

### **Спосіб 2.** Почути, що говорить клієнт

*Клієнт:* Сьогодні вночі мені приснився жахливий сон, начебто я, моя дружина і наш син — квіти... і ми засихаємо, ми хочемо пити, але нас нема кому полити, і немає дощу... (пауза). А коли я прокинувся, то побачив, що зник мій гаманець. Я начебто залишив його на письмовому столі, але там його немає. Я турбуюся, що син міг його взяти і витратити гроші на наркотики... (пауза). Мою дружину завтра виписують з лікарні, я дуже нудьгую за нею, але що я їй скажу?..

*Консультант:* Ви думаєте, що гроші взяв син?

*Клієнт:* Я думаю, що *дружина* дуже засмутиться, якщо довідається про зникнення гаманця...

*Консультант:* Вас це тривожить?

*Клієнт:* Так, я б не хотів говорити *дружині* правду, але й обманювати її було б нечесно.

*Консультант:* Розкажіть мені про ваші стосунки з дружиною.

Головною помилкою недотепного психолога є невміння чути те, що клієнт намагається йому передати (через повтори, наголоси, акценти).

Пам'ятайте, клієнт прийшов до вас з темою, яка його хвилює; не змінюйте предмет розмови. Якщо ви змінюєте тему, то маєте чітко розуміти мету цієї зміни.

Вербальний супровід розповіді клієнта — це важливе уміння консультанта, що тісно переплітається з навичками слухання.

### ***Психологічний тренінг уважного поводження***

В основу психологічного тренінгу уважного поводження покладені вправи на розвиток уваги, запропоновані Алан Е. Айві та ін. у праці “Психологічне консультування і психотерапія. Методи, теорії і техніки: практичне керівництво” [1].

1. *Розпізнання клієнта, який здатний або нездатний слухати.* Знайдіть у своєму оточенні людей, яких вважають талановитими слухачами. Зверніть увагу на їхню манеру говорити, слухати, міміку і вербальний супровід. Потім знайдіть тих, хто, на вашу думку, не вміє слухати і порівняйте їх за тими ж параметрами. Потім поверніться в своє минуле й подумайте про людей, які були для вас значущими, й навпаки. Вивчіть специфіку їхнього поводження.

2. *Проведіть практичний експеримент з уважного поводження.* Розмовляючи з членами родини чи з приятелем, навмисно використовуйте неправильне поводження (дивіться вбік, змінюйте тему розмови на ту, що хвилює тільки вас, напускайте на себе сумний вираз), а наступного разу спеціально поводьтеся “грамотно”. Порівняйте отриманий ефект.

3. *Приклад для аудиторії.* Не відводячи погляду від лектора, злегка нахиліть корпус вперед. Незабаром ви побачите, що лектор звертається тільки до вас, можливо, ігноруючи інших. Люди говорять тільки для тих, хто їх слухає. Аналогічно можна стверджувати, що ті, хто слухає уважно, й одержують більше уваги від людей, ніж ті, хто на це не здатний.

4. *Вибірковість уваги.* Розмовляючи з приятелем чи клієнтом, уважно відзначайте всі теми. Виберіть цікаву для вас тему і розвивайте її. Потім поверніться до іншої теми розмови й зробіть те ж саме. Ви помітите, що ви самі спрямовуєте хід розмови. Це дуже важлива навичка, необхідна кожному психологу.

## Контрольні завдання

1. Назвіть основні елементи невербального поведіння клієнта, що формує його “портрет”.
2. Дайте характеристику основних складових уважного поведіння консультанта.
3. Прокоментуйте можливі варіанти вибору тем психологами різних теоретичних орієнтацій у запропонованому монолозі клієнта:  
“Справи йшли досить добре. Проте виникла проблема: схоже, хтось із шахраїв нас обдурав. Але я не можу з’ясувати, як і хто. Взаємини з дружиною в мене поліпшуються — минулого тижня навіть дійшло до сексу. Ще я одержав листа від матері, вона пише, що батько хворий... (пауза). Я змушений... (пауза). Наступного тижня приїжджає з коледжу дочка. Я був би радий її побачити, можливо, тоді атмосфера поліпшиться”.

### Список використаної і рекомендованої літератури

1. *Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
2. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
3. *Берн Э.* Люди, которые играют в игры. — Минск: Современный литератор, 2002.
4. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. — М.: МГУ, 1982.
5. *Гагин Т. В., Казакевич С. С.* Модели НЛП в работе психолога. — М.: Издательство Института психотерапии, 2002.
6. *Гештальттерапия.* Теория и практика: Пер. с англ. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000.
7. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002.
8. *Лиз А.* Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам: Пер. с англ. — Нижний Новгород, 1992.
9. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
10. *Хозиева М. В.* Практикум по возрастнo-психологическому консультированию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр “Академия”, 2002.

11. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению: Монография. — К.: МАУП, 1995.

### 6.3. Активне слухання

- *Навички слухання.*
- *Навички дослідження*
- *Навички дій*
- *Резюме*
- *Психологічний тренінг активного слухання*

Активне слухання становить собою не просто засіб, методику чи техніку, але й є принципом роботи багатьох консультантів. Суть активного слухання полягає в тому, що психолог спеціально приділяє більше уваги вербальним повідомленням клієнта, робить як поверхову, так і більш глибинну смислову інтерпретацію того, що відбувається. Потім формулює відповідь, яка відображає досить глибокий рівень розуміння переживань клієнта.

Навички активного слухання є важливими і належать до найбільш складних. Разом з тим, ми можемо виділити кілька загальних способів, що дозволяють консультанту-початківцю використовувати їх в своїй роботі:

1. *Слухати й чути.* Найбільш загальний засіб, який полягає в тому, що консультант дуже уважно слухає клієнта й намагається зрозуміти його почуття, а потім повідомляє про те, що він зрозумів.
2. *Не засуджувати і не оцінювати.* Консультант не просто сприймає слова клієнта, він розуміє його почуття і приймає без критики та оцінок.
3. *Не відволікатися і не переривати.* Вся увага психолога має бути зосереджена на особистості клієнта, його розповіді, думках, переживаннях. Консультант не повинен відволікатися на внутрішні чи зовнішні стимули.
4. *Не забігати наперед в осмисленні розмови.* Консультанту не обов'язково відповідати відразу, краще дати собі час подумати, щоб уникнути поверховості відповіді.
5. *Вибрати актуальні теми та відобразити їх зміст.* Із всіх тем, що пропонуються клієнтом, необхідно відібрати актуальні й значущі. Переходити до нової теми лише після завершення роботи з попередньою. Періодично повторювати клієнтові суть його повідом-

лень, щоб він міг відчутти, що його зрозуміли, а консультант зміг перевірити адекватність свого розуміння.

Активне слухання дає змогу клієнтові отримати підтримку від консультанта й об'єктивно подивитись на ситуацію. Цей прийом дає можливість клієнтові досліджувати і усвідомлювати свої переживання, звільнитись від напруження і від почуттів, що його пригнічують.

Як бачимо, *активне слухання* — це ефективний засіб психотерапевтичного впливу (втручання), який допомагає клієнтові досягти конструктивних змін.

Психотерапевтичне втручання — це певний вид реакцій консультанта, спрямований на досягнення проміжних і кінцевих завдань психологічного консультування [12].

Пропонуємо розглянути типологію загальних навичок психотерапевтичного впливу (або мікротехніки активного слухання), які використовуються більшістю консультантів та терапевтів під час індивідуального консультування, незалежно від їх теоретичної орієнтації. Можна виділити три групи таких навичок: слухання, дослідження і дії.

### ***Навички слухання***

Однією з найскладніших професійних навичок психолога-консультанта є його вміння слухати клієнта: слухати і чути, що говорить клієнт, і те, що він говорить, зрозуміти й прийняти, не засуджуючи й не оцінюючи. Зробити це не так просто, як здається на перший погляд.

Перевіреними засобами підтримки контакту з клієнтом і демонстрації вашого до нього інтересу є навички слухання [1; 7; 9]:

1. *Пасивне слухання, позитивні заохочення, мінімальні заохочувальні стимули* спрямовані на підтримку викладу клієнтом його історії й забезпечення спокійного плину бесіди. Ці стимули бувають як невербальними (кивки, доброзичливий і зацікавлений вираз обличчя, відкриті жести тощо), так і вербальними (фрази типу “так-так”, “звичайно”, “я слухаю”).

2. *Просте повторення* ключових слів чи фраз, які промовляє клієнт. “Просте” дослівне повторення спрямоване насамперед на уточнення сказаного й на підтримку монологу клієнта. Цей прийом можна також використовувати для того, щоб виграти час, що дозволяє сформулювати більш придатну відповідь. Розглянемо повторення ключових слів на прикладі:

*Клієнтка:* Моя проблема — це мій 13-річний син. Слава останнім часом став дуже важкою дитиною: він пропускає заняття в школі,

обманює, грубіянить. У мене таке враження, що він постійно щось від мене приховує, щось недоговорює...

*Консультант:* ... **постійно?**, від **вас** приховує?, **недоговорює?**

Разом з тим необхідно пам'ятати, що в нашій культурі більше цінується передача думки співрозмовника своїми словами, ніж дослівне повторення, що може викликати подив чи навіть роздратування [6]. Ще одним “недоліком” повторення є те, що воно відображає стереотипи та вибірковості уваги психолога й деякою мірою може підказати клієнтові тему для продовження розмови. Тому час від часу консультантові необхідно звернути власне розуміння ситуації з тим, як її розуміє клієнт.

3. *Перефразовування (переформулювання)* повідомлення клієнта — прийом, який використовується для уточнення змісту повідомлення чи для того, щоб акцентувати увагу клієнта на певному моменті. З цією метою психолог повторює деякі з останніх висловлювань клієнта, використовуючи синоніми до його слів і додаючи власну фразу. Перефразовування містить у собі елементи інтерпретації, що у деяких випадках може бути досить успішною, а в інших — сприйматися негативно. Перефразовування особливо корисне тоді, коли клієнта переполюють емоції, й зовсім непродуктивне, якщо використовується монотонно, механічно.

Ще раз повернемося до останнього прикладу:

*Клієнтка:* Моя проблема — це мій 13-річний син. Слава останнім часом став дуже важкою дитиною: він пропускає заняття в школі, обманює, грубіянить. У мене таке враження, що він постійно щось від мене приховує, щось недоговорює...

*Консультант:* Вас **турбує** саме те, що син щось приховує від вас, недоговорює?

Ця фраза психолога відображає не тільки зміст репліки клієнтки, а й демонструє нам ще один прийом — *відображення очевидного*: консультант зрозумілим словом висловлює почуття чи стосунки клієнта, що були очевидні в його поведінці, але до цього моменту лише малися на увазі, а не виражалися відкрито. Цей прийом особливо корисно використовувати “з тими клієнтами, що із працею усвідомлюють власні емоції чи погляди” [5].

4. *Прояснення* — повернення клієнту суті когнітивного змісту його висловлення у більш стислій і зрозумілій формі. Цей прийом, з одного боку, є перевіркою правильності розуміння консультантом по-

відомлення клієнта і заохоченням до подальшого розвитку тієї ж теми, з другого — сприяє чіткішому розумінню самим клієнтом власного внутрішнього світу, а також своїх взаємодій із зовнішнім світом.

Для прояснення змісту консультанти найчастіше використовують такі вирази:

Я правильно вас зрозумів (ла)...

Ви говорите (думаєте, вважаєте, стверджуєте), що...

Ви вирішили (хочете, могли б) вирішити саме в такий спосіб...

5. *Відображення почуттів* — це відображення і словесне позначення консультантом висловлених клієнтом емоцій з метою полегшення їхнього вираження й осмислювання. Найчастіше психологи використовують такі вступні фрази:

Ви почуваетесь (самотнім, забутим, стомленим, невезучим...);

Вас це скривило (насторожило, стривожило, розлютило...);

Вам це цікаво (нудно, байдуже...);

Ви були роздратовані (скривджені, стривожені...), коли це сталося?

Зазначимо, що відображення почуттів і змісту базується не тільки на підбадьоренні й стимулюванні клієнта до продовження розповіді, але й припускає активну участь психолога в усвідомленні проблеми.

6. *Підведення підсумків*. Залежно від виконуваних функцій, в процесі бесіди підведення підсумків може бути у формі *переказу та підсумовування (резюме)*.

*Переказ* — це виклад клієнтові суті його розповіді в стислому, короткому й точному вигляді. Правильний переказ не тільки переконає клієнта в тому, що ви його слухаєте й чуєте, але й дозволить йому не повертатися до своєї розповіді багаторазово.

Переказ містить чотири аспекти [2]:

1. Основу речення, в якій використовується, наскільки це можливо, певна модальність сприймання інформації клієнтом. Візуально орієнтовані клієнти мають тенденцію найкраще реагувати на слова з візуальним навантаженням (“Ви говорите, що бачите ситуацію з цього погляду...”); аудіально орієнтовані клієнти найкраще реагують на тональні слова (“Наскільки я почув вас, звучить так... що це має успіх?”); а кінестетично орієнтовані клієнти реагують на слова, що відображають почуття (“Таким чином, ситуація стосується вас... а як це вас зачіпає?”). Для багатьох клієнтів суміш візуально, аудіально і кінестетично орієнтованих слів буде навіть більш дієвою. Звичайно, що не завжди обов’язкове використання основи речення.



2. Ключові слова і систематизовані конструкції, що їх клієнт використовує для опису ситуації чи особи. До того ж, спостерігаючи за клієнтом, необхідно спрямовувати зусилля на сприймання головних ідей, висловлених клієнтом, і деяких його точних слів. Цей аспект переповідання іноді плутають із заохочувальним повторенням фрази. Проте останнє здійснюється майже повністю власними словами клієнта і розкриває лише обмежену кількість матеріалу.

3. Суть того, що розповів клієнт, у підсумковій формі. Саме тут найбільшою мірою проявляються навички інтерв'юера перетворювати часто заплутані висловлювання клієнта на стислі, визначені й пояснюючі твердження. Перед консультантом важке завдання — зберігати правильність думок клієнта, але не повторювати їх точно.

4. Перевірка точності — це коротке запитання після переказу, в якому клієнту пропонують дати відповідь, чи був переказ (або резюме чи інша мікронавичка) порівняно правильним і корисним. Деякі зразки перевірок містять такі запитання: “Я чую вас правильно?”, “Це близько до того, що ви сказали?”, “Чи це має успіх?” і “Чи це стосується ситуації?” Можна також переповідати з перевіркою, що полягає у підвищенні вашого голосу наприкінці речення, так наче переказ був би запитанням.

*Підсумовування (резюме)* — це повтор у стислому вигляді й зв'язування в єдине ціле основних ідей розповіді клієнта для того, щоб виділити найбільш значущі теми чи підвести підсумки (результати), досягнуті в ході певного відрізка бесіди або всієї бесіди, навіть цілого ряду зустрічей. Корисно повторювати вирази клієнта періодично під час бесіди й обов'язково наприкінці зустрічі.

Консультанти особливо активно використовують *навички слухання* під час збирання інформації про клієнта та його проблему.

### **Навички дослідження**

Нарівні з навичками слухання в процесі консультації психолог активно використовує навички дослідження: інтерв'ю, зворотний зв'язок, саморозкриття, інтерпретацію, конфронтацію. Саме ці навички дозволяють консультанту виявити проблеми клієнта, сприяти їхньому усвідомленню й досліджувати думки та почуття клієнта [1; 7; 9].

**1. Інтерв'ю** — це запрошення про щось розповісти, засіб збирання інформації чи уточнення досвіду клієнта. З цієї метою консультант використовує різні запитання: відкриті, закриті, короткі, прямі, непрямі.

*Відкрите запитання.* Це запитання, на котре не існує єдино правильної відповіді або на яке зазвичай неможливо дати однозначну відповідь.

Навіть у тих випадках, коли клієнт говорить охоче, відкриті запитання сприяють вільному обговоренню проблеми і залишають значний простір для розмови. Крім того, більшість людей починає із загальної розповіді про своє життя, опускаючи деталі і приклади, а відкриті запитання допомагають прояснити чи уточнити конкретні факти з життя клієнта. Нижче пропонуємо фрагмент діалогу, що ілюструє варіанти таких запитань.

*Клієнтка:* У мого сина просто огидне поведження.

*Консультант:* У чому виявляється його “огидне поведження”?

*Клієнтка:* Він просто некерований.

*Консультант:* Чи можете ви навести конкретні приклади?

Відповідаючи на відкриті запитання типу: “Як ви почувалися тоді?”, “Що переживали в той момент?”, клієнт може розібратися у власних почуттях. Разом з тим, якщо психолог хоче сфокусувати увагу лише на цілком визначеному переживанні, він запитає: “Ви тоді дуже розлютилися?”. Останнє запитання називається закритим.

*Закрите питання.* Це запитання, на яке відповідають однозначно — “так”/“ні”.

Закриті запитання використовують не тільки для уточнення фактів, але й їх підтвердження: “Ви стверджуєте, що дочка вживає наркотики?”, “Чоловік вас б’є?”. Вони корисні, наприклад, тоді, якщо консультант працює з “мовчазним” клієнтом. Серія закритих запитань у таких випадках може забезпечити одержання необхідних відомостей і задати темп консультації. Розглянемо це на прикладі бесіди з чоловіком, який щоразу, коли відвідує футбольний матч, переживає стан напруження.

*Консультант:* Ви ходили на футбол минулого тижня?

*Клієнт:* Ходив.

*Консультант:* Хто виграв?

*Клієнт:* Команда суперників.

*Консультант:* Ви знову відчували напруження?

*Коротке запитання* — це спосіб шляхом найменших затрат вплинути на виклад клієнтом історії, змінити напрямок розмови чи звернутися по уточнення чи прояснення ситуації. Репліки типу: “І що?”, “З якою метою?”, “Що ще?” тощо легко влітаються у розповідь клієнта, направляючи її плин.

У своїй роботі психолог-консультант використовує також прями й непрямі запитання.

*Прямі запитання.* Це запитання, орієнтовані на прояснення суті тієї чи іншої з обговорюваних тем.

*Непрямі запитання.* Це запитання, що дозволяють оцінити, визначити подію чи стан клієнта шляхом одержання детальної інформації про різні аспекти, притому суть цих запитань залишається незрозумілою.

Так, наприклад, пряме запитання консультанта може звучати так: “Коли ви роздратовані, чи можете ви нагрубити іншій людині, чи навіть ударити її?” А використовуючи в аналогічній ситуації непрямі запитання, він поцікавиться: “Чи можете ви пригадати інші випадки, коли були сильно роздратовані?”, “Чи можете ви більш докладно описати те, що ви відчули стосовно чоловіка, коли це сталося?”, “Що відбулося потім?”, “Що відбулося між вами, коли ви говорили один одному такі речі?” “Що ви відчували після того, як дали йому ляпаса?”, “Якою була його реакція?” і т.д. Інакше кажучи, непрямі запитання дозволяють крок за кроком вивчити складні для клієнта почуття чи ситуації й дають можливість аналізувати один епізод за другим, причому ці епізоди можуть бути пов’язані як з далеким минулим, так і з щойно пережитими подіями [11].

Слова, що використовуються в запитаннях, — це своєрідний інструмент роботи консультанта, тому не можна недооцінювати їх значення.

Часто, хоча й не завжди, перше слово запитання частково визначає відповідь клієнта. Якщо консультанту необхідні додаткові дані й він очікує від клієнта *викладу фактів*, то запитання краще починати словом “*що*”:

Що сталося, коли ви це зробили?

На що це було схоже?

У випадках, коли потрібно *обговорити процес, послідовність подій чи почуття* клієнта, можна почати запитання словами “*як*” і “*яким чином*”:

Як вам вдалося просунути в цій справі так далеко?

Як ви почуваетесь зараз?

І, нарешті, для *обговорення причин* — словом “*чому*”. Питання “чому”, на жаль, не завжди мають відповідь. Клієнт досить часто не розуміє причин того, що відбулося і буває не готовий до їх обговорення. Такі запитання краще формулювати інакше. Замість: “Чому

це сталося?”, можна запитати: “Що могло до цього призвести?”; замість: “Чому ви так думаєте?” — “Що дозволяє вам так думати?”

Крім того, у запитаннях краще вживати слова, що використовуються в повсякденній мові. Наприклад, слова “означати” чи “мати на увазі” більш підходять для консультативної бесіди, ніж, скажімо, слова “демонструвати”, “символізувати”, що мають академічний відтінок [11].

У деяких випадках запитанням мають передувати ретельно підбрані вступні слова й речення, що, з одного боку, допомагають підготувати клієнта до наступного запитання, а з другого — вказують на можливість іншого погляду на існуючі події:

- Давайте подивимося на це з погляду стороннього.
- Якби це відбулося з вами раніше, як би ви тоді до цього поставилися?
- Я розумію, чому ви все так сприймаєте, але скажіть, ваші друзі сприймають це так само чи по-іншому?

Вступні фрази створюють більш широкий контекст сприйняття й дають змогу плавню переходити від однієї системи поглядів (чи аспектів аналізу) до іншої [11].

Таким чином, консультант має формулювати запитання так, щоб клієнт зміг самостійно визначити зміст тих чи інших подій. В усіх випадках, коли це можливо, психолог прагне використовувати “безпечні” запитання, що не викликають у клієнта тривожної реакції чи психічного дискомфорту; необхідно уникати використання навідних запитань, які припускають цілком визначений тип відповіді.

У той час, коли запитання можуть мати величезну цінність для консультації, є й потенційні проблеми, пов’язані з ними. Деякі з них зазначені далі [2].

*“Бомбардування” й “підсмажування”*. Занадто велика кількість запитань примушує багатьох клієнтів користуватися захистом. Запитання можуть також надавати консультанту надто багато контролю.

*Численні запитання*. Консультанти можуть заплутати своїх клієнтів тим, що закидають їх одночасно кількома запитаннями. Це ще одна форма бомбардування, хоча для декотрих клієнтів вона може бути іноді корисною.

*Запитання у вигляді твердження*. Деякі консультанти можуть користуватися запитаннями як засобом рекламування власного погляду. “Ви не вважаєте, що було б корисно, якби ви більше вчилися?”, “Що ви думаєте щодо виконання вправ з релаксації, замість того, що

ви зараз робите?” Ця форма запитання інколи може бути корисною. Усвідомлення характеру запитання може вказати альтернативні й прямі шляхи для того, щоб налагодити контакт з клієнтом. Корисно пам’ятати, що коли ви збираєтесь висловитися, найкраще не надавати своєму твердженню форми запитання.

*Запитання й культурні особливості.* Стиль швидкого розпитування, притаманний нашій культурі, в незахідних групах сприймається менш прихильно. Якщо ви працюєте з членом певної культурної групи, що відрізняється від вашої, зважайте на те, що надмірне використання запитань іноді спричинює недовіру до консультанта.

*Запитання, які починаються словом “чому”.* Більшість з нас у дитинстві, мабуть, пережила таке запитання “Чому ти не робив це?”. Запитання, які починаються словом “чому”, часто примушують людей захищатися і викликають у них почуття дискомфорту. Такий самий дискомфорт може бути викликаний будь-яким запитанням, яке викликає відчуття, наче вас “підсмажують”.

*Запитання і контроль.* Особа, яка ставить запитання, звичайно, контролює та керує бесідою: визначає, хто і про що говорить, коли і за яких обставин відбуватиметься розмова.

**2. Зворотний зв’язок** — це спроба перевести увагу на сьогоднішнє, прокоментувати особливості побудови відносин під час сесії й описати поведження клієнта. Зворотний зв’язок дає клієнтові можливість зрозуміти, як його поведження й стиль мислення сприймає психолог та оточуючі. Це спосіб, що створює можливість іншого самосприйняття й допомагає клієнтові задуматися над корекцією своєї поведінки. К. Ягнюк подає критерії “корисного зворотного зв’язку” [9]:

- Зворотний зв’язок описовий і безоцінний. Опис поведження клієнта надає йому свободу вибору в тім, як реагувати на нього. Уникаючи оцінок, ми тим самим зменшуємо потребу клієнта захищатися.
- Надання точної і конкретної інформації про ті чи інші аспекти поведження клієнта спонукають до їх дослідження.
- Зворотний зв’язок спрямований на той аспект поведження, з яким клієнт здатний що-небудь зробити. Вказівка на недоліки, з якими клієнт неспроможний впоратися через об’єктивні причини, лише фруструють його.
- Зворотний зв’язок своєчасний. Він максимально корисний, якщо проявляється відразу, слідом за тією чи іншою реакцією клієнта.

**3. Саморозкриття** — це передача клієнтові особистого досвіду консультанта, надання інформації про себе, про події з власного життя чи безпосереднє вираження у стосунках із клієнтом пережитих почуттів, бажань, ідей, фантазій. Саморозкриття побудоване на “Я-пропозиціях” психолога й тісно пов’язане з прийомом зворотного зв’язку, що дозволяє створити атмосферу довіри й сприяє встановленню контакту.

Розглянемо як приклад фрагмент консультації [1].

*Психолог:* Можна, ми запишемо нашу бесіду? (*закрите запитання*).

*Клієнт:* Звичайно, будь ласка.

Дуже важливо попереджати клієнта, що ведеться запис.

*Психолог:* О, ви сьогодні посміхаєтесь (*зворотний зв’язок*).

*Клієнт:* Сьогодні я почуваюся краще.

*Психолог:* Ви добре сьогодні виглядаєте, і це мене радує. Що відбулося з часу нашої першої розмови? (*рефлексія почуттів, саморозкриття, відкрите запитання*).

Пам’ятайте: 1) зворотний зв’язок і саморозкриття дозволяють клієнтові почуватися більш комфортно, але занадто часто їхнє вживання може перешкодити йому “виговоритися”; 2) деяким клієнтам дуже подобається психолог, який розкривається, але іншим він може здатися нав’язливим.

**4. Інтерпретація** — це процес пов’язування між собою розрізних ідей, емоційних реакцій, вчинків і різних елементів досвіду клієнта, це спроба надати іншого значення чи нового пояснення внутрішнім переживанням, зовнішнім подіям життя клієнта, спроба дати можливість клієнтові по-новому побачити ситуацію й викликати інсайт за допомогою розкриття справжнього змісту, що криється за деякими патернами поведінки.

Інтерпретація — “наріжний камінь психотерапії, поворотний момент процесу консультування” [3], її можна розглядати “як вузловий момент методу впливу” [1].

Нагадаємо, що в процесі консультації у психолога виникають робочі гіпотези з приводу тих чи інших труднощів клієнта та їх причинного зв’язку. *Вербально виражена консультантом гіпотеза є інтерпретацією*. Незважаючи на те, що інтерпретація завжди пропонується консультантом, вона є спільним “дітищем” консультанта й клієнта. Інтерпретація задає нові рамки, в яких клієнт може побачити “альтернативну реальність”, і пропонує нові підходи до проблеми. Досить часто інтерпретація є своєрідним “викликом погляду

клієнта”, тоді як нове бачення реальності сприяє зміні поглядів, що, в свою чергу, може змінити думки, настрої, поведінку [1].

Р. Мей виділяє три можливі реакції клієнта на запропоновані інтерпретації й вважає, що консультант має розвивати здатність читати значення цих реакцій [8]:

1. Клієнт приймає інтерпретацію консультанта, спокійно говорячи: “Так, думаю, це так” — пропозиція може бути прийнята обома на цей момент.
2. Клієнт виявляє абсолютну байдужість — консультант відмовляється від ідеї й робить висновок, що йому ще не вдалося розкрити щось істотне.
3. Клієнт наполегливо заперечує пропозицію, гаряче доводячи, що це неправда — консультант може зробити ймовірний висновок про правильність інтерпретації й про те, що йому вдалося близько підійти до кореня проблеми. Однак у той момент консультант не наполягає, а просто відступає й підходить до тієї ж самої суті проблеми трохи пізніше та з другого боку. Якщо інтерпретація адекватна, то клієнт визнає правильність пропозиції.

Ми вже вказували, що інтерпретація може привести до зміни світогляду клієнта, тому досвідчені психологи використовують не більше однієї-двох інтерпретацій під час консультації, щоб не викликати “передозування” й опору з його боку.

Наведемо кілька прикладів інтерпретацій професійних консультантів за допомогою опису *фрагментів* реальних інтерв’ю.

Приклад 1 [8].

*Коментар до ситуації.* Містер Бронсон, приваблива молода людина з інтелегентною зовнішністю — викладач філософії релігії в коледжі. Містера Бронсона турбує той факт, що він завжди працює з великим напруженням, йому не вдається розслабитися. Працюючи з меншою ретельністю, він почувається хворим.

*Консультант:* Не могли б ви переповісти мені свої спогади з раннього дитинства? (Коротенько пояснює значення таких спогадів.)

*Бронсон:* Так, звичайно. Здається, це сталося, коли мені було близько двох чи трьох років. Мене везли на ярмарок у невеликому візку, в задній частині. Поки ми були на ярмарку, дишель візка зламався, і нашому візнику довелося нести мене на руках всю дорогу додому. Я також пам’ятаю сон, який бачив багато років тому. Він настільки вривався в пам’ять, що здається, нібито це було насправ-

ді. Мені наснилося, що я піднімаюся сходами на горище нашого будинку. Коли я дістався верхньої сходинки, із зеленої коробки на горищі вистрибнула мавпа, налякала мене, і я впав.

*Консультант:* Ваш ранній спогад не дає багато інформації, а от сон дуже цікавий. Тепер ми можемо бачити деякі чіткі риси вашої особистісної структури, містере Бронсон. Дозвольте мені їх проаналізувати. З ваших слів, ви працюєте з великим напруженням, що тримає вас у стані нервового перевантаження і заважає творчим досягненням. Ми виявили, що це величезне нервове напруження було справді проявом надмірної амбіції, що, у свою чергу, пов'язане з почуттям неповноцінності. Ваше становище в родині відповідає цій картині. І ваш сон також дає нам деякі підказки: згадайте, ви піднімалися сходами, а потім упали. Очевидно, ви завжди боялися падіння, чи, з дозволу сказати, невдачі?

*Бронсон:* Так, певна річ, я боявся — і дуже.

*Консультант:* Чому ви боїтеся невдач?

*Бронсон:* Я не знаю. У моєму житті ніколи не було надзвичайних провалів. Однак я завжди боюся, що це станеться.

*Консультант:* Очевидно, ви боїтеся якоїсь катастрофи. Це, зазвичай, виникає з причини загалом недовіри до життя — відчуття того, що все необхідно тримати під ретельним контролем, а інакше може статися нещастя. У вас є таке відчуття? (*Інтерпретація. Підкреслено нами*).

*Бронсон* (після деяких роздумів): Так, це ніколи не спало мені на думку, але думаю, що я насправді ставлюся до життя з недовірою й підозріливістю. У мене дійсно є відчуття, що я постійно повинен за щось боротись. Ви знаєте, у мене ніколи не виходило прийняти цю заповідь Ісуса: “Не турбуйся”. Я вірю в Бога, однак у той же час почуваю побоювання й глибоку недовіру — досить суперечливо, чи не так?

*Консультант:* Ця підозріливість до життя пов'язана з вашим почуттям неповноцінності — і те, й інше становить загальне почуття непевності. (*Інтерпретація. Підкреслено нами*). Не дивно, що вас переслідую відчуття необхідності постійно докладати максимум зусиль. Якби ви могли зменшити це почуття неповноцінності, у вас з'явилася б можливість більш плідного використання ваших творчих сил.

*Бронсон:* Я думаю, ви маєте рацію. Які ж кроки мені треба зробити у зв'язку з цим?



Приклад 2 [1].

*Коментар до ситуації.* Містеру С. 72 роки, він — колишній листоноша. Містер С. прийшов на консультацію в Агенцію для літніх громадян зі скаргою на депресію й “нездатність щось почати”. Дружина клієнта померла, він відчувається самотнім. Люди приходять йому допомогти, але в нього подвійне ставлення до них: з одного боку, він хоче жити сам по собі, з другого — бути з людьми, чимось займатися. Зрештою, ні на що не може зважитися.

*Містер С.:* ... останнім часом я почав більше спілкуватися. Коли дружина померла, я взагалі ні з ким не бачився. Зараз я трохи прийшов до тями і відчуваюся краще, особливо коли дію без примусу. Але ті люди, з якими я спілкуюся, змушують мене робити більше, ніж я хочу. Проте я не знаю, як їм відмовити. Вони занадто багато від мене хочуть, і я, мабуть, перестану діяти за їхніми порадами... Хоча я такий самотній.

*Консультант:* Як я вас зрозуміла, ви зараз відчуваєтеся самотнім.

*Містер С.:* Так!

*Консультант:* І що ви думаєте про те, що всі ваші дії останнім часом допомагають вам забути й не почуватися самотнім? Тож як? Який у цьому сенс?

*Містер С.:* Так., тут щось не так. Нові друзі думають, що допомагають мені й діють мені на благо. Вони й справді допомагають мені, але в той же час я позбавлений можливості вибору. Інші вибирають за мене.

*Консультант:* Друзі думають, що допомагають вам. Схоже, ви любите бувати на людях, і їм приємно спілкуватися з вами. Але якби вони розуміли, що вам необхідно мати право вибору!

*Містер С.:* І коли я все-таки хочу це зробити, мені потрібно набратися хоробрості просто сказати “Ні”, але я завжди чекаю нагоди (сміється).

*Консультант:* Ви смієтеся, але я з вашої інтонації відчуваю, що вам зовсім не до сміху.

*Містер С.:* Так, справді, тут не до сміху.

*Консультант:* Схоже, ви розсердилися.

*Містер С.:* Так, це непокоїть мене... (пауза)

*Консультант:* ...непокоїть вас... (пауза)

*Містер С.:* Коли була жива дружина, в мене не було такої проблеми, я весь час опікувався нею, а в останні три місяці я зовсім самотній...

*Консультант:* Наскільки я вас зрозуміла, ваші друзі зазіхають на ваш час. І ви відчуваєте, що вас спрямовують у напрямку, який є для вас небажаним, так?

*Містер С.:* Так.

*Консультант:* І ви відчуваєте свою підконтрольність, вам це не до душі. Ви б хотіли дати волю почуттям і робити те, що вам хочеться. (*Інтерпретація. Підкреслено нами*). Мені теж не подобається, коли інші мене контролюють. Я дуже серджуся й непокоюсь, якщо інші намагаються планувати мою діяльність.

*Містер С.:* Я б хотів вирватися з цього, щоб я сам планував свій час і робив усе, що вважаю за потрібне. Я не хочу зазнавати тиску: зроби це, зроби те.

**5. Конфронтація** — це звертання уваги клієнта на те, чого він уникає, не усвідомлює чи не бажає змінювати, це виявлення й демонстрація протиріч (розбіжностей) між різними елементами його психологічного досвіду:

1) між тим, що він казав раніше і тим, що говорить зараз;

Приклад:

“На початку бесіди ви стверджували, що дружина ревнує вас без усілякого приводу, але зараз ви визнаєте, що самі даєте їй привід до ревнощів”.

2) між тим, що він говорить і що робить;

Приклад:

“Ви говорите, що у вас депресія, й так щасливо при цьому посміхаєтесь”.

3) між тим, що клієнт говорить про себе, і тим, що бачите ви.

Приклад:

“Ви постійно говорите про те, що ви сором’язливі, нерішучі, що ви невдаха і з вами дуже нудно, але я помітив, що під час нашої розмови ви зазвичай досить жваві, енергійні й наполегливі в своєму прагненні одержати бажане”.

В усіх наведених прикладах консультант використовує досить просту модель: “З одного боку, ви думаєте (почуваєте, дієте...), але з другого — ви думаєте (почуваєте, дієте...)”. У цій моделі — сутність конфронтації, що допомагає прояснити конфліктну ситуацію, з якою зіштовхується клієнт.

Конфронтація — це реакція консультанта, в якій виявляється протистояння захисним маневрам чи ірраціональним уявленням клієнта. І хоча конфронтація не означає, що клієнтові говорять, який він пога-

ний чи вказують на його помилки, вона “створює певне напруження в бесіді й здатна викликати відчуття тиску” [4]. Тому психолог має дотримуватись дипломатичності й звертати увагу клієнта на розбіжності м’яко, нейтрально, навіть з деякою емоційною нейтральністю.

### **Навички дій**

Нагадаємо, що під час збирання інформації про клієнта та його проблему, консультанти найчастіше використовують *навички слухання*. Визначаючи проблему клієнта, його думки й почуття, ми використовуємо *навички дослідження*. На корекційному та заключному етапах більшість психологів використовують навички дій [1; 7; 9].

Визначимо першу групу технік дій, спрямованих на здійснення впливів на клієнта з метою зміни існуючої структури патернів взаємодій і комунікацій.

1. *Інформування* (забезпечення інформацією) — надання конкретної, точної й актуальної інформації у формі пояснень, викладу фактів, що дозволяє розвіяти міфи, викликає у клієнта інтерес чи створює певну структуру.

Приклад:

“Одна з головних причин труднощів, які у вас виникають, пов’язана зі спілкуванням з вашим сином і полягає в тому, що ви не враховуєте особливості його підліткового віку”.

2. *Поради і рекомендації* — це повідомлення клієнтові думки, що ґрунтується на власному баченні консультантом ситуації, втручання в формі практичних пропозицій зробити щось чи не робити чогось, як правило, поза терапевтичною ситуацією.

Приклад:

“Можливо, наступного разу, коли ви будете розмовляти зі своїм сином, ви постараетесь почути, що він вам намагається сказати”.

Консультант може інформувати клієнта, давати йому поради й рекомендації як з власної волі, так і у відповідь на запит клієнта. Зрозуміло, що зміст рекомендацій містить в собі знання, досвід, інтуїцію психолога. Разом з тим, поради потрібно давати обережно, враховуючи характер консультації й прохання клієнта. Скажімо, цей метод завжди використовується у консультаціях щодо працевлаштування, однак радити клієнту, навіть на його прохання, “розлучатись чи не розлучатись” було б непрофесійно. Таким чином, поради консультанта можуть виглядати як загальні побажання, ідеї, домашнє завдання, проте ніколи — як єдино правильний варіант вирішення ситуації.

3. *Директива* (вказівка) — це найсильніший метод впливу.

Директиви — це фрази психолога, висловлені безпосередньо (прямо): що робити клієнтові, що йому говорити, як діяти в тих чи інших ситуаціях; це вказівка на виконання певних дій під час сесій чи конкретних завдань у проміжку між ними.

Механізмами такого впливу в процесі консультації можуть бути навіювання, наслідування й переконання.

4. *Навіювання* — це цілеспрямований неаргументований вплив консультанта на клієнта. Цей процес супроводжується зниженням усвідомлення й критичності сприймання у клієнта, відсутністю чіткого розуміння й розгорнутого логічного аналізу.

5. *Наслідування* — це поведінка за зразком, прикладом; відтворення клієнтом рис і образів представленою консультантом чи значущими особами поведінки.

6. *Переконання* — це цілеспрямований аргументований вплив консультанта на клієнта, що становить собою вербальний доказ ідей, обґрунтування рішень, планів і вчинків. Під час переконання, на відміну від навіювання, зазвичай передбачається врахування позиції, думки, заперечень клієнта, які консультант намагається подолати за допомогою особистого впливу.

Необхідно визначити, що особливості директив багато в чому залежать від теоретичної орієнтації психолога (див. табл. 6).

Таблиця 6

**Директиви, що використовуються психологами  
різних теоретичних напрямів**

Фантазії (гуманістична теорія)	“Уявіть собі, що ви знову опинилися в цій ситуації. Закрийте очі й докладно опишіть її. Що ви бачите (чуєте, відчуваєте)?” “Опишіть свій ідеальний день (роботу, партнерів)” “Уявіть, що ви перебуваєте всередині свого тіла”
Гештальт-метод “гарячого крісла” (гуманістична теорія)	“Говоріть про своїх батьків так, наче вони сидять у цьому кріслі. А тепер пересядьте у це крісло й дайте відповідь за них”
Вільні асоціації (психодинамічна теорія)	“Запам’ятайте ці почуття і розкажіть про пов’язані з ними асоціації зі спогадів дитинства”. “Перейдіть до подій із вашого повсякденного життя”
Релаксація (поведінкова теорія)	“Закрийте очі й пливите”. “Стисніть сильніше кулаки, а тепер відпустіть”
Гіпнотичний транс (поведінкова теорія)	“Уважно дивіться на цю точку, розслабтеся. Стежте за диханням. Фокусуйте свою увагу”

Друга група технік дій пов'язана з постановкою цілей і підкріпленням бажаної поведінки.

7. *Постановка цілей* — це визначення напрямку руху, планування майбутніх дій, визначення основи для зміни ступеню успішності й прийняття клієнтом на себе зобов'язань щодо здійснення необхідних змін.

Приклад:

“Отже, вже завтра ви переглянете останні номери журналів з працевлаштування, складете список вакансій, що вас зацікавили, подзвоните за вказаними телефонами й домовитесь про зустріч.

Особливе місце у постановці цілей займає парадоксальна реакція.

8. *Парадоксальна реакція* — це створення незвичайної перспективи, заклик до альтернативного, нерідко протилежного очевидному й раціональному для клієнта сприйманню ситуації чи способу реагування на неї. Парадокс і гумор — часто вживані у консультуванні за собою.

Приклад:

“Ви говорите, що завжди на зустрічах з роботодавцями почуваетесь, як на іспиті, як студент, який не вивчив матеріалу. Спробуйте під час наступної зустрічі зіграти роль екзаменатора: випробуйте роботодавця на міцність і перевірте його знання умов роботи, котрі він гарантує новим співробітникам”.

9. *Логічна послідовність* — це прийом, що допомагає клієнтам прийняти можливі наслідки своїх дій. За своєю структурою ця техніка схожа на переказ і відображення почуттів, але з доповненням логічних висновків.

Згадаймо наведений раніше приклад:

*Психолог:* Ви робите саме те, що викликає ревності у вашої дружини: пізно повертаєтесь з роботи, довго розмовляєте по телефону з колегами-жінками, завжди вітаєте їх зі святом. Ви знаєте, що дружині достатньо цього для ревності, але вважаєте, що вона ревнує вас без всілякого приводу.

*Клієнт:* Виходить, що я сам створюю ці приводи.

10. *Підкріплення* — це забезпечення підтримки й заохочень з боку консультанта для того, щоб збільшити ймовірність бажаної поведінки клієнта.

Приклад:

“Ви говорите про це так рішуче, що я впевнена: все обов'язково вийде”.

Нагадаємо, що описані нами навички слухання, дослідження й дій використовуються здебільшого в рамках індивідуального консультування. Якщо ж ви плануєте виконувати функції посередника, експерта, тренера чи сімейного консультанта, вам необхідно не лише оволодіти запропонованими навичками, але й познайомитись з багатьма іншими, необхідними для вибраної спеціалізації.

### **Резюме**

Консультативна бесіда є основним методом роботи психолога-консультанта. Успішність її проведення залежить від багатьох факторів: професійності психолога, рівня його теоретичних знань і практичних навичок, бажань і готовності самого клієнта прийняти психологічну допомогу і навіть від умов взаємодії “консультант — клієнт”.

Зрозуміло, кожен психолог індивідуально буде консультативну бесіду. Разом з тим виділимо деякі правила того, як *не можна* вести бесіду.

**Правило 1.** Консультативна бесіда — це не “театр одного актора”: бесіду не варто перетворювати на усне опитування клієнта й у той же час вона не повинна “вилитися в монолог клієнта” і т.д. Консультативна бесіда — це насамперед природний діалог, у якому “психолог виступає режисером” [10].

**Правило 2.** Консультативна бесіда — це не “вечір запитань і відповідей”. Необхідно уникати частого використання запитань, зокрема, прямих провокаційних чи оціночних типу: “Навіщо ви це сказали? Ви, звичайно, більше так не зробите? Чи є ви нещасливі?” Не потрібно ставити клієнту додаткові запитання про ті сторони життя чи проблеми, до яких він особливо чутливий.

**Правило 3.** Консультативна бесіда — це не “диспут-клуб”, тому небажано сперечатися з клієнтом, спростовувати його твердження (це не означає, звичайно, що психолог зобов’язаний в усьому погоджуватися, наприклад, поділяти омани й упередження, але й активно протидіяти їм — непрофесійно).

**Правило 4.** Консультативна бесіда — це “не час і не місце” для загравань із клієнтом: не потрібно хвалити клієнта чи підтримувати надію безпідставно, давати пусті обіцянки, підтримувати клієнта в його нападах на інших [4; 10].

## **Психологічний тренінг активного слухання**

В основу психологічного тренінгу покладені вправи на розвиток навичок слухання й дослідження, які запропоновані І. Дермановою та О. Сидоренко в праці “Психологічний практикум. Міжособистісні стосунки: методичні рекомендації” [6].

### **Активне слухання**

Є різні фактори, що ускладнюють розуміння й прийняття почуттів, думок і дій іншої людини. Крім цього, у розумінні іншого є величезний ризик — воно може нас змінити, воно загрожує нашій особистій стабільності. А нас лякають зміни [6]. Тому найчастіше перша наша реакція на повідомлення іншої людини — це оцінка чи засудження, але не розуміння. Таку реакцію в умовах консультації не можна назвати професійною, тому формування й розвиток навичок активного слухання здається авторам важливим напрямом у підготовці майбутніх консультантів.

Пропонуємо розглянути деякі вправи, спрямовані на розвиток навичок активного слухання й найбільш характерні труднощі, пов’язані з їх виконанням.

### **Вправа № 1. Знайомство**

Кожен учасник кола повинен представити себе. Для цього він називає своє ім’я, а потім дві особистісні риси, що допомагають йому слухати партнера, й дві інші риси, що заважають слухати партнера. Після того, як перший учасник презентував себе, другий має дослівно повторити те, що він сказав, а потім уже представити себе. Третій учасник має повторити те, що попередній учасник сказав про себе, а потім уже назвати власні риси і т.д., поки вся група не назве себе. Після цього проводиться опитування кожного з учасників кола: що було легше — повторити слова іншої людини чи говорити про себе [6].

У процесі цього обговорення в деяких учасників виникає усвідомлення тих проблем, які заважають уважно вислуховувати партнера. Найчастіше озвучується думка про те, що почути партнера заважають зосередженість на процесі, а не на об’єкті запам’ятовування, зайва концентрація уваги на словах, а не на змісті; проєкція власної думки на висловлення співрозмовника.

### **Вправа № 2. Детектив**

Уся група встає в коло. Ведучий пропонує учасникам скласти детектив з будь-якими героями й змістом. Кожний з учасників придумує

мує тільки одну версію, але так, щоб вона була продовженням попередньої розповіді. При цьому, перш ніж назвати свою фразу, необхідно дослівно повторити попередню. Вправа продовжується доти, доки всі не випробують себе в цій колективній творчості [6]. Причому цікавим, на наш погляд, є те спостереження, що з початком “другого кола” помітно зростає кількість помилок відтворення попередньої пропозиції, а іноді й просто її “ігнорування”. Ця вправа дає змогу учасникам зрозуміти, що труднощів у відтворенні слів партнера тим більше, чим більшою мірою ми особисто втягнені у бесіду.

*Щодо здатності почути, то тут йдеться про баланс між особистою участю й здатністю відмежуватись.*

### **Вправа № 3. Зіпсований телефон**

Вибирають 5 чоловік із членів групи — безпосередніх учасників завдання. Їм повідомляють, що в групі буде зачитаний текст, який вони мають переказувати один одному по пам’яті, не роблячи ніяких записів і позначок. Після цього в колі залишається тільки один з п’ятьох, а четверо виходять за двері. Йому зачитують текст. Потім запрошується другий учасник. Перший переказує все, що запам’ятав. Потім запрошується наступний і т.д., доки текст не повторить останній, п’ятий учасник [6]. Завдання краще проводити з відеозніманням або визначити групу спостерігачів, які будуть фіксувати можливі помилки і перекручування змісту, що трапляються в кожного з учасників.

Неважко помітити, що в результаті такої передачі зміст тексту спотворився до протилежного. Характерними труднощами, що ведуть до помилкового відтворення тексту, на думку учасників і спостерігачів, можна вважати вибірковість сприйняття, занадто велику увагу до деталей, нездатність структурувати інформацію, привнесення власних інтерпретацій.

І, незважаючи на те, що є визначені правила активного слухання (не перебивати, не переводити розмову на себе, не забігати наперед в осмисленні розмови, не давати порад), їх недостатньо, щоб цілком зрозуміти співрозмовника. Безперечно, активне слухання — це важлива навичка, яку необхідно тренувати й розвивати.

### **Навички дослідження**

Запитання — це універсальний робочий інструмент психолога-консультанта. Ми уже відзначали, що за їхньою допомогою можна “розговорити” клієнта, зібрати необхідну інформацію чи уточнити інформацію, задати темп консультації, перевірити свої інтерпретації.



Здатність психолога зрозуміти клієнта значною мірою залежить від точності запитань, які він ставить. Крім того, грамотне використання консультантом запитань задає певний алгоритм, послідовність бесіди.

Пропонуємо познайомитися з деякими завданнями, спрямованими на розвиток навичок ставити запитання і навичок послідовного ведення бесіди.

### **Вправа № 1. “Хто я?”**

Всі учасники групи пишуть на аркушах паперу будь-яке поняття з заданої теми, ім'я й прізвище особи, добре відомої всій групі, але таким чином, щоб сусіди не бачили. Потім ведучий пропонує кожному прикріпити свою записку на спину комусь із колег. Тепер у кожного учасника групи на спині пришпилена записка з визначеним поняттям чи ім'ям, яку можуть прочитати всі інші, але не може прочитати він сам. За сигналом ведучого група займає свої місця. Тренер пропонує учасникам довідатися — “хто я”, використовуючи тільки закриті запитання [6].

Більш успішним, як правило, виявляється той учасник, який продумує і використовує такий алгоритм: спочатку виявляє великі блоки інформації, потім дрібніші, а вже потім з'ясовує деталі.

### **Вправа № 2. Відкриті запитання**

Учасникам пропонується визначити, які запитання вони частіше використовують у повсякденному житті — відкриті чи закриті. Багато хто не може відразу відповісти на це запитання. Ведучий пропонує поекспериментувати з відкритими питаннями. Учасники стають у коло і по черзі ставлять один одному відкриті запитання. У цьому завданні учасники мають можливість більше довідатися про іншого, його особистісні особливості, погляди і переваги. Учасник, відповівши на запитання, звернене до нього, сам формулює запитання до наступного. І так доти, доки в ролі того, хто відповідає й ставить запитання, не опиниться кожен член групи [6].

### **Вправа № 3. Перевертень**

Учасникам пропонують придумати закриті запитання і поставити його сусідові. Завдання сусіда — переформулювати поставлене запитання на відкрите. Наприклад, запитання: “Тобі подобається моя зачіска?” можна переформулювати у такий спосіб: “Що ти думаєш про мою зачіску?”. Кожен наступний учасник по черзі повинен спочатку переформулювати закриті запитання на відкрите, а потім поставити сусідові закриті запитання. Останнім ставить відкрите запитання перший учасник.

## Контрольні завдання

1. Опишіть значення “активного слухання” в процесі консультації.
2. Дайте загальну характеристику навичок слухання.
3. Назвіть основні мікротехніки навичок дослідження й дій.
4. Доберіть тренінгові вправи на розвиток навичок “активного слухання” й проведіть їх серед своїх однокурсників.

## Список використаної й рекомендованої літератури

1. *Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практическое руководство. — М., 1999.
2. *Айві Ален.* Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта / Пер. з англ. О. Абесонової: Навчальний посібник. — К.: Сфера, 1998.
3. *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994.
4. *Бондаренко О. Ф.* Психологічна допомога особистості: Навч. посіб. для студ. ст. курсів психол. фак. та від-нь ун-тів. — Харків: Фоліо, 1996
5. *Бьюдженталь Дж.* Искусство психотерапевта. — СПб.: Питер, 2001.
6. *Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В.* Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. — СПб.: Издательство “Речь”, 2002.
7. *Коттлер Дж., Браун Р.* Психотерапевтическое консультирование. — СПб.: Питер, 2001.
8. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. — М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002.
9. *Таланов В. Л., Малкина-Пых И. П.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2003.
10. *Хозиева М. В.* Практикум по возрастно-психологическому консультированию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр “Академия”, 2002.
11. *Чепмен А., Чепмен-Сантана М.* Проблемно-ориентированная психотерапия. — СПб.: Питер, 2001.
12. *Ягнюк К. В.* Анатомия терапевтического вмешательства: типология техник // Ж-л практической психологии и психоанализа. — 2000. — № 3.

# ЗМІСТ

Передмова .....	3
<b>Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ</b> .....	4
<b>Глава 1. Визначення психологічного консультування</b> .....	4
<i>1.1. Консультування як професія</i> .....	4
Що таке консультування .....	5
Хто займається консультуванням .....	5
Де застосовується консультування .....	6
Контрольні завдання .....	7
Список використаної й рекомендованої літератури .....	9
<i>1.2. Консультування як психологічна допомога</i> .....	9
Історичні корені психологічного консультування .....	10
Психологічне консультування .....	12
Відмінні риси психологічного консультування і психотерапії .....	15
Резюме .....	21
Контрольні запитання і завдання .....	22
Список використаної й рекомендованої літератури .....	23
<b>Глава 2. Напрями психологічного консультування</b> .....	24
<i>2.1. Психоаналітичний напрям у консультуванні</i> .....	24
Психоаналіз як теорія особистості .....	24
Структура особистості .....	25
Основні техніки у психоаналітичному консультуванні .....	27
Інші психоаналітичні теорії .....	29
Контрольні запитання і завдання .....	31
<i>2.2. Гуманістичний напрям у психологічному консультуванні</i> .....	32
Особистісно-центроване консультування .....	32

Гештальтконсультування .....	33
Трансактний аналіз у консультуванні .....	36
Контрольні запитання і завдання .....	38
<i>2.3. Біхевіористичний напрям у консультуванні .....</i>	<i>38</i>
Теорія оперантного обумовлення та інкубації .....	38
Практика поведінкового консультування .....	39
Консультування реалізмом .....	40
Контрольні запитання і завдання .....	41
<i>2.4. Когнітивний напрям у психологічному консультуванні .....</i>	<i>42</i>
Соціально-когнітивна теорія .....	42
Основні положення концепції .....	43
Раціонально-емотивне консультування .....	43
Техніки та моделі когнітивного консультування .....	45
Контрольні запитання і завдання .....	48
<i>2.5. Екзистенційний напрям у психологічному консультуванні .....</i>	<i>48</i>
Структура особистості .....	48
Екзистенційна модель механізмів захисту .....	49
Логотерапія .....	50
Спецтехніки. Парадоксальна інтенція .....	50
Контрольні запитання і завдання .....	51
Список використаної й рекомендованої літератури .....	51
<b>Розділ 2. ПРАКТИКА ПСИХОЛОГІЧНОГО</b>	
<b>КОНСУЛЬТУВАННЯ .....</b>	<b>54</b>
<b>Глава 3. Психологічне консультування з особистісних проблем .....</b>	<b>54</b>
Хто звертається по психологічну допомогу .....	54
Особливості соціальних функцій консультанта .....	56
Особливості здійснення психологічного впливу в процесі психологічного консультування .....	59
Контрольні запитання .....	61
<b>Глава 4. Психологічне консультування в сфері освіти .....</b>	<b>62</b>
Основні запити в сфері психолого-педагогічного консультування .....	62
Консультування батьків та педагогів щодо взаємодії з дітьми різного віку .....	63
Консультування з розвитку здібностей школярів .....	67
Консультування з проблем шкільної адаптації та успішності .....	70

Консультування з проблем профілактики дитячої злочинності, наркоманії та алкоголізму .....	72
Контрольні завдання .....	74
Список використаної й рекомендованої літератури .....	74
<b>Глава 5. Етапи психологічного консультування</b> .....	<b>76</b>
<i>5.1. Етап перший. Підготовчий</i> .....	<i>77</i>
Попереднє знайомство .....	77
Збирання відомостей і встановлення контакту .....	77
Виявлення очікувань .....	78
Укладання контракту .....	79
Завдання підготовчого етапу .....	81
Контрольні запитання і завдання .....	81
Список використаної й рекомендованої літератури .....	82
<i>5.2. Етап другий. Діагностичний</i> .....	<i>83</i>
Перша фаза: клієнт говорить, консультант слухає .....	83
Тестування .....	84
Робота зі скаргою .....	85
Розпитування клієнта .....	89
Друга фаза: консультант і клієнт формулюють запит .....	90
Робота з почуттями .....	93
Завдання психолога на діагностичному етапі .....	96
Контрольні завдання .....	97
Список використаної й рекомендованої літератури .....	98
<i>5.3. Етап третій. Корекційний</i> .....	<i>98</i>
Завдання корекційного етапу .....	98
Можливості і технічні прийоми психокорекційного впливу .....	100
Визначення реєстру рішень і вибір серед альтернатив .....	104
Контрольні завдання .....	104
Список використаної й рекомендованої літератури .....	105
<i>5.4. Етап четвертий. Заклучний</i> .....	<i>105</i>
Узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта .....	106
Закріплення мотивації клієнта щодо змін .....	106
Обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом .....	107
Резюме .....	107
Психологічний тренінг поетапного проведення консультації .....	108
Контрольні запитання і завдання .....	109
	149

Список використаної й рекомендованої літератури .....	110
<b>Глава 6. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта .....</b>	<b>111</b>
<i>6.1. Умови взаємодії .....</i>	<i>111</i>
Організація місця консультативної бесіди .....	111
Час бесіди .....	112
Одяг та імідж консультанта .....	113
Контрольні завдання .....	113
Список використаної й рекомендованої літератури .....	113
<i>6.2. Встановлення і підтримка контакту .....</i>	<i>114</i>
Вітання і знайомство .....	114
Позиція і дистанція .....	115
Спостережливість і рефлексія психолога .....	116
Уважна поведінка консультанта — основа спілкування .....	119
Психологічний тренінг уважного поводження .....	123
Контрольні завдання .....	124
Список використаної й рекомендованої літератури .....	124
<i>6.3. Активне слухання .....</i>	<i>125</i>
Навички слухання .....	126
Навички дослідження .....	129
Навички дій .....	139
Резюме .....	142
Психологічний тренінг активного слухання .....	143
Контрольні завдання .....	146
Список використаної й рекомендованої літератури .....	146

The educational manual reveals the fundamentals of consultancy. The materials that present classical directions of consultative assistance in psychological practice are contained particularly; the methodical procedures, techniques of individual consultancy are presented in the manual. It is meant for the students, who study on speciality "Psychology", "Practical psychology", practical psychologists, social psychologists.

Навчальне видання  
**Хомич** Галина Олексіївна  
**Ткач** Разіда Мугалімівна  
**ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**  
*Навчальний посібник*

Educational edition  
**Khomych**, Halyna O.  
**Tkach**, Razida M.  
**FUNDAMENTALS OF PSYCHOLOGICAL CONSULTANCY**  
*Educational manual*

Відповідальний редактор *О. Г. Таран*  
Редактор *С. В. Оратовська*  
Коректор *О. І. Масвська*  
Комп'ютерне верстання *Г. М. Перечинська*  
Оформлення обкладинки *Д. В. Кругленко*

Підп. до друку 13.05.04. Формат 60×84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Папір офсетний. Друк офсетний.  
Ум. друк. арк. 8,83. Обл.-вид. арк. 9,25. Тираж 2000 пр. Зам. № 2-0704

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
суб'єктів видавничої справи ДК № 8 від 23.02.2000*

Друкарня ТОВ "Видавництво "Телесик"  
04057 Київ-57, вул. І. Шевцова, 1, оф. 411