

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

З.Ю.Крижановська

КОНФЛІКТОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Навчальний посібник

Луцьк – 2017

УДК 159.98(075.8)

ББК 88.492я73

К 65

*Рекомендовано до друку вченою радою
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки
(протокол № 3 від 23.02.2017 року)*

Укладач:

Крижановська З. Ю. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної та соціальної психології Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки.

Рецензенти:

Засєкіна Л. В. .– доктор психологічних наук, професор кафедри загальної та соціальної психології Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки;

Іванчук М. Г. – доктор психологічних наук, професор кафедри педагогіки та методики початкового навчання Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича;

Колтунович Т. А. – кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри педагогіки та психології дошкільної освіти Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

К 65 Конфліктологічне консультування : навч. посіб. / уклад. Зореслава Юріївна Крижановська. – Луцьк, 2017. – 110 с.

Навчальний посібник створений з метою допомоги студентам у формуванні систематизованих знань із психології консультування.

Зокрема, в ньому вміщено матеріали, що презентують класичні напрями консультативної допомоги у психологічній практиці. Подано методичні процедури, техніки індивідуального консультування.

Для студентів, які навчаються за спеціальністю “Соціальна робота”, а також для практикуючих психологів, соціальних педагогів.

УДК 159.98(075.8)

ББК 88.492я73

© Крижановська З. Ю. (укладання), 2017

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
Змістовний модуль 1. Визначення психологічного консультування, як прикладної галузі знань.....	7
<i>Тема 1. Основні поняття психологічного консультування.....</i>	<i>7</i>
План-конспект лекції.....	7
1. Визначення психологічного консультування.....	7
2. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта.....	8
3. Психологічне консультування та інші стратегії психологічної допомоги людині.....	11
Самостійна робота з теми.....	12
<i>Тема 2. Вимоги до психолога-консультанта.....</i>	<i>14</i>
План-конспект лекції.....	14
1. Професія психолога-консультанта.....	14
2. Особистість психолога-консультанта.....	15
3. Система професійних цінностей консультанта.....	17
4. Професійна етика психолога-консультанта.....	18
5. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта.....	20
Самостійна робота з теми.....	21
<i>Тема 3. Особистість клієнта.....</i>	<i>23</i>
План-конспект лекції.....	23
1. Психологічний вимір клієнта психолога-консультанта.....	23
2. Оцінка проблем клієнта психологічної консультації.....	25
3. Типологія клієнтів.....	26
Самостійна робота з теми.....	30

Змістовний модуль 2. Психологічне консультування, як форма надання допомоги.....34

Тема 4. Консультування в контексті різних наукових теорій.....34

План-конспект лекції.....34

1. Консультування в парадигмі психоаналітичного підходу.....34

2. Когнітивно-поведінковий підхід в консультуванні.....35

3. Клієнт-центрована теорія К.Роджерса.....37

4. Арт-терапія та її можливості в консультуванні.....39

5. Консультативна діяльність в екзистенційній психології.....40

Самостійна робота з теми.....42

Тема 5. Процес психологічного консультування.....43

План-конспект лекції.....43

1. Перша зустріч з клієнтом.43

2. Консультативний контакт.....45

3. Етапи психологічного консультування.....45

3.1. Етап перший: підготовчий.....49

3.2. Етап другий: діагностичний.....50

3.3. Етап третій: корекційний.....51

3.4. Етап четвертий: заключний.....53

4. Оцінка ефективності психологічного консультування.....54

Самостійна робота з теми.....56

Тема 6. Основні феномени професійної взаємодії психолога та клієнта.....57

План-конспект лекції.....57

1. Феномени психоконсультативної взаємодії.....57

2. Терапевтичний клімат.....59

3. Перенесення в консультуванні.....60

4. Контрперенесення в консультуванні.....62

5. Опір у психологічному консультуванні.....63

Самостійна робота з теми64

Тема 7. Основні техніки, прийоми та засоби психологічного консультування.....	67
План-конспект лекції.....	68
1. Інструментарій психолога-консультанта.....	68
2. Невербальний контакт:.....	72
2.1. Контакт очей.....	72
2.2. Вираз обличчя.....	73
2.3. Поза тіла.....	74
3. Вербальне спілкування в консультуванні.....	75
4. Навички та стратегії впливу:	
4.1. Директиви.....	76
4.2. Логічні висновки.....	78
4.3. Інтерпретація.....	79
Самостійна робота з теми.....	82

Тема 8. Психологічне консультування в різних соціальних сферах.....	86
План-конспект лекції.....	86
1. Особливості консультування в закладах освіти.....	86
1.1. Консультування у вищому навчальному закладі.....	86
1.2. Консультування в загальноосвітніх школах.....	89
1.3. Консультування в дитячих дошкільних закладах.....	93
2. Сімейне консультування.....	96
2.1. Доподружнє консультування.....	97
2.2. Консультування молоді сім'ї.....	99
2.3. Консультування зрілої родини.....	103
2.4. Консультування подружжя старшого віку.....	106
Самостійна робота з теми.....	107
Список використаних джерел.....	109

ВСТУП

Розвиток практичної психології і соціальної роботи останніх років полягає у становленні сфери соціально-психологічного обслуговування населення. Іде орієнтація на формування практики соціально-психологічного консультування. В інших сферах діяльності (педагогічній, юридичній, медичній і т. п.) консультант виступає як помічник на противагу сфері соціальної допомоги, де він стає автономним практиком, що обслуговує людей, які потрапили в складну життєву ситуацію. В той же час розвиток економіки розширює рамки попиту на соціальних працівників і практикуючих психологів, змушуючи їх долати вузькі рамки предметно-організованої діяльності і знаходити засоби надання допомоги у вирішенні складних проблем, застосовувати їх у своїй практиці та навчати цим засобам клієнтів у ситуації консультативної взаємодії.

Навчальний посібник створено з метою висвітлити базовий теоретичний та практичний аспект психологічного консультування, яким зможе скористатися в роботі соціальний працівник. Ми спробували показати, що саме і як саме необхідно робити для встановлення психологічного контакту з клієнтом, як організувати психологічну консультацію, правильно вислухати скарги клієнта та надати психологічну підтримку, з'ясувати пріоритети та цінності клієнта, його ресурси та можливості. Запропоноване видання стане в пригоді соціальному працівнику, під час роботи з особливими групами клієнтів, основні характеристики яких містяться в посібнику. Окрім того, в навчальному виданні запропоновано ряд практичних вправ та завдань, які дадуть змогу повправлятися у набутті практичних навичок роботи.

Зміст навчального посібника відображає зміст навчального курсу, який викладається у студентів спеціальності “Соціальна робота”.

Змістовний модуль 1
***Визначення психологічного консультування, як
прикладної галузі знань***

Тема 1. Основні поняття психологічного консультування.

4. Визначення психологічного консультування.
5. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта.
6. Психологічне консультування та інші стратегії психологічної допомоги людині.

План-конспект лекції

1. Визначення психологічного консультування.

Психологічне консультування як галузь психологічної практики виділилося з психотерапії. Воно виникло для потреб людей, що не мають клінічних порушень, однак потребують психологічної допомоги.

В умовах сьогодення психологічне консультування як практична допомога людині в різних життєвих ситуаціях – один із найбільш популярних напрямів практичної психології. Разом із тим різноманітність визначень поняття «психологічне консультування» засвідчує, що ця галузь практичної психології не має єдиного понятійного апарату, термінології та теорії. Спроба об'єднати погляди, які існують на цю форму роботи з людиною, дає можливість сформулювати таке визначення: це безпосередня взаємодія психолога з клієнтом (пацієнтом), яка орієнтована на вирішення його особистісних проблем, підвищення психологічної культури та особистісного зростання.

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.

У ролі пацієнта психолога-консультанта може виступати будь-яка психічно здорова людина, що є носієм екзистенційних проблем, міжособистісних конфліктів, сімейних труднощів чи проблем професійного вибору.

Т.В.Дуткевич та О.В.Савицька вказують на те, що для забезпечення результативності та ефективності психологічного консультування необхідно дотримуватися таких його **принципів**:

- *принцип доброзичливого й безоцінного ставлення до клієнта*, що передбачає вияв емоційної теплоти й поваги, вміння прийняти клієнта таким, яким він є, не оцінюючи та не засуджуючи його норми і цінності, стиль життя і поведінку;

- *забезпечення конфіденційності зустрічі*. Цей принцип означає, що психолог зберігає у таємниці все, що стосується клієнта, його особистих проблем і життєвих обставин (крім випадків, передбачених законом, про що клієнт попереджається психологом);

- *принцип добровільності* полягає у тому, що клієнт сам звертається до психолога, оскільки суб'єктивно відчуває труднощі у житті та мотивований до сприйняття психологічної допомоги;

- *принцип відповідальності*. Психолог не може мати з клієнтом у будь-яких особистих стосунків, не має права давати поради чи рекомендації.

Важливим у консультуванні є психодіагностичний процес, який дозволяє за допомогою наукових термінів кваліфікувати психічний стан клієнта, динаміку розвитку цього стану і ті індивідуально-психологічні чинники, які беруть участь у формуванні дезадаптивних негативних психічних станів, що порушують психологічний гомеостаз клієнта. Психологічна діагностика дає можливість консультанту не лише виявити вразливі та слабкі сторони особистості пацієнта, а й сильні, на які можна опиратися в процесі психологічної роботи: психологічні ресурси і резерви, адаптивні і компенсаторні можливості особистості.

2. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта.

Основний метод роботи консультанта, безперечно, – бесіда. *Консультативна бесіда*, з одного боку, – це метод одержання даних на основі вербальної комунікації, з іншого – він є і діагностичним, бо дозволяє отримати інформацію про внутрішні процеси, суб'єктивні переживання й особливості поведінки людини, які не можуть бути виявлені за допомогою об'єктивних, формалізованих методів. І, нарешті, бесіда – особливий психотерапевтичний засіб встановлення контакту психолога з клієнтом.

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

Організація місця консультативної бесіди

Людина, що звертається до психолога за допомогою, має почуватися затишно. Вона хоче відчувати не тільки турботу, доброзичливість і розуміння, але й бути у безпеці. Безперечно, що домінантними умовами створення такої атмосфери будуть професіоналізм і особисті якості консультанта, але разом із цим *організація робочого місця* – також важливий чинник.

На думку Е.Берна, це має бути місце (офіс або кімната), що призначене для консультування і повинно бути доступним, але водночас розташованим осторонь від поживленої траси, щоб ніхто не заважав тим, хто розмовляє. Не можна провести успішного консультування, коли сторонні постійно заходять і виходять з кімнати, коли дзвонить телефон, що порушує хід думок клієнта.

Отже, кімната має бути ізольованою, окрім цього вона повинна бути затишною й обставленою меблями (краще у стилі “класик”). У кабінеті можуть бути два куточки для бесіди: перший – м'які меблі (крісла або диван) та журнальний столик; другий – кілька напівм'яких стільців й стіл. Також інтер'єр можна доповнити картинами та квітами для створення гармонійної, заспокійливої атмосфери.

У разі, якщо такий варіант недоступний, тобто немає зручних меблів і спеціального приміщення, на думку Ю.Альошиної, то консультацію можна успішно провести, спеціально відведений частині простору (найкраще у кутку), де можна було б розмістити клієнта спиною до дверей, обмеживши поле його зору і, таким чином, максимально зосередити його на консультанті.

Час бесіди

Час є дуже важливою характеристикою консультативної бесіди. Його феномен можна розглядати в різних аспектах. Час як необхідна умова ефективності й успішності консультативного впливу, тобто зустріч має проходити тоді, коли у клієнта і консультанта є можливість поговорити спокійно, не поспішаючи.

Час як параметр психотерапевтичного впливу, саме: тимчасова рамка консультації (початок – кінець) впливає на клієнта і консультанта, бо 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 чинник структурованості консультативної бесіди. Для того, щоб психолог допоміг клієнтові, кожен її етап має відбутися у відведений для цього часовий відрізок. Дуже умовно час консультативної бесіди можна розподілити у такий спосіб: 1) 5 – 10 хвилин – знайомство з клієнтом і початок бесіди; 2) 25 – 35 хвилин – його розпитування, формулювання і перевірка консультативних гіпотез; 3) 10 – 15 хвилин – корекційний вплив; 4) 5 – 10 хвилин – завершення бесіди [Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное консультирование. — М., 1994].

Одяг та імідж консультанта

Як відомо, одяг, зачіска і прикраси є компонентом зовнішнього вигляду людини і можуть свідчити про її діяльність (військова форма), національну приналежність (національний костюм), слугує додатковою ознакою віку, характеризує смаки та звички.

Одяг, зовнішній вигляд і манери поводження 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 поводження, — усе це може свідчити про явну чи неявну особистісну проблему фахівця, підриваючи довіру до нього ще до початку спільної роботи. Вираз обличчя, погляд, манери, одяг, — все мусить підтверджувати здоровий спосіб життя психолога-консультанта, збалансованість особистості. А також вселяти у клієнта впевненість у тому, що йому нададуть допомогу.

3. Психологічне консультування та інші стратегії психологічної допомоги людині.

Поряд з психологічним консультуванням існують й інші форми психологічної допомоги людям, як-от психотерапія.

Буквальне значення терміну “психотерапія” пов’язане з двома його трактуваннями, які базуються на перекладі грецьких слів *psyche* – душа і *therapeia* – турбота, догляд, лікування, тобто “зцілення душею” чи “лікування душі”. Термін “психотерапія” був введений у 1872 р. Д.Тьюком в книзі “Ілюстрації впливу розуму на тіло” і набув широкого вжитку з кінця ХІХ ст. Якщо звернутися до психологічного словника, то можна віднайти таке визначення поняття “психотерапія” – будь-який вид лікування розмовою. Психотерапія може бути індивідуальною чи груповою, поверхневою чи глибинною, довготривалою чи короткотривалою, інтенсивною і т. д.

Якщо говорять про співвідношення консультування та психотерапії зазвичай вдаються до погляду як про континуум. На одному полюсі робота професіонала охоплює в основному ситуаційні проблеми, які вирішуються на рівні свідомості і виникають у клінічно здорових індивідів. Тут розташована зона консультування, на іншому ж – більше прагнення до глибокого аналізу проблем з орієнтацією на несвідомі процеси, структурну перебудову особистості. Тут розташована сфера терапії. Зона між полюсами належить діяльності, яку можна називати як консультуванням, так і психотерапією.

Окрім того, науковці виділили специфічні риси психологічного консультування, що відрізняють його від психотерапії: консультування орієнтоване на клінічно здорову особистість (це люди, що мають в повсякденному житті психологічні труднощі і проблеми, скарги невротичного характеру, а також люди, що відчують себе добре, однак ставлять перед собою мету подальшого розвитку особистості).

Консультування зорієнтоване на здорові сторони особистості незалежно від ступеня порушення (ця орієнтація заснована на позиції, що людина може змінюватися, знаходити способи використання своїх задатків, навіть якщо вони невеликі через неадекватність почуттів, уповільненого дозрівання, культурної депривації, нестачі фінансів, хвороби, інвалідності, похилого віку (Jordan з співавт.) .

Консультування частіше орієнтується на сьогодення і майбутнє клієнтів, в психотерапії йде робота з минулим, опрацьовуються проблеми, витіснені у несвідоме.

Консультування звичайно орієнтується на короткострокову допомогу, водночас психотерапія може тривати і впродовж року.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: психологічне консультування, консультативна бесіда, психолог-консультант, клієнт, психологічна проблема.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

1. Предмет і структура консультативної психології.

Запитання для самоконтролю:

1. Яку форму практичної роботи психолога ми називаємо психологічним консультуванням?
2. Назвіть аудиторію людей, яка може виступати в ролі клієнта психолога-консультанта?
3. На яких принципах має базуватись робота консультанта?
4. Які вимоги ставляться до організації консультативного процесу?

5. У чому полягають відмінності між психотерапією і психологічним консультуванням?

Практична вправа “Готель”

Мета: рефлексія образу професійного психолога.

У готелі є три вільних номери. Адміністратору дані вказівки поселити в них психологів, проте він не знає ні віку, ні статі, ні мети приїзду фахівців. Біля свого віконця він помістив табличку «Місця тільки для психологів». Разом з тим він з'ясував, що сьогодні в готелі великий наплив людей, а місць немає, і він змушений відмовляти. Адміністраторові відомо, що люди, які бажають одержати місце, вдаватимуться до різних хитрощів, намагаючись видати себе за психолога. Одну людину з групи обирають адміністратором. Інші виступають у ролі приїжджих (серед них три справжніх психологи, які таємно призначені ведучим). Усі починають видавати себе за психологів. Адміністратор має на свій розсуд поселити трьох осіб. Обговорення: група аналізує, що було ключовим в оцінюванні людини як психолога? які ознаки сприяли цьому? хто був найбільш переконливим, удаючи психолога? на що орієнтувались студенти, втілюючи цей образ?

Практичне завдання

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 не домовляє... 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 – неприємніє... Що мені робити? До кого мені звернутися по допомогу? Дякую. Чекаю відповіді

Тема 2. Вимоги до психолога-консультанта.

1. Професія психолога-консультанта.
2. Особистість психолога-консультанта.
3. Мета і завдання консультанта в процесі консультування.
4. Система професійних цінностей консультанта.
5. Професійна етика психолога-консультанта.
6. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта.

План-конспект лекції

1. Професія психолога-консультанта.

Психологом-консультантом може стати тільки та людина, яка професійно, відповідально і на високому рівні займається психологічним консультуванням, має загальну і спеціальну вищу психологічну освіту та досвід практичної роботи в ролі психолога-консультанта, високо оцінена фахівцями і підтверджена відповідним сертифікатом. Пояснимо сказане детальніше.

Загальна вища психологічна освіта – це освіта, яку фахівець отримує після успішного закінчення психологічного факультету або відділення вищого навчального закладу – університету або інституту. Спеціальна психологічна освіта – це освіта, що передбачає спеціалізацію в одній з галузей психологічної науки і практики. Така подвійна освіта потрібна психологу-консультантові для того, щоб на

сучасній науковій основі і з глибоким практичним розумінням займатися консультуванням.

Спеціальна практична психологічна освіта – це освіта, яка пов'язана з практичною діяльністю психолога-консультанта, з освоєнням методів психологічної роботи з людьми, що звертаються за допомогою в психологічну консультацію. Насамперед, йдеться про такі науково обґрунтовані методи роботи, які викладаються на спеціальних факультетах, де готують практичних психологів із вищою освітою. Великий досвід практичної роботи психологу-консультантові потрібний тому, що йому доведеться мати справу не з наукою або викладанням психології, а з реальними і часто складними життєвими проблемами людей. Отримані у ВНЗ знання не перетворюються на вміння без досвіду практичної роботи.

Усі без виключення тонкощі практичної роботи психолога-консультанта, усі можливі ситуації, з якими він може зіткнутися в житті, неможливо передбачити заздалегідь і включити відповідні дисципліни в навчальну програму підготовки ВНЗ. Отже, досвід практичної роботи психологу-консультантові необхідний у будь-якому випадку.

Напрямки професійної підготовки консультанта:

- вивчення етапів психологічного консультування;
- засвоєння інформації про зміст роботи психолога-консультанта;
- оволодіння методами роботи психолога-консультанта з клієнтом;
- ознайомлення з особливостями проведення психологічного консультування в таких галузях: сімейне, ділове, психолого-педагогічне, інтимно-особистісне;
- робота психолога-консультанта під керівництвом більш досвідченого психолога-консультанта (супервізора).

2. Особистість психолога-консультанта в консультуванні.

Окрім знань і умінь, психолог-консультант повинен володіти і відповідним професії набором спеціальних особових якостей. На думку Р.Мея, консультант-психолог повинен уміти імпонувати людям,

почувати себе вільним в будь-якому суспільстві, бути здатним до емпатії. Головне для справжнього психолога-консультанта – це доброзичливість і прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе з кращого боку і усвідомити свою цінність як особистості.

Особистість консультанта (психотерапевта) - це найважливіший цілющий засіб у процесі консультування. Так М.Балінт стверджував про те, що психотерапія – це не теоретичні знання, а навички особистості. Такої ж думки дотримується представник гуманістичної психології К. Роджерс, підкреслюючи, що теорія й ефективні методи консультанта менш важливі, ніж здійснення ним своєї ролі. А.Гомбс, виходячи з кількох досліджень, встановив, що консультанта, який процвітає, відрізняють від невдахи риси особистості. Фрейд про критерії успішності психотерапевта відповів, що психоаналітику не обов'язково мати медичну освіту, а необхідні спостережливість й уміння проникнути в душу клієнта.

Отже, основна техніка психологічного консультування – це “Я-як інструмент”, тобто основним засобом, стимулюючим вдосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта.

У 1964 р. Комітет із нагляду і підготовці консультантів США встановив такі шість якостей особистості, необхідних консультанту:

- довіра до людей;
- повага до цінностей іншої особистості;
- проникливість;
- відсутність упереджень;
- саморозуміння;
- усвідомлення професійного вибору.

Якщо продовжити огляд численних джерел літератури (див. список використаної літератури) про властивості особистості, які необхідні консультантові, щоб бути каталізатором самопізнання, зміни й удосконалювання іншої людини, ми наблизимося до моделі особистості ефективного консультанта (Кочунас Р.,1999).

Фактори моделі особистості ефективного консультанта:

1). *Розвиток самопізнання* – чим більше консультант знає про себе, тим краще він розуміє своїх клієнтів і навпаки.

2). *Сила особистості* – консультант повинен знати або усвідомлювати, хто він такий, чого хоче від життя і, що для нього є значимим.

3). *Терпимість до невизначеності* – це здатність впевнено себе почувати в будь-якій ситуації і з будь-якими людьми.

4). *Здатність до емпатії* – співчуття, співпереживання.

5). *Особистісна зрілість консультанта* – передбачає успішне вирішення життєвих проблем, розуміння себе, терпимість і відвертість у відношенні до себе.

6). *Соціальна зрілість консультанта* – передбачає здатність допомагати іншим людям ефективно вирішувати їх проблеми.

3. Система професійних цінностей консультанта.

Слід зазначити, що види психологічного консультування, як і його принципи, теж вимагають від особистості-професіонала певних якостей і цінностей. Система цінностей консультанта визначає вихідні передумови консультування. Будь-яка проблема особистості, як відзначає Р.Мей, це моральна проблема; інакше кажучи, кожна проблема особистості має свій моральний підтекст.

На думку К. Коррі, консультант або психолог, бажаючи уникнути ціннісних колізій у процесі консультування, повинен мати чітку позицію з деяких питань. Найголовніші сфери, у яких важлива позиція консультанта – це родина, секс, аборти, релігія, наркотики.

Консультантові важливо знати, який вплив його цінностей на хід консультування, щоб він міг бути самим собою й уникати нав'язування власних настанов клієнтам. Із іншого боку, нейтральність консультанта говорить, або його амбівалентність у ставленні цінностей, або те, що він піклується лише про “захист” процесу консультування від своїх цінностей, і це заважає автентичності і щирості.

Разова консультація (у випадках, коли більш тривала робота неможлива чи недоцільна; відбувається протягом 45 – 60 хвилин) передбачає наявність у психолога надзвичайної спостережливості, проникливості, уважності, обережності, емпатійності та певних

інтелектуальних здібностей. Короткотермінове консультування (триває впродовж 3 – 4 зустрічей) у більшості випадків носить просвітницько-рекомендаційний чи діагностичний характер (духовна цінність - істина). Окрім вищезгаданих, одне із завдань короткотермінового консультування полягає у наданні допомоги людям у нормалізації їхніх міжособистісних стосунків. Допомога консультанта має психологічний характер, оскільки вона пов'язана з корекцією установок, ставлень, цінностей клієнта, і здійснюється через організований і наповнений процес спілкування між клієнтом і консультантом, тому комунікабельність стає однією з найнеобхідніших якостей-цінностей психолога (духовні цінності: мудрість, гуманізм, альтруїзм, співпричетність). На відміну від разової консультації, консультування, що триває протягом певного часу, надає психологу більше можливостей проявити професіоналізм (наприклад, застосувати ширший спектр засобів психологічного впливу) і духовні та моральні цінності у вислуховуванні клієнта, наданні йому емоційної підтримки (духовна цінність - співпричетність), в орієнтації щодо прийняття відповідальності за його життя (духовна цінність - свобода), розширенні уявлень про нього і оточуючих людей (Істина) та в інших видах професійної діяльності.

4. Професійна етика психолога-консультанта.

Таким чином ми підійшли до питання про професійну етику практичного психолога. Спробуємо розібратися, якою ж має бути поведінка успішного консультанта.

Емпатія є неодмінною умовою консультування. Вона включає ідентифікацію з іншою особою, при якій стає можливим взаєморозуміння різних людей.

Прояв емпатії у спілкуванні означає, що консультант чуйно і точно реагує на переживання клієнта, немов це його власні переживання. Ідеться про здатність “ужитися” у суб'єктивний світ клієнта і зрозуміти зміст різних подій у цьому світі. Таке “входження” має бути безцінним, не поділяючий зміст інший світу на правильні і неправильні, гарну і погану частини. Безцінна настанова консультанта дозволяє клієнтам більшою мірою сприймати себе. Коли консультант

точно і старанно ідентифікує різноманітні почуття - злість, страх, ворожість, тривогу, радість, - клієнт має змогу краще почути і зрозуміти себе.

Емпатія також допомагає консультантові розібратися в причинах недостатньої відвертості клієнта: про щось клієнт не говорить, оскільки цьому перешкоджає несвідомий опір, щось просто приховує і про щось не розповідає через побоювання не бути почутим (Сохнув, 1988).

Аналіз літератури, узагальнення підсумків дискусій у вітчизняній та західній періодиці (Батусь Б. С, Бондаренко О. Ф., та інші) останніх років із питань етики, професійної поведінки практичного психолога дозволяє сформулювати низку етичних стандартів, дотримання яких є неодмінним обов'язком професіонала.

Насамперед відзначимо, що психологія як професія підпорядковується етичним нормам, спільним для будь-якої професії, що стосується безпосередньо людини. Це – повага до особи, людських прав та свобод, гідності, належна професійна компетенція, сумління, доброзичливість та безумовна настанова на благо клієнта.

Крім загальних етичних вимог, у багатьох країнах розроблені етичні стандарти й нормативи, специфічні для практикуючих психологів. Одне з найперших місць тут належить принципу конфіденційності, тобто збереження особистої таємниці клієнта.

Принцип полягає не лише в нерозголошенні відомостей з особистого життя клієнтів, а й у роз'ясненні клієнтові вихідних позицій психолога для запобігання приховуванню інформації, що стосується, наприклад кримінального права. Специфічним етичним нормативом є *вимога уникати фізичного контакту з клієнтом* (окрім передбачених технічних або процедурних маніпуляцій), обмежуючись прийнятим у суспільстві порядком вітання (рукостискання, уклін та ін.). Експресивний прояв із боку клієнта, що виходить за межі прийнятого етикету, вимагає спеціального аналізу.

Особливими вимогами до психолога є також: *уникнення за можливості соціальних контактів із своїм клієнтом*, якщо ці контакти не передбачені процедурою спільної роботи спільного ведення справи, недопущення маніпулювання клієнтом або собою з боку останнього

(наприклад, через вручення коштовного подарунка). Психологи-консультанти повинні бути особливо обережні в тому, щоб не викликати необґрунтованих сподівань або перевищити межі своєї компетенції.

Психолог має право відмовити в послугах, якщо поряд із психологічним втручанням водночас здійснюються незалежний та не обговорений з психологом інший вплив на психіку.

У випадку платної психологічної допомоги *розмір гонорару має бути обумовлений заздалегідь* з урахуванням можливостей і взаємної прийнятності винагороди. Психолог повинен бути готовим до того, що клієнт не зможе сплатити за надані послуги, і прийняти рішення, що не принижує гідності людини й не позбавляє її психологічної допомоги.

5. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта.

Негативні аспекти професійної діяльності:

1. загроза втратити свою індивідуальність і розчинитися в клієнтах;
2. негативні наслідки можуть проявлятися в особистому житті;
3. загроза психічних порушень через постійне зіткнення з різними формами психічних патологій;
4. синдром згорання – це емоційне, розумове, фізичне виснаження через довготривале емоційне навантаження.

Причини синдрому згорання:

- монотонність роботи, особливо, якщо її сенс здається сумнівним;
- вкладання в роботу великих особистісних ресурсів, затрат, які не передбачають відповідної компенсації;
- строга регламентація часу роботи при нереальних термінах її виконання;
- робота з немотивованими клієнтами (клієнт постійно чинить опір роботі консультанта);
- напруженість і конфлікти в професійному середовищі;
- недостатність умов для самовираження особистості;
- довготривалі не вирішені особистісні конфлікти консультанта.

Способи запобігання:

1. Розвивати інші інтереси не пов'язані з консультуванням;
2. Внесення різноманітності в свою роботу.

3. Підтримка свого здоров'я, а саме дотримання режиму сну, харчування, оволодіння технікою розслаблення, медитації.
4. Успішне соціальне життя (наявність друзів, краще іншої професії).
5. Вміння не поспішати і надавати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів в роботі і житті.
6. Брати посильні обов'язки.
7. Читання не тільки професійної, а й іншої літератури для власного задоволення.
8. Участь у семінарах, конференціях – спілкування з цікавими людьми.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: психолог-консультант, професійна освіта, ціннісні орієнтації консультанта, мета консультування, ПВЯ(професійно-важливі якості) консультанта.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

1. Мета і завдання консультанта в процесі консультування.

Запитання для самоконтролю:

1. Сформулюйте особливості консультанта-професіонала?
2. Перерахуйте особистісні особливості, що могли б послужити основою програми з підготовки консультантів.
3. Доведіть, що основним засобом, що стимулює удосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта.
4. Сформулюйте найважливіші рольові функції консультанта.
5. Прочитайте і прокоментуйте вислів: «Консультант повинен усвідомлювати, хто він, ким може стати і яким його сподівається бачити клієнт».
6. Прочитайте і прокоментуйте вислів: «Головне завдання консультанта – допомогти клієнту у виявленні своїх внутрішніх проблем і в усуненні їх».

6. Що на практиці означає головне завдання консультанта – допомогти клієнтові у виявленні своїх внутрішніх проблем і в усуненні їх.

Практична задача

Клієнтка – жінка 30 років, заміжня, має трьох дітей, старшій дитині 10 років. Проблема: труднощі у прийнятті рішення – зберегти шлюб чи розлучитися з чоловіком, який, за її словами, зовсім не піклується про дітей та про неї, цілком занурений у свою роботу, нудний та самовпевнений. Чоловік відмовляється взяти участь у консультуванні щодо вирішення сімейних проблем, стверджуючи, що з ним все нормально, а лікуватися потрібно дружині, бо це її клопіт. Клієнтка стверджує, що розлучилась би негайно, якби не діти, котрим потрібний батько. Головна складність у необхідності прийняти рішення – зберегти родину, тобто вибрати стабільність, при цьому нехтуючи ставленням до чоловіка, або все-таки розлучитися, тобто ризикнути докорінно змінити своє життя. Один з допустимих виходів вона бачить у збереженні родини й у стосунках з іншим чоловіком (чи чоловіками) з метою задоволення власних емоційних та фізіологічних потреб.

Практична вправа “Етика консультанта”

Мета: проаналізувати ситуації, що виникають у процесі консультування, та спробувати знайти гідний вихід, орієнтуючись на професійний етичний кодекс психолога.

Прочитайте ситуації та спробуйте ранжувати їх за ступенем серйозності порушення етичного кодексу психолога: від незначного до дуже серйозного.

- Після закінчення зустрічі ви з клієнтом ідете в кафе випити кави.
- Ви просите клієнта підвезти вас до місця паркування вашої машини.
- Ви пропонуєте клієнтові якимось разом повечеряти.
- Ви приймаєте запрошення клієнта разом піти на концерт.
- Ви просите клієнта (вчителя математики) допомогти вашій дитині підготуватися до вступних іспитів.

- Ви просите у клієнта позичити грошей.
- Ви обмінюєтесь новинами про спільного знайомого.
- Ви обговорюєте інших клієнтів.
- Ви даєте клієнтові трохи грошей, бо знаєте, що йому немає чого їсти.

Тема 3. Особистість клієнта.

1. Психологічний вимір клієнта психолога-консультанта.
2. Оцінка проблем клієнта психологічної консультації.
3. Типологія клієнтів.
4. Переживання клієнта в процесі психологічного консультування.

План-конспект лекції

1. Психологічний вимір клієнта психолога-консультанта

Зважаючи на те, що клієнтом психологічної консультації може стати будь-яка здорова людина, яка звертається по допомогу переважно тоді, коли відчуває психологічну скруту, говорити про типового клієнта чи типовий запит не доводиться. Кожна людина - індивідуальність, кожна проблемна ситуація навіть, якщо вона схожа з іншими – унікальна.

Психологічні запити можна поділити за рівнем необхідності проникнення в душу клієнта. Потреба в допомозі може відчуватися лише в одній або одночасно в кількох сферах життя особистості. Наприклад, він може прагнути розв'язати локальний конфлікт на роботі або ж потребувати у більш серйозних трансформацій з необхідним глибинним аналізом, переосмисленням стосунків та цінностей. У другому випадку виникає потреба в довготривалому психотерапевтичному впливі, який забезпечить, найімовірніше, психотерапевт, аніж консультант.

Хоча природа і нагородила людину могутнім інтелектом, здатністю психологічно зцілюватися та радіти життю, та навіть найбільш здорова психіка може зазнавати її руйнівного впливу. Людина

потерпає від психологічних негараздів, реальних чи ілюзорних труднощів, і не може поквитатися з ними здебільшого через те, що їй заважає ригідність (негнучкість) в структуруванні суб'єктивної реальності. На щастя, психологічні порушення і втрати, поки вони не закарбувалися в тілі, є зворотними. Зцілитися можна, якщо врахувати певні закономірності та умови функціонування психіки.

А. Айві часто нагадує, що консультування існує для клієнта, а не для консультанта, тому дуже важливим є рівень розвитку клієнта. Якщо це людина дезорієнтована з передопераційним мисленням (магічним, ірраціональним), то в бесіді переважатимуть директиви, бо людина має обмежені можливості, їй часто бракує навичок життя. Такий стиль консультування носить назву "екзогенного структурування". Якщо мати конкретно-операційний рівень мислення, клієнт може зрозуміти, у чому полягають його проблеми, але не буде спроможним безпосередньо впливати на них. У цьому випадку краще вдатися до наставницького (конкретно-операційного) стилю. Людині з *самокерованим операційним* рівнем мислення імпонуватиме психотерапевтична робота, яка скерована на клієнта. Зрілість та високий рівень розвитку людини вирівнюють позиції консультанта та клієнта, формує модель інтерв'ю взаємодії або діалогу.

Для того, щоб вирішити проблеми, її внутрішнє переструктурування, людина потребує додаткових стимулів, нової схеми взаємодії зі своїм досвідом. Такі умови забезпечує присутність іншої особи. Чому це так? По-перше, присутній під час реагування - свідок, що відіграє в цьому процесі роль гаранта безпеки та фасилітатора співпереживань. Колективний ритуал переживання формується, найімовірніше, на основі глибинних інстинктивних програм, бо він притаманний не лише людині. Тварини теж краще переживають стресові ситуації в зграї, особливо це має значення для молодих тварин (*Джекінс Х.*). По-друге, щоб відбулися зміни, потрібна точка відліку, іншими словами, дзеркало, яке відобразить ситуацію. Функції такого дзеркала і бере на себе свідок (психолог-консультант). По-третє, присутність іншого дає ефект відсторонення, а тому - об'єктивації переживань. Як правило природа людських переживань

влаштована так, що для зняття напруження після травми, людині потрібно реагувати на тілесні реакції, плач, сміх тощо, а вони успадковуються від інших (часто несвідомо, шляхом імітації) та й стимулюються найчастіше присутністю іншої людини.

2. Оцінка проблем клієнта психологічної консультації.

Встановлення конкретного характеру проблем клієнтів дозволяє виділити і деякі універсальні аспекти труднощів.

Кожна проблема людини – це констеляція її почуттів, думок та інтенцій. Тому її можна вирішити, наприклад, змінити образи людини, стосунки, внутрішню орієнтацію. Соціальне оточення є великою площиною, де відбувається багато життєвих подій, але вважати її причиною труднощів особистості, – не конструктивно і неправильно. Як говорить *Мей* (1967), оточення є шахівницею з фігурами, проте по дошці і фігурам не можна передбачити як відбуватиметься гра.

Кожен із нас має труднощі в житті. *Мей* (1967) пише про те, що не зустрічав клієнта, проблем якого не вбачав би і у себе, принаймні потенційно" Тому перше і найважливіше положення в консультуванні (про яке консультант повинен повідомити клієнта): наявність проблем – це нормальне явище. Усвідомлення цього положення представляє перший крок до усунення проблем. Серйозні порушення викликає лише тривала нездатність вирішувати свої проблеми або навчитися жити з ними.

Розлад в одній сфері життя, як правило, викликає порушення і в інших. Зазвичай немає підстав говорити про одну проблему, вони існують своєрідними “тронами”. Цей погляд суперечить поширеному в практиці консультування положенню, коли робиться спроба ідентифікувати конкретну проблему. Однак спроба звести складності і труднощі життя до якої-небудь однієї проблеми часто зумовлює неправильне розуміння їхніх справжніх причин.

Кожна проблема, незважаючи на видиму типовість, є неповторною і обов’язково вимагає індивідуального підходу. У цьому сенсі було б помилково думати, що можуть існувати будь-які алгоритми вирішення окремих проблем.

Усі проблеми, з якими зустрічається психолог в консультуванні, мають свою історію виникнення і розвитку. Коли консультант знайомиться з проблемами клієнта, найчастіше з'ясовується їхнє довге визрівання перед проявом у повсякденне життя. Клієнт до приходу до консультанта, як правило, намагався самостійно вирішувати свої проблеми, і про такі спроби і результати експерт повинен знати. Нерідко невдачі приймають за основні причини проблем, які є у житті.

Іноді робота над проблемами клієнта уподібнюється доказу геометричних теорем. Не потрібно забувати, що кожна проблема має глибокі особистісні коріння.

Яким же чином можна встановити ієрархію проблем? Передусім, важливо з'ясувати, наскільки незадоволеною є потреба і не досягнутою мета в житті клієнта. Потім потрібно встановити, якою мірою блокується мета або фруструється потреба. Окрім того, важливо, скільки часу існує проблема. Якщо вона існує протягом тривалого часу, клієнт вже міг би знайти способи (найчастіше непридатних) компенсації, що ускладнюють виявлення справжніх причин труднощів. Для клієнта важливим є розуміння витоків проблеми. Якщо воно помилкове, клієнт вже побудував цілий ряд пояснень, які не відповідають реальності і ускладнюють розв'язку.

3. Типологія клієнтів психолога-консультанта.

Тривожні клієнти. Тривожність є одним із найважливіших чинників виникнення різних симптомів. Із погляду фізіології, тривожність є реактивним станом. Робота консультанта з клієнтом, який звернувся внаслідок постійної тривожності, нелегка, тому що клієнтові часто важко пояснити, які проблеми приховані за цим виснажливим переживанням. Експерт повинен вміти розглянути різні вияви тривожності, оскільки вона часто проявляється опосередковано. Під час консультування тривожних клієнтів, важливо знати не лише способи, якими вони маскують свій неспокій, але й засоби, за допомогою яких прагнуть позбутися від його неприємного впливу. Важливо дозволити клієнтові виговоритися і виразити свою тривожність, оскільки він не звертає увагу на те, що йому говорять і радять. Із таким клієнтом необхідно обговорювати його стан, не можна

забувати про роботу з прихованими у несвідомому почуттями, тому не варто тиснути на клієнта, аби він швидше назвав причини свого неспокою – експерт повинен виявити розуміння і терплячість.

Клієнти з реакціями страху і фобіями. Близьким станом до тривожності є страх. У психологічному консультуванні зустрічається два типи страхів – нормальні, що є природною реакцією, і патологічні – фобії. Щоб консультант міг ефективно надати допомогу, він повинен розуміти психологічний зміст і психодинаміку різного роду страхів. Клієнтам, які мають якісь страхи, не потрібно допомагати повністю їх позбутися, також не варто приховувати інформацію, яка здається страшною. Правильна інформація лише готує до тяжких подій. Певна частка страху може виявитися терапевтичною, тому консультант повинен допомогти клієнтові конструктивно скористатися цим станом.

Складнішим є консультування клієнтів із фобіями. Експерт не повинен проявляти поспішність в інтерпретуванні внутрішніх конфліктів клієнта на підставі його конкретної фобії. В інтерпретаціях не варто спиратися на символічний зміст, адже за однією і тією ж фобією в різних людей можуть приховуватися різні конфлікти. Її зміст залежить від індивідуальної історії життя клієнта, тому легко помилитися, якщо потрактувати поверхнево. Консультантові важливо розібратися, яку вторинну вигоду отримує клієнт зі своєї поведінки. Шанси зрозуміти особистість збільшуються, якщо вжити спробу дивитися на його проблеми або симптоми у більш широкому контексті.

Вороже налаштовані й агресивні клієнти. Більшість проблем у консультуванні створюють негативно налаштовані або відкрито ворожі клієнти. Консультантові важливо знати походження озлобленості. Причини озлобленості кожного клієнта приховані у його життєвих обставинах. У консультуванні варто звернути увагу, що іноді злість приховує тривожність. У таких випадках необхідно допомогти людині розібратися у справжніх почуттях, і таким чином трансформувати ворожість. Хоча консультантові нелегко залишатися спокійним під час зіткнення з озлобленістю клієнта і вислуховувати неприємні речі про себе, однак не варто забувати, що відповідати тим самим – значить провокувати ще більшу ворожість. Експерт зобов'язаний усвідомити

свої почуття в подібних ситуаціях, ідентифікувати своє незадоволення, аби ефективніше допомогти клієнтові перебороти його озлобленість.

“Невмотивовані” клієнти. Якщо людина вважає, що не потребує допомоги, вона не повинна приховувати це від консультанта. Зустрівшись з “невмотивованим” клієнтом, експерт повинен прийняти його таким, яким він є, тобто як незацікавлену у консультуванні людини. У цьому і полягає шлях до їхнього успішного контакту. Якщо консультант намагається перебороти клієнта, змушує його співпрацювати – він не зрозуміє його. Небажання потрібно трактувати настільки ж серйозно, як будь-яку іншу установку: варто зрозуміти, але одночасно показати, що і консультант не зацікавлений насильно працювати на благо клієнта. Однак експерт повинен спокійно і без непотрібного самозвинувачення допускати і те, що “невмотивований” клієнт залишиться лише формальним клієнтом або взагалі припинить відвідування.

Клієнти із завищеними вимогами. Часто клієнти завищують свої вимоги, вимагають більш частих і тривалих зустрічей з консультантом, вимагають постійної турботи, хочуть телефонувати консультантові додому тощо. Експерт повинен позбутися від ілюзій своєї значимості, незамінності в житті клієнта. Необхідно розуміти природу завищених вимог клієнтів і характер своїх реакцій на них, а також уміти конфронтувати.

Переживання провини клієнтом. Зазвичай розрізняють щирі, невротичну і екзистенціальну провину. Щира провинка виникає в результаті вчинених дій, у цьому випадку можлива і необхідна заслужена розплата. У психологічному консультуванні важливо вирішити, коли провинка допомагає клієнтові усвідомити особисту відповідальність за свої вчинки і змінити поведінку в позитивному напрямку, а коли, навпаки, перешкоджає успішному вирішенню життєвих проблем. Консультант не завжди повинен поспішно звільняти клієнта від почуття провини, іноді слід допомогти пережити неминучу провинку, яка призначена людині. У випадку щирої винності важливим є обговорення питання спокути. Звільнення від невротичної провини дає

можливість усвідомити її ілюзорності. У всіх випадках консультантові необхідно глибоке знання різних аспектів переживання провини.

Клієнти, які плачуть. Консультантові варто знати, чому взагалі клієнти плачуть під час консультування. Основна причина, звичайно, тягар проблем, його пригніченість, однак ця причина не єдина. Більшість людей, особливо жінки, плачуть від злості. Тут розрада нічим не може допомогти. Тим, хто плаче від злості, потрібно показати свої почуття. Іноді плачуть у стані фрустрації, інколи від радості. У будь-якому випадку консультант повинен дати клієнтові можливість спокійно поплакати в його кабінеті.

Істеричні клієнти. Поведінка істеричних особистостей може провокувати в консультанта контрперенос, тому консультант, працюючи з такими клієнтами, повинен постійно контролювати свої почуття. Вони найчастіше звертаються з проблемами, пов'язаними із сімейними відносинами і сексуальним життям. Проблеми приховуються в небажанні жертвувати собою в стосунках будь-якого характеру. Більшість істеричних особистостей не здатні до нормальної сексуальної реалізації. Жінки, як правило, скаржаться на фригідність, яка є реакцією на страх перед своєю сексуальністю. Чоловіки-істерики нерідко страждають імпотенцією і схильні до гомосексуалізму.

Асоціальні клієнти. Асоціальність – одне з найскладніших і прогностично несприятливих особистісних розладів, яка проявляється не стільки різними симптомами, скільки порушенням поведінки. Консультант повинен знати, що асоціальна особистість – це не просто інша людина. Вона кардинально відрізняється від інших – відношенням до себе й інших людей, метою життя. При роботі з асоціальними клієнтами консультантові дуже важливо в будь-який момент ідентифікувати свої почуття і покладатися на них, тому що це єдиний засіб уникнути маніпуляцій з боку клієнта, виконувати роботу і не звертати увагу на труднощі.

Клієнти з психосоматичними розладами. Існує безліч спроб пояснити походження психосоматичних порушень. Майже всі вони пов'язані з психоаналітичним розумінням особистості, тому що основи психосоматичної медицини формувалися під впливом психоаналізу.

Найважливіше завдання консультантів у бесіді з психосоматичним клієнтом – допомогти йому виявити, хоча б частково, приховану озлобленість. Експерт повинен не лише допомогти особистості усвідомити свою озлобленість, але й показати, як вона позначається на поведінці. Консультант повинен не лише допомогти клієнтові розпізнати у собі злість, але й спонукати його до реакції під час консультування, тому не дивно, якщо у випадку успішної роботи, замінником справжнього об'єкта ворожості клієнта тимчасово стає консультант.

Клієнти в стані депресії та з суїцидальними намірами. Депресія, насамперед, проявляється в зміні настрою. Людина стає сумною і похмурою, їй притаманні думки про своє невдале життя, гостре почуття провини. Консультантові варто пам'ятати, що депресія спотворює розуміння минулого. Завдання консультанта в роботі з депресивними клієнтами двояке: підтримати клієнта і допомогти йому психологічно пояснити труднощі. Факт, що консультант готовий боротися з депресією, зміцнює надію клієнта і нейтралізує її. Підтримка і розуміння зменшують страждання і переживання провини, допомагають відновити самоповагу. Клієнт, яка бачить хоча б одну людину, яка розуміє і цінує його, може змінити установку стосовно оточуючих у позитивному напрямку. Із метою відновлення у клієнта віри у власні можливості необхідно звертати увагу на сфери, у яких він компетентний, і його досягнення. Важливо мобілізувати агресивні спонукання клієнта, щоб він міг успішніше боротися з життєвими випробуваннями. Консультант, який зустрічається з клієнтами, що мають суїцидальні наміри, насамперед, зобов'язаний проаналізувати власні установки і почуття стосовно самогубства, знати їх заздалегідь. У роботі ніколи не варто приховувати свої справжні почуття. Якісний контакт з консультантом може бути найміцнішою ниткою, яка зв'язує людину, що втратила надію, з життям.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: клієнт, проблема клієнта,

тривожні клієнти, клієнти з реакціями страху і фобіями, вороже налаштовані й агресивні клієнти, “невмотивовані” клієнти, клієнти із завищеними вимогами істеричні клієнти, асоціальні клієнти, клієнти з психосоматичними розладами, клієнти в стані депресії, переживання клієнта.

Питання, винесені на самотійне опрацювання

1. Переживання клієнта в процесі психологічного консультування.

Запитання для самоконтролю:

1. Які причини змушують людину звертатися по психологічну допомогу? Чому психологи мають оптимістичні прогнози щодо відновлення психічної рівноваги людини?
2. Яким чином рання дитяча травматизація впливає на переживання актуальних конфліктів людини?
3. Що сприяє нівелюванню психологічних порушень?
4. Чому віддзеркалення є основною умовою відреагування психологічної травматизації?
5. Чому саме зацікавлена присутність іншої людини є каталізатором терапевтичних змін?
6. Як рівень розвитку клієнта визначає вибір стилю консультативного інтерв'ю?
7. Які особливості роботи психолога-консультанта викликають емоційне вигоряння?
8. Як можна запобігти розвитку емоційного вигоряння?

Практична вправа “Потрібен психолог”

Мета: рефлексія професійних вимог до кандидата в психологи і їх відповідність особистісним очікуванням та готовності, усвідомлення процесу пошуку вакансії.

Ведучий оголошує, що він стає редактором газети безкоштовних оголошень. Кожен з учасників може дати оголошення про запрошення на роботу психолога без обмеження кількості слів, приймається будь-яка форма. Треба пам'ятати, що оголошень буде багато і кожному

учасникові треба спробувати привернути увагу саме до свого оголошення. Час на підготовку – 10 хвилин. Готові оголошення розвішуються на дошці. Студенти читають оголошення і ставлять хрестик на тому з них, що привернув увагу, і вони готові зв'язатися з працедавцем. Потім аркушки з оголошеннями знімаються, і кожен може подивитися, скільки людей відгукнулись на них. Питання для обговорення: чим характеризується оголошення, яке набрало найбільшу кількість відгуків? що заважає відгукнутися на інші оголошення? які вимоги найчастіше висувалися до кандидата в психологи? які з них легше за все задовольнити? чим найлегше зацікавити людину?

Практична вправа “Ідентифікація з роллю клієнта”

Мета: розвинути в студентів здатність поставити себе на місце іншої людини. Учасникам пропонуються картки з описом різних ситуацій. Треба спробувати відчувати ситуацію та розповісти групі про свою проблему від першої особи. Інші учасники намагаються поставити себе на місце психолога і проаналізувати ті емоції та переживання, які викликали в них розповіді.

Ситуація 1. Юнак не виявляє жодних здібностей у житті. Нічого не вміє і не знає, у нього ніколи нічого не виходить. Інші люди йому теж про це кажуть, він їм вірить. Відчуває розчарування в житті, втратив до нього інтерес.

Ситуація 2. Жінка посварилася зі своїм чоловіком. Під час сварки він сказав, що йде і забирає із собою сина. Вона вирішила, що це лише погрози. Але чоловік насправді забрав дитину, поки її не було. Більше вона їх не бачила. Тепер у неї нова родина. Але вона весь час думає про першого чоловіка і прагне його повернути. **Ситуація 3.** Дівчата-сестри ворогують між собою. Старша знущається з молодшої, критикує її зовнішність, зачіску, манеру одягатися, розмовляти. Вона сміється з усього, що робить молодша сестра. Коли вдома нікого немає — обзиває молодшу і навіть б'є. На спроби молодшої сестри шукати захисту в батьків ті відповідають, що вона все це вигадує.

Ситуація 4. Мати не знає, що їй робити з дорослою дочкою, яка не слухається ні її, ні батька, зухвало розмовляє, по кілька діб не буває

вдома. Батьки знають, що в неї постійно змінюються партнери, її інтимна поведінка просто розпуста. Удома дочка нічого не робить, тільки їсть, спить та вимагає грошей.

Ситуація 5. Батько постійно сварить свого сина – чи є привід, чи немає. Син просто губиться, бо не знає, як батькові догодити. Відчуває себе приниженим, метушиться щоразу, коли батько на нього кричить. Хлопцеві дуже болить, що його ніхто не захищає і не любить. Питання для обговорення: наскільки важко було ввійти в роль клієнта? які відчуття виникли в цій ролі? чи важко стати на місце іншої людини і зрозуміти її переживання? які емоції викликали розповіді у «психологів»?

Практична вправа “Ситуація співчуття”

Мета: розвинути співчутливе ставлення до проблем та нещасть інших людей. Студентам пропонуються ситуації, в яких треба виразити співчуття та надати підтримку.

1. Марійка тільки-но дізналася, що її мати та батько збираються розлучитись. Вони сказали їй, що деякий час вона житиме в тітки Катерини, доки все не владнається. Марійка плаче, коли розповідає вам про це. Ви можете висловити співчуття Марійці?

2. Петрусь подарували велосипед на день народження. Тато попередив його, щоб він не забував щовечора ставити велосипед у гараж. Якось Петрусь загрався з друзями і забув про попередження. Наступного ранку він побіг подивитись, чи на місці велосипед, але його не було. Петрусь розказав вам про це по дорозі до школи. Ви можете придумати, як утішити Петруся?

– Ви обговорюєте інших клієнтів.

– Ви даєте клієнтові трохи грошей, бо знаєте, що йому немає чого їсти.

Змістовний модуль 2

Психологічне консультування, як форма надання допомоги

Тема 4. Консультування в контексті різних наукових теорій.

6. Консультування в парадигмі психоаналітичного підходу.
7. Когнітивно-поведінкий підхід в консультуванні.
8. Клієнт-центрована теорія К.Роджерса.
9. Арт-терапія та її можливості в консультуванні.
10. Консультативна діяльність в екзистенційній психології.

План-конспект лекції

1. Консультування в парадигмі психоаналітичного підходу.

До найбільш яскравих представників психоаналітичного напрямку в консультуванні та психотерапії належать *З. Фройд* (класичний психоаналіз), *К.-Г.Юнг* (аналітична психологія), *А. Адлер* (індивідуальна психологія), *Г.Саллівен* (інтерперсональна психотерапія), *К.Хорні* (характерологічний аналіз), *Е.Фромм* (гуманістичний психоаналіз), *М.Кляйн*, *А.Фройд* (дитячий психоаналіз) тощо.

Класичний психоаналіз *З. Фрейда*. Засновником психоаналітичного напрямку є *Зігмунд Фройд* – австрійський лікар-психіатр, який відкрив несвідоме, сміливо поставив його в центр людської поведінки. Учений описав основні рівні психічного життя людини – свідомий, підсвідомий, несвідомий. Одним із найбільших досягнень його наукової спадщини є відкриття *несвідомого*. *З. Фройд* вважав, що психіка – це айсберг, у якому основна частина (несвідоме) схована під водою і відображена неусвідомленими потребами, переживаннями, спогадами. Тому виникає необхідність створення психотерапевтичної моделі, здатної відкрити приховані джерела поведінки та навчитись керувати ними.

За *З. Фройдом*, структуру особистості утворюють три взаємопов'язані інстанції: *Воно (Id)*, *Я (Ego)*, *Над Я (Super-Ego)*.

Поведінка людини визначається особливостями взаємодії між спонукальними силами цих інстанцій. Id є першоосновою особистості, своєрідним резервуаром психічної енергії, що живить Ego і Super-Ego. Саме Id (Воно) на несвідомому рівні регулює рівень напруги 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). Отже, *принцип задоволення* - основний принцип зниження напруги (а водночас і невротизації особистості) .

3. Фройд сформулював змістовий сенс *захисних механізмів особистості* й показав їхнє значення (як відображення слабкості розвитку Ego). У тих випадках, коли свідоме не може *впоратися* із тривогою, що зростає завдяки раціональних методів, то 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. Вчений виділяв такі захисти: пригнічення, сублімація, проєкція, формування реакцій, заперечення, фіксація і регресія.

Причинно-наслідкова детермінованість є базовим принципом у терапії неврозів, які викликані психологічним механізмом *придушення*. Так, пригнічення людиною сексуальних переживань може бути причиною її неврозів і сприяти створенню невротичних симптомів. Однак, теорія психоаналізу не пояснює появу і розвиток інших психічних порушень (особливо психотичних реакцій індивіда).

Процес психоаналітичного консультування. Один із постулатів психотерапії: пацієнт має навчитись самостійно керувати своїм життям. Основна мета психоаналізу – посилити Ego клієнта завдяки зняттю пригніченості (яка з'являється через події, що відбулися у минулому); заповнити прогалини в пам'яті та створити можливості виносити судження, спираючись на силу Ego, а не використовувати слабкі місця та травми, які залишились ще з дитинства.

2. Когнітивно-поведінковий підхід в консультуванні.

Існує близько десяти напрямків консультування, які роблять акцент на когнітивно-біхевіоральному навчанні (когнітивна теорія А. Бека, раціонально-емотивна терапія

А.Елліса, когнітивно-поведінкова терапія Д.Мейхенбаума, мультимодальна терапія А. Лазаруса, діалектико-поведінкова терапія М.М. Лайнен тощо). Значний внесок у розвиток когнітивно-поведінкової терапії зробили М. Махоні, В. Гьюдано, Д. Ліотті та ін.

Для виявлення і опису когнітивних розладів учені користуються різним, але близьким за змістом понятійним апаратом. У А.Бека це автоматичні думки, когнітивні помилки, проміжні і глибинні переконання, когнітивна концептуалізація, компенсаторні стратегії. Погляди А.Елліса відображені в його методі АВС і таких поняттях як ірраціональні думки (установки), холодні, теплі, гарячі когніції, раціонально-емотивна уява.

Розглянемо основні положення теорії РЕТ А.Елліса. Назву теорії, яка виражена аббревіатурою РЕТ (раціонально-емоційна терапія), а з 1993 року РЕПТ (раціонально-емоційно-поведінкова терапія), А.Елліс визначив через зв'язок трьох основних психічних сфер (мислення, емоцій і поведінки) при проведенні терапії. Схему АВС в аббревіатурі слів української мови можна подати таким чином – А → П → Р, де:

А – активують ситуації та події, які впливають позитивно на людину (сприяють реалізації мети, сприймаються як позитивні) або оцінюються як деструктивні, перешкоджаючи реалізації поставлених індивідом завдань; П – комплекс раціональних і ірраціональних переконань особистості: одні підштовхують до домінування позитивних форм мислення, інші ґрунтуються тільки на негативних оцінках різних сторін життя (“все погано”, “мені не подобається”); Р – наслідки реакцій індивіда на події (А) у формі певних емоційних станів і поведінки.

Якщо в індивіда є раціональні переконання, емоційні стани можуть виявлятися у формі задоволення або переживання відчуття щастя, на поведінковому рівні – це прагнення до повторення активних ситуацій. Якщо в людини домінують негативні переконання, наслідки її емоційних реакцій на певні події можуть проявлятися у формі тривоги, страху, агресії і в тенденції відходження від вирішення

проблемних ситуацій, спробах не розв'язати її, а усунути їх (поведінкові наслідки).

Основними поняттями у теорії *А.Еліса* є ірраціональні думки (установки); холодні, теплі, гарячі когніції. Прикладом може слугувати складна виробнича ситуація, що супроводжується напруженими стосунками між співробітниками. Одна людина сприймає її як природну і прийнятну, що не має особливого значення (холодна когніція – “без притирання на роботі жити не можна”). Інша намагатиметься надати їй раціонального вигляду, із розумінням поставиться до колізій виробничих стосунків – “працювати разом і не посваритися – нудно і нецікаво. Вагомі претензії одне до одного бувають корисними. Інколи це стимулює(теплі когніції). У сприйнятті та оцінках третьої особистості звучатимуть образа і обурення (“Це нестерпно! Він, молокосос, посмів зробити мені зауваження. |Він не згоден із тим, що я пропоную!” (гарячі когніції)”) [http://pidruchniki.com/78013/psihologiya/konsultativna_psihologiya].

3. Клієнт-центрована теорія К.Роджерса.

Одним із відомих психологічних підходів, що активно використовуються у практиці, є розроблена американським психологом *К. Роджерсом* клієнт-центрована психотерапія. Загальна методологічна платформа цього підходу реалізувалась у широкому спектрі теорій та концепцій, однією з яких є особистісно орієнтоване консультування, яка знайшла прихильність у теоретико-практичній діяльності таких вчених як *Ш. Бюлер, Ф. Беррон, С. Джулард, А. Маслоу, Р. Мей, В. Франкл* та ін.

Метою особистісно-орієнтованого консультування є сприяння особистості в усвідомленні почуттів та переживань її власного минулого досвіду, вироблення більш високого рівня самоповаги і самоприйняття власних дій, що сприяє узгодженню “Я-реального” з глибинними переживаннями.

Особистісно-орієнтоване консультування спрямоване на допомогу клієнтові у його особистісному зростанні, завдяки якому він сам вирішує проблеми. І тому на початку консультування увага психолога

концентрується не на проблемах людини, а на ній самій, на її "Я". "Увійти в контакт із почуттями" означає зрозуміти зміст, який вкладає людина у переживання свого минулого досвіду. Адже для кожної особистості достовірним та правильним є лише її власний досвід, який має найбільший вплив на неї, аніж будь-які інтелектуальні аргументи і висновки. Тому, із точки зору особистісно орієнтованого консультування, рівень психологічної гармонії в житті людини залежить від її вміння дослухатися до власних емоцій та почуттів. Можна стверджувати, що емоції й почуття можуть бути неточними і необ'єктивними, але вони обов'язково мають співвідноситись із внутрішнім особистісним сприйняттям ситуації людиною. Окрім того, таке сприйняття може бути правильним, оскільки людині "на внутрішньому, інтуїтивному рівні" зазвичай вдається "почути" ключові моменти ситуації, які на початкових етапах когнітивного аналізу ще не усвідомлюються розумом.

На відміну від психоаналізу, в особистісно-орієнтованому консультуванні минулий досвід людини не має ключового значення для пояснення її поведінки, хоча його вплив, безумовно, зберігається. Детермінує поведінку людини не минуле, а сучасне, актуальне сприйняття та інтерпретація ситуації людиною. Водночас, не останню роль відіграє саме прогнозування людиною власного майбутнього, так зване "самоспрямоване передбачення". Оскільки особистість страждає не від того, що вона пережила у минулому, а від емоційного навантаження на ситуацію її антиципаційної установки, то клієнта в процесі консультативної взаємодії необхідно вивчати не з психоаналітичної позиції "минуле-сучасне", а в контексті особистісно-орієнтованого співвідношення між "теперішнім і майбутнім".

К.Роджерс сформулював такі етапи особистісно орієнтованого консультування:

1) робота із заблокованими внутрішніми комунікаціями клієнта (відсутність Я-повідомлення), заперечення ним наявності проблем та відсутність бажання змінюватися;

2) етап самовиявлення, коли клієнт починає привідкривати свої почуття і переживання, аналізуючи усі обмеження й наслідки;

3) розвиток процесу саморозкриття і прийняття себе клієнтом із усіма своїми проблемами, суперечностями та обмеженнями;

4) формування ставлення клієнта до феноменологічного світу як до свого, зокрема, подолання відчуженості від свого "Я" і, як наслідок, поява потреби бути самим собою;

5) розвиток конгруентності, самоприйняття і відповідальності за свої поведінкові дії, встановлення вільної внутрішньої комунікації, узгодження поведінки із самовідчуттям "Я", інтеграція особистісного досвіду в єдине ціле;

6) підтримка особистісних змін клієнта, зокрема, його відкритість власним внутрішнім переживанням та оточуючій дійсності, задоволення від можливості бути конгруентним із собою і світом;

7) утвердження готовності клієнта до прийняття нового досвіду на основі реалістичного балансу між його "Я – реальним" та "Я – ідеальним".

4. Арт-терапія та її можливості в консультуванні.

Домінуючою метою *арт-терапії* є самовираження, розширення суб'єктивного досвіду, самопізнання, внутрішня інтеграція особистості (різних її аспектів і компонентів) та інтеграція з зовнішньою реальністю (соціальною, етнічною, культурною).

Сучасний російський дослідник *О.Копитіна* вважає, що арт-терапія є міждисциплінарною сферою знання, яка поєднує різні дисципліни – психологію, медицину, педагогіку, культурологію та інші. Її основою виступає художня практика, оскільки протягом арт-терапевтичних занять клієнти залучаються до образотворчої діяльності.

Діагностичні та оцінні процедури в арт-терапії засновані на визнанні несвідомого і того, що образи є його природною «мовою». Певна інформація може засвоюватися свідомістю лише завдяки її передачі за опосередкованістю лише образів. У процесі формування і створення візуальних образів відбувається поживлення спогадів і фантазій, тому клієнт часто не усвідомлює, який психологічний зміст розкривається в образах. Це відбувається тому, що інформація, яка трансформується крізь призму образів, не піддається цензурі свідомості. У тих випадках, коли переживання не можна

вербалізувати через зв'язок з тим періодом розвитку, коли мова ще не була сформована, або через перенесену психічну травму, образотворчі засоби забезпечують доступ до цих переживань. На основі досліджень (*E. Calisch*) можна виділити такі аргументи ефективності використання образів у консультуванні: образи допомагають виражати почуття, вони викликають різні емоційні реакції і слугують психологічним змінам; символічні образи стосуються і свідомого, і несвідомого рівнів психічної діяльності, які забезпечують доступ до невербальних форм психічного досвіду; допомагають у розкритті проблемного психологічного матеріалу та подоланні захистів; техніки спонтанної та спрямованої уяви забезпечують психологічні зміни навіть за відсутності інтерпретацій; образи зачіпають минулий і реальний досвід, допомагають виразити уявлення про майбутнє; змодельовані нові ситуації та поведінка і програні в образній формі, перш, ніж вони знайдуть своє вираження в реальній поведінці і будуть осмислені; образи уможливають висловлювати ті думки і почуття, які важко висловлювати словами, але сприяють абстракції; сприймання та переробка образної інформації мають рівну цінність, бо доповнюють один одного; водночас вони можуть здійснюватися на різних рівнях психічної діяльності; іноді переробка візуальної інформації може ускладнювати чи порушувати сприймання.

Такі вчені, як *Е.Ейдемільер*, *І.Добряков*, *І.Нікольська*, підтримують широке використання малюнків в індивідуальному та сімейному консультуванні та психотерапії. Вони вважають, що «використання малювання (та інших форм творчого самовираження) в психологічному консультуванні і психотерапії є додатковим способом допомоги в діагностиці особистості та сім'ї, в об'єктивізації внутрішніх і зовнішніх конфліктів, в оцінці динаміки надання психологічної допомоги. Малюнки не забирають багато часу, не пробуджують у клієнтів страх й дають великий матеріал для інтерпретації. Образотворча творчість зменшує ймовірність вияву психологічного захисту, оскільки його продукти зазвичай мають зміст, більшою чи меншою мірою приховане від свідомості пацієнта.

5. Консультативна діяльність в екзистенційній психології.

Екзистенціальна психотерапія, за визначенням *І.Ялома*, є динамічним терапевтичним підходом, що сфокусований на визначенні базових проблем існування людини. Як будь-який інший динамічний підхід (фрейдистський, неофрейдистський), екзистенціальна терапія ґрунтується на динамічній моделі функціонування психіки, згідно з якою на різних рівнях психіки (свідомого та несвідомого) індивіда присутні конфліктні сили, думки та емоції, а поведінка (і адаптивна, і неадаптивна) є результатом їхньої взаємодії.

Такими силами в екзистенціальному підході вважаються конфронтації індивіда з кінцевими даностями існування: смертю, свободою, ізоляцією та безглуздістю. Відповідно, вчені виокремлюють чотири екзистенціальні конфлікти:

1) між усвідомленням неминучості смерті та бажанням продовжувати життя;

2) між усвідомленням власної свободи та необхідністю бути відповідальним за своє життя;

3) між усвідомленням власної глобальної самотності та бажанням бути часткою більшого цілого;

4) між потребою мати сенс життя і певну його структуру та усвідомленням байдужості Всесвіту, що не пропонує конкретних сенсів.

Припускається, що усвідомлення людиною цих кінцевих даностей породжує в ній страждання, страхи і викликає тривогу, нормальну чи невротичну. Психологічна допомога людині більшою мірою необхідна саме в тих ситуаціях, коли нормальна тривога переходить у невротичну.

Слово “екзистенція” (“існування”) походить від лат. *existere* – виділятися, з’являтися. За визначенням *Р.Мея*, буття означає потенцію, джерело потенціалу, і мається на увазі, що хтось перебуває в процесі перетворення на щось. Почуття “буття в світі” у людей пов’язане з усім досвідом їх існування (свідомим та несвідомим) і визначається трьома взаємопов’язаними вимірами: внутрішній світ (унікальний індивідуальний світ кожної людини), спільний світ (світ спілкування та взаємостосунків), зовнішній світ (природний світ, який уособлює закони природи, біологічні потреби, життєві цикли організму).

У межах вирішення екзистенціальних конфліктів важливо підкреслити, що позитивні взаємини в системі “консультант – клієнт” допомагають клієнту:

– виявити міжособистісну патологію, яка може заважати підтримувати стосунки у теперішній час і в майбутньому. Клієнти часто викривляють деякі аспекти своїх стосунків з консультантами. Експерти можуть виправити цю ситуацію зокрема, допомогти особистості підвищити усвідомлення впливу викривлень на стосунки з іншими людьми;

– пізнати межі стосунків. Клієнт дізнається, що може отримати від інших, але також, і це набагато важливіше, чого не може отримати;

– самоствердитися, оскільки для клієнта надзвичайно важливо, що хтось, кого він поважає, і хто дійсно знає всі його сильні та слабкі сторони, приймає його;

– протистояти екзистенціальній ізоляції, екзистенціальному вакууму;

– зрозуміти, що тільки він сам відповідальний за своє життя.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: теорія психоаналізу, когнітивно-поведінкова теорія, клієнт-центрована теорія, арт-терапія, екзистенційна психологія.

Запитання для самоконтролю

1. Означте основні положення психоаналітичної теорії.
2. У чому полягає головне завдання консультанта-психоаналітика?
3. Назвіть відомих представників психоаналітичного напрямку.
4. Які функції виконують захисні механізми?
5. У чому полягають консультативні можливості психоаналізу.
6. Які основні проблеми клієнтів, вирішення яких можливе в когнітивно-поведінковій теорії.
7. Чому К.Роджерс назвав свій підхід особистісно-центрованим?

8. Назвіть найбільш яскравих представників гуманістичного напрямку.

9. Яке значення емпатії у психологічному консультуванні гуманістичного напрямку?

10. Яке значення проєкції в арт-терапії?

11. Назвіть представників екзистенційного напрямку.

12. Чи вважаєте ви відсутність сенсу життя важливою психологічною проблемою і чому?

Тема 5. Процес психологічного консультування

1. Перша зустріч з клієнтом.

2. Консультативний контакт.

3. Етапи психологічного консультування.

4. Оцінка ефективності психологічного консультування.

План-конспект лекції

1. Перша зустріч з клієнтом.

Спілкування з клієнтом починається з моменту його появи у кабінеті. Уже на цьому етапі можна дізнатися багато цікавого про людину, тобто до того, як вона почала розповідати про свої проблеми. На думку Р.Мея, кожна деталь в одязі, поведінці, виразі обличчя особи допомагає розкрити її унікальну особистість. Усе має значення: зміна інтонацій голосу, кожен вчинок, те, як людина дивиться на тих, хто її оточує, як тисне руку, заходить до кабінету.

Перше враження про клієнта починає формуватися уже на основі того, як він заходить: чи впевнена хода, як голосно постукав у двері, чи одразу ввійшов, чи знітився біля дверей. Буває, що пацієнт тихенько постукає в двері, ніби вибачаючись, що потурбував, просуне голову в напіввідчинені двері, обережно запитуючи, чи можна ввійти. Це може свідчити про невпевненість, страх, нерішучість або про таємне бажання уникнути зустрічі. Постукати коротко і гучно – так само, як і різко відчинити двері, не чекаючи дозволу, – вказують на впевненість у собі та налаштування на роботу.

Деякі деталі одягу можуть також свідчити про характер клієнта. На думку З.Фройда, будь-яка деталь одягу, не защепнутий гудзик, зміна в одязі – це спосіб повідомити про те, що людина не хоче сказати прямо. Постійна неохайність та недбалість в одязі красномовно свідчать про її характер. Іноді така неохайність може вказувати на неповагу до консультанта. Але якщо на прийом приходить пацієнт, одягнений надто охайно, це може свідчити про педантичність, надмірну увагу до дрібниць. Кричущі деталі зовнішності (косметика, зелені нігті) говорять про потребу в увазі. У підлітковому віці це може бути або наслідуванням моди або стереотипом, який узвичаївся у референтній підлітковій групі.

Перша зустріч спрямована на налагодження контакту з клієнтом та встановлення довірчих стосунків. Перші 5–10 хвилин стають вирішальними в процесі бесіди.

Коли клієнт заходить до кабінету, консультант повинен встати і, бажано, зустріти його біля дверей, привітатися та представитись. Далі ситуація залежатиме від характеру клієнта, актуальності та гостроти його проблеми та бажання одразу розпочати розмову. Проте не варто забувати, що на першій зустрічі ви повинні розв'язати низку завдань, а якщо одразу перейдете до вислуховування, можливо, не вистачить часу.

Під час першої зустрічі необхідно обговорити деякі організаційні моменти:

- право на запис (папір, аудіо, відео). Для цього необхідний дозвіл клієнта; якщо ні – одразу після зустрічі маєте записати всю інформацію;
- інформація стосовно консультанта: освіта, право на консультивання, в якому напрямку працюєте; необхідно підкреслити свій досвід;
- розповісти про свою позицію стосовно відповідальності за життя, яка лише на ньому, хоча ми поважаємо клієнта, підтримуємо його рішення;
- складання психотерапевтичного контракту;

- цілі консультування: терапевт обговорює з клієнтом, чого б він хотів досягти в результаті сеансу. Така розмова може попередити неадекватні цілі, нереалістичні сподівання та очікування. У підсумку будується усвідомлена система цілей, завдяки якій учасники консультативного процесу орієнтуються на конкретний та досяжний в найближчому майбутньому результат;

- час консультації (від 45 хв до 1 год 20 хв); тривалість зустрічі необхідно зазначити, інакше клієнт хвилюватиметься: “Ми маємо 50 хвилин і я готовий вас слухати”, “Як би ви хотіли використати сьогодні час? У нас є 50 хвилин”;

- оплата;
- етика і права клієнта;
- чи одержував він раніше психологічну допомогу?

2. Консультативний контакт.

Одна з найважливіших умов ефективної роботи психолога – контакт із клієнтом, встановлення консультативного контакту (рапорту). Його гарантія – професійне володіння не лише вербальними технічними засобами, але і такими найважливішими невербальними параметрами, як тон, контакт очей, паузи і т. д.

Консультативний контакт – це унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку й актуалізувати потенціал осмисленого життя.

Консультативний контакт – це почуття й настанови, які учасники консультування випробовують один відносно іншого, спосіб їхнього вираження.

Із наведених визначень бачимо, що консультативний контакт складає сутність процесу консультування. Особливо визначається щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і “передавача” настанов клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички пацієнт проектує на інші стосунки.

Практично всі визначення вказують на кілька унікальних рис консультативного контакту:

- емоційність (консультативний контакт швидше емоційний, ніж когнітивний; він має на меті дослідження переживань клієнтів);
- інтенсивність (оскільки контакт представляє ставлення й взаємний обмін переживаннями);
- динамічність (при зміні клієнта змінюється і специфіка контакту);
 1. конфіденційність (зобов'язання консультанта не поширювати відомості про клієнта сприяє довірливим стосункам);
 2. надання підтримки консультантом (забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнтові ризикувати, не боячися поводитися по-новому).

Для встановлення спільної довіри, консультантові особливо необхідні такі якості: щирість, здатність до емпатії, безумовна повага до людей.

Якість консультативного контакту залежить від 2 чинників:

- терапевтичного клімату;
- навичок консультанта у підтримці спілкування.

Терапевтичний клімат включає в себе емоційні та фізичні компоненти.

1. До емоційно значимих компонентів відносять створення атмосфери взаємної довіри, відвертість консультанта, його здатність до емпатії та безумовної поваги до клієнта;

2. Фізичні компоненти включають обладнання місця консультування, розміщення консультанта і клієнта в просторі, структурування часу виділеного для консультування.

Емоційно значимі компоненти:

1. *Створення атмосфери взаємної довіри* – полягає у відвертому інтересі до людей і бажанні допомогти їм. Під час консультування всю увагу необхідно приділяти клієнтові і не займатися сторонніми речами, давати клієнтові максимально виговоритися. Не слід виявляти надмірну цікавість. Необхідно дотримуватися конфіденційності. Допомогати клієнтові почувати себе комфортно під час консультативних зустрічей. До проблеми клієнта потрібно відноситися безоціночно.

2. *Відвертість консультативного контакту* – консультант повинен вміти поводити себе з клієнтом так, щоб він сприйняв входження консультанта в його внутрішній світ як підтримку, а не як загрозу.

3. *Емпатія* – здатність до співчуття, співпереживання. Емпатія передбачає ідентифікацію з іншою особою, при якій стає можливим взаєморозуміння між людьми. Не можливо зрозуміти іншого, якщо не ідентифікувати його з собою. Прояв емпатії передбачає, що консультант чуйно і точно реагує на переживання клієнта як на свої власні. Якщо консультант точно і старанно ідентифікує різноманітні почуття, то клієнт має можливість краще відчувати і зрозуміти себе. Але входячи у світ іншої людини важливо залишатися автономним від клієнта, тому співпереживання консультанта не повинно бути тотальним, а тільки частковим.

4. *Безумовна повага до клієнта* – це безумовне і безоціночне прийняття клієнта як цілісної особистості. *К.Роджерс* визначав цей компонент як терпимість до всіх аспектів суб'єктивного світу клієнта.

Фізичні компоненти:

1. *Обладнання або організація місця консультування* – окремий кабінет, дизайн, підібрані тони, стіл, стільці, кушетка, спеціальний інтер'єр. Консультування проводиться в одному кабінеті.

2. *Структурування консультативного простору* – зустріч, привітання, запрошення клієнта вибрати місце, розміщення консультанта, визначається певна дистанція, місце розташування.

3. *Структурування часу консультування* – визначається час для першої зустрічі та наступних. Час регламентується в залежності від віку клієнтів. Тривалість бесіди консультанта визначає на початку зустрічі, бо клієнт повинен знати, на який час він розраховує. Консультант визначає також кількість і частоту зустрічей зберігаючи цілісність процесу взаємодії.

Сучасні уявлення про консультативний контакт

<i>Напрямок</i>	<i>Опис консультативного контакту</i>
Психоаналіз	Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої

	почуття. Основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає при аналізі реакцій переносу клієнта, і встановленню більш раціонального контролювати. Консультант інтерпретує матеріал, який надає клієнт прагне навчити пов'язувати свою поведінку з подіями минулого.
Адлерівський напрям	Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом взаємна довіра й повага, рівноцінність позицій, установлення спільних цілей консультування.
Поведінкова терапія	Консультант є активною та директивною стороною, він виконує роль учителя, тренера, прагнучи навчити клієнта ефективнішої поведінки. Клієнт повинен активно апробувати нові способи дій. Замість особистих стосунків між консультантом і клієнтом установлюються робочі взаємини для виконання процедур навчання.
Раціонально-емоційна терапія	Консультант виконує роль учителя, а клієнт – учня. Особисті стосунки консультанта з клієнтом неважливі. Клієнта спонукають зрозуміти свої проблеми і на основі цього розуміння змінити поведінку, ґрунтуючись на раціональних аргументах.
Клієнт-центрована терапія (К.Роджерс)	Консультативний контакт становить сутність процесу консультування. Особливо підкреслюється щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка консультанта й передача цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші стосунки.

Екзистенціальна терапія	Основне завдання консультанта – вжитися в екзистенцію клієнта і створити з ним автентичний зв'язок. Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Стосунки між консультантом і клієнтом – це контакт «людина – людина», ідентичний зустрічі двох рівноцінних особистостей «тут і тепер». Під час консультативного контакту міняється як консультант, так і клієнт.
-------------------------	---

3. Етапи психологічного консультування.

3.1. Етап перший: підготовчий.

Кожна людина розуміє, що у неї існує певна проблема, яку бажає розв'язати. Що вона робить? Варіантів може існувати безліч. “Наша” (назвемо її клієнтом), хоче потрапити на прийом до психолога-консультанта. Можливо, вона зателефонує і запишеться на прийом, якщо психолог працює в якомусь консультаційному центрі, чи зупинить фахівця, зустрівши його в коридорі, і попросить виділити кілька хвилин уваги, за умови, що, скажімо, вони обоє співробітники однієї організації. А можливо, вмовить своїх знайомих “сказати за нього слівце” тому психологу, у чийй допомозі він впевнений. Цю складову консультації ми і називаємо попереднім знайомством.

3.1.1. Збирання відомостей і встановлення контакту.

Зрозуміло, будь-який фахівець, 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 якої до першої зустрічі звільнить робочий час для змістовної роботи. Збирання інформації про клієнта — наступна складова консультації.

Людина, яка приходить на консультацію, як правило, нервує й зовсім не знає, як поводитися і про що говорити. Час, який психолог витратить на те, щоб її заспокоїти, допомогти зосередитися на причині приходу, називатимемо 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 пацієнта та укладання контракту.

3.1.2. Виявлення очікувань.

На цьому етапі необхідно пояснити клієнтові, що таке "психологічне консультування" і хто такі "консультанти", що основним методом роботи психолога-консультанта є вербальний контакт, точніше – консультативна бесіда. Ось дещо змінений варіант, формулювання, який пропонують *Ю.Альошина і Л.Гозман*. Науковці стверджують, що психологи не надають готових рецептів, не приписують ніяких ліків. Допомога людям полягає у тому, що ми розмовляємо з ними і намагаємося допомогти побачити ситуацію збоку, а також інакше поставитися до неї і, якщо потрібно, на підставі цього прийняти рішення чи змінити свою поведінку".

Не кожна людина є готовою прийняти таку допомогу. Психологам досить часто доводиться зіштовхуватися із сумнівами, ваганнями клієнтів, навіть відкритим опором, що може виявитися або в агресивному, ворожому ставленні, або у виникненні почуття залежності від консультанта та прихильності до нього.

3.1.3. Укладання контракту.

Е.Ейдеміллер і В.Юстискіс вважають, що обговорення психотерапевтичного контакту – одна з найважливіших частин проведення консультування. Найперше вони пропонують розглянути розподіл відповідальності. Консультант, на думку вчених, звичайно, відповідає за умови безпеки консультації, за технологію доступу до вирішення проблем клієнта, який у свою чергу відповідає за власну активність, щирість, бажання здійснити зміну рольової поведінки і т.д. Під час обговорення першого пункту контракту доречно звернути увагу пацієнта на конфіденційність розмови, оскільки, гарантуючи збереження в таємниці отриманої інформації й особистих секретів клієнта, фахівець може розраховувати на його відкритість і щирість у процесі консультування.

3. 2. Етап другий: діагностичний.

Отже, перший крок зроблено: є контакт, є контракт, визначені реальні можливості консультації. Клієнт разом з консультантом роблять наступний крок для кращого вирішення проблеми — починають її вивчати. Цей етап умовно можна назвати діагностичним, бо основні завдання, які стоять перед психологом, мають діагностичний характер. З одного боку, це вивчення скарги, з якою звернулася людина, кінцева мета — сформулювати запит, чи інакше — визначити бажані результати, а з другого боку – вивчення особистості клієнта, щоб при розробці способів розв'язання проблеми максимально врахувати його індивідуальні особливості. Умовно цю стадію можна розділити на дві фази. Перша фаза характеризується тим, що консультанту надто мало відомо про клієнта і йому необхідно "задовольнити інформаційний голод", тобто зібрати максимально повну інформацію про пацієнта і його скаргу; другої фази – на підставі робочих гіпотез, що виникають у консультанта, виявити реальну проблему клієнта і сформулювати запит.

3.3. Етап третій: корекційний.

3.3.1. Завдання корекційного етапу

Відтоді, коли психолог і клієнт визначили бажаний результат, починається якісно новий етап консультації, що зорієнтований на вирішення проблеми. Він найбільш важливий для подальшого зростання і розвитку пацієнта. Умовно його можна назвати корекційним чи реорієнтаційним, бо завдання психолога — змінити, розширити уявлення клієнта про себе і про інших, допомогти подивитися на проблему нібито осторонь, "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 подолання цих труднощів. За образним висловлюванням *О.Бондаренка*, "це етап прощання з собою колишнім і повернення до "себе справжнього" [Алешина].

Нагадаємо, що психологічне консультування тісно переплітається з психологічною корекцією (позамедичною психотерапією), але корекційний етап у консультуванні не те ж, що психологічна корекція,

мета якої — змінити і закріпити визначені форми поведінки чи розвинути будь-які риси особистості. Спільна робота консультанта і клієнта на корекційному етапі спрямована на те, щоб пацієнт зміг подивитися на свої життєві труднощі ніби "з боку" і усвідомив, що йому необхідно змінити у поведінці, чи які особистісні риси необхідно розвинути для вирішення проблеми. Інакше кажучи, психотерапевтичний вплив зорієнтований на зміну чи розвиток, а консультування — на усвідомлення того, що потрібно змінювати чи розвивати і як це можна зробити.

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

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

3.3.2. 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 пацієнт знайде рішення самостійно, водночас фахівець може допомогти знайти деякі його варіанти. Після цього, спільно відшукавши, психолог може

запропонувати власне бачення вирішення проблеми. Важливо, щоб кількість варіантів консультанта не перебільшувала їх у клієнта.

3.4. Етап четвертий: заключний.

У практиці консультування відомий феномен, котрий характерний не лише для нашої країни, але й поширений практично скрізь: більшість пацієнтів, які вперше звертаються за психологічною допомогою, орієнтовані на разовий прийом (Gaunt S.T., 1985). 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 особистості усвідомити проблему, побачити розбіжності між реальною й ідеальною ситуацією, прийняти конкретні рішення. Здавалося б, після того, як психологом і клієнтом пророблена величезна робота зі збирання фактів, визначення цілей, вироблення і сортування альтернатив, консультація може завершитися. Насправді ж практика показує необхідність ще одного, заключного етапу консультації, на якому відбудеться: 1) узагальнення висновків щодо зміни поведінки пацієнта; 2) закріплення мотивації клієнта до змін; 3) обговорення питань, що стосуються подальших стосунків його з консультантом.

Отож, базова структура консультації містить підготовчий, діагностичний, корекційний і заключний технічні етапи.

На підготовчому етапі відбувається попереднє знайомство і встановлення контакту психолога і клієнта, збирання формальних відомостей, виявлення очікувань та роз'яснення реальних можливостей психологічної допомоги, а також укладання контракту. Діагностичний етап умовно складається з двох фаз. Під час першої фази консультант збирає необхідну інформацію про проблему клієнта і про нього, надаючи можливість "виговоритися", одночасно тестуючи його; працює зі скаргою людини і пропонує власні інтерпретації. Під час другої фази психолог і клієнт визначають бажаний результат і разом формулюють його у формі запиту.

На корекційному етапі фахівцем і пацієнтом проробляються різні варіанти розв'язання проблеми і здійснюється вибір серед альтернатив. Цей етап може бути тривалішим.

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

4. Оцінка ефективності психологічного консультування.

Під результативністю психологічного консультування розуміються його кінцеві підсумки для клієнта, а саме: те, що в його психології і поведінці дійсно змінилося під впливом проведення консультування.

Передбачається, що результати психологічного консультування в більшості випадків проведення є позитивними принаймні задовольняють очікування як психолога, так і особистості. Однак одна справа – очікування і надії, а інша – реальна дійсність. Іноді явно позитивний, одномоментний результат може бути відсутнім і навіть, на перший погляд, здаватися негативним, як наслідок у психології і поведінці клієнта може дійсно щось змінитися, але не одразу.

Крім того, іноді можуть бути непередбачувані, несподівані або результати психологічного консультування. Це трапляється тоді, коли щось істотне заздалегідь недостатньо продумано з погляду можливих негативних наслідків або коли психологічне консультування проводить професійно не підготовлений, недосвідчений психолог.

Про позитивний результат психологічного консультування можна говорити за рядом ознак, до яких відносять наступні: 1) як для психолога-консультанта, так для клієнта позитивне й оптимальне вирішення тієї проблеми, з якою клієнт звернувся у психологічну консультацію, при цьому ефективність результату підтверджується сукупністю позитивних підсумків. Після завершення консультації обидві сторони – консультант і клієнт – визнають, що проблема, заради якої консультування проводилося, успішно вирішена, причому для цього є переконливі об'єктивні докази. Ні психологові-консультантові, ні клієнтові не потрібно якихось додаткових аргументів на користь того, що консультування дійсно пройшло успішно.

Фахівець може вважати, що консультування було успішним і проблему вирішено, але клієнт може в цьому сумніватися, заперечувати або не відчувати повністю реальних результатів. Іноді, навпаки, клієнтові здається, що у результаті консультування йому повністю вдалося впоратися зі своєю проблемою, водночас психолог-консультант сумнівається у цьому і наполягає на продовженні консультації, бажаючи одержати додаткові переконливі докази того, що проблема дійсно успішно вирішена.

2. Позитивні зміни в тих аспектах психології і поведінки клієнта, на регуляцію яких безпосередньо було спрямовано психологічне консультування. Маються на увазі основні, прогнозовані і можливі додаткові позитивні ефекти, отримані від консультування. Справа в тому, що, впливаючи на одні психологічні процеси і форми поведінки клієнта, воно може істотно вплинути й на інші. Як правило, у тому випадку, коли виявляються позитивні результати впливу психологічного консультування на особистість клієнта, а також змінюється і його поведінка, взаємини з людьми, і багато чого іншого у психології. Поліпшення пам'яті пацієнта звичайно позитивно позначається на його інтелекті, хоча можливий і зворотний вплив інтелекту на пам'ять.

Нерідко в практиці психологічного консультування поряд з його безперечними позитивними результатами зустрічаються проблемні і спірні моменти оцінювання його підсумків.

За своїми результатами психологічне консультування може виявитися й по-іншому: об'єктивно, суб'єктивно, внутрішньо і зовнішньо. Об'єктивні ознаки результативності психологічного консультування проявляються в тому, що його супроводжують безсумнівні факти, які свідчать про успішність консультування. Суб'єктивні ознаки результативності проявляються у почуттях, відчуттях, думках і уявленнях фахівця. Внутрішні ознаки результативності проявляються у змінах психології клієнта. Вони можуть відчуватися (усвідомлюватися) або не відчуватися (не усвідомлюватися) ним, але можуть також проявлятися, або не

проявлятися у його реальній поведінці, доступних зовнішньому спостереженню діях і вчинках.

Зовнішні ознаки результативності психологічного консультування, навпаки, завжди і досить виразно проявляються у видимих, доступних прямому спостереженню і оцінці, формах поведінки.

Самостійна робота з теми:



Словникова робота: перша зустріч з клієнтом, консультативний контакт, етапи психологічного консультування, ефективність психологічного консультування.

Запитання та завдання для самоконтролю:

1. Основне завдання консультанта – ужитися в екзистенцію клієнта і встановити з ним автентичний зв'язок. Поясніть власне розуміння цієї думки.

2. Охарактеризуйте основні риси психоконсультативного контакту.

Вправа 1. Організація психологічної консультації

Мета: сформувати у студентів уявлення про створення та початок роботи психологічної консультації, необхідні для цього кошти, обладнання та підбір співробітників.

Завдання: вам потрібно організувати власну психологічну консультацію. Є три фахівці, кожен з яких спеціалізується в певній сфері психології. За 15 хвилин ви повинні розповісти, у який спосіб її організуєте, орієнтуючись на такі пункти:

1. Вибір місця розташування психологічної консультації.
2. Вимоги до обладнання кабінету психолога-консультанта та робочих місць співробітників.
3. Режим роботи психолога-консультанта.
4. Розподіл обов'язків між працівниками психологічної консультації та допоміжним персоналом.
5. Взаємодія психолога-консультанта з іншими спеціалістами.

Рольова гра: Організація консультативної взаємодії. Перша зустріч із клієнтом

Удома студенти мають підготувати скаргу (“клієнт”) та збір інформації (“консультант”) за вищенаведеною схемою збору інформації про клієнта.

Завдання: провести першу зустріч із пацієнтом, дотримуючись такої структури:

1 етап: ознайомити його з правами та обов’язками, надати інформацію про себе, розповісти про оплату, тривалість кожної зустрічі, укласти контракт.

2 етап: зібрати інформацію про клієнта згідно із запропонованою схемою.

Тема 6. Основні феномени професійної взаємодії психолога та клієнта

1. Феномени психоконсультативної взаємодії.
2. Терапевтичний клімат.
3. Перенесення в консультуванні.
4. Контрперенесення в консультуванні.
5. Опір у психологічному консультуванні.

План-конспект лекції

1. Психоконсультативна взаємодія.

У світовій та вітчизняній літературі широко вивчалися взаємовідносини в діаді «консультант – клієнт», особливості сприйняття психоконсультантом і пацієнтом один одного, їхній вплив на формування психологічного контакту (М. М. Кабанов, В. О. Таушиков, Л. І. Вассерман, Б. В. Іовлев, Е. Б. Карпова, С. Rogers, J.D. Frank, H.A. Gomes de Araujo та інші).

Міжособистісна взаємодія між пацієнтом і психоконсультантом займає важливе місце в розумінні психоконсультування. На зміну ідеї впливу психолога на пацієнта прийшла ідея їхньої взаємодії. Взаємодія і ті стосунки, які виникають між психоконсультантом і його пацієнтом,

розглядаються як основний зміст психоконсультативного процесу (Г. Л. Станкевич). Так, J. M. Lewis зазначає, що “стосунки” слугують “коригувальним емоційним досвідом”, який вже містить чинники зцілення, але механізми цього поки не відомі.

Терапевтичні взаємини(стосунки) – це емоційно заряджена зустріч між тим, хто шукає допомоги, і дає допомогу, в якій довіра є найбільш важливою (D. J. Frank та інші). Ідеальні психотерапевтичні взаємини розглядаються як окремий випадок вдалих міжособистісних стосунків загалом (К. Роджерс).

Для виникнення довірливих стосунків між клієнтом і терапевтом необхідно дотримуватися ряду умов. Я їх поділяю на формальні і неформальні.

- *Ставлення до консультування та консультанта.*

Тут ми можемо зіткнутися найчастіше з полярними установками потенційних споживачів психологічних послуг: від повного визнання психотерапії як форми психологічної допомоги та психотерапевтів як фахівців із вирішень психологічних проблем, так і вкрай критичного і негативного ставлення до цієї професії. Якщо у клієнта є певні установки, це полегшує або ускладнює роботу психотерапевта під час створення довірливих стосунків.

- *Освіта і статус психоконсультанта.*

Є важливими складовими професіоналізму. Як правило, професійний психотерапевт, окрім базової освіти (частіше психологічної чи медичної), проходить додаткову кваліфікацію в рамках одного з методів психотерапії. Тому ствердження фахівця «Я - психотерапевт» є некоректним і може викликати сумнів щодо його професіоналізму. Адекватними будуть наступні варіанти професійної ідентичності експерта: «Я - психоаналітик», «Я – гештальт-терапевт», «Я - психодраматист» і т.д.

- *Досвід терапевта.*

Є важливою складовою професійних навичок психотерапевта, за умови його схильності до рефлексії. Рефлексія свого професійного досвіду уможлиблює аналізувати, систематизувати та накопичувати

професійний «терапевтичний багаж», а не збирати помилки, що повторюються, і називати це «Багатим професійним досвідом».

- *Професійно-етичні норми.*

Довіра, в основному, залежить від дотримання ряду професійно-етичних норм, найважливішими з яких є “*Не нашкодь*” і “*Конфіденційність*”. Присутність у терапевтичних стосунках вищезазначених правил сприяє послабленню напруги у клієнта, особливо на початкових етапах терапії.

Вищеописані формальні умови створюють базу для вибудовування довірливих стосунків між клієнтом і терапевтом. Якщо клієнт їх має, чи зможе професіонал скористатися цим «авансом», багато в чому визначається вже неформальними умовами: його професійними й особистими якостями, про які йтиметься нижче.

2. Терапевтичний клімат.

Передумовою формування терапевтичного клімату в процесі взаємодії консультанта з клієнтом є встановлення терапевтичного контакту та продуктивної психологічної роботи, забезпечення комфортних умов та безпечних рамок консультативного процесу. Формування стосунків клієнта та психолога починаються ще до початку самої бесіди. На довіру клієнта впливає безліч обставин, починаючи з форми домовленості про зустріч, запису в адміністратора, очікування в приймальні та інших. Консультант повинен чітко дотримуватися встановлених часових рамок та не дозволяти зовнішнім обставинам втручатися в процес консультування, а також керувати самим процесом та не бути водночас надміру директивним. Терапевтичний клімат є невід’ємною частиною організації психологічного консультування.

Якість консультативного контакту залежить від двох важливих факторів: терапевтичного клімату і навичок консультанта (вербальних і невербальних) під час спілкування.

Терапевтичний клімат містить декілька емоційно значущих компонентів. Із фізичних складових варто відзначити обладнання місця консультування, розташування консультанта і клієнта у просторі

(дистанція, манера сидіти і т. д.), структурування виділеного для консультування часу.

До власне емоційних компонентів терапевтичного клімату зараховують: створення атмосфери довіри, щирість консультанта, його здатність до емпатії і безумовної поваги до клієнта.

Терапевтичний клімат – це динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні ресурси в позитивному напрямку, а також актуалізувати життєвий потенціал. Це почуття і установки, які учасники консультування відчують один до одного і є способом їхнього вираження.

Параметри терапевтичного клімату:

- *емоційність* – консультативний контакт передбачає дослідження переживань клієнтів та їх думок, почуттів;
- *динамічність(змiна)* – із зміною клієнта змінюється і специфіка контакту;
- *конфіденційність* – нерозголошення даних про клієнта;
- *надання підтримки* – постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, яка дозволяє клієнту поводити себе по новому;
- *порядність*.

Якість консультативного контакту залежить від 2 факторів:

- терапевтичного клімату;
- навичок консультанта у підтримці спілкування.

3. Перенесення в консультуванні.

Перенесення є складовою частиною консультативного контакту. Цей психологічний феномен є в будь-яких міжособистісних стосунках, однак у консультативному контакті він набагато інтенсивніший унаслідок природи контакту.

Консультант свідомо має авторитет, мало говорить про себе і залишається анонімним, оскільки до нього звертаються по допомогу. Це полегшує виникнення перенесень.

Перенесення – це неадекватне і персеверативне переживання почуттів, потягів, фантазій, настанов і залучення захисних механізмів, що виникли у минулому в стосунках із людьми, при актуальній

міжособистісній взаємодії. Підкреслимо, реакція перенесення є повторенням минулого і неприйнятною в сьогоденні.

У консультуванні і психотерапії *перенесенню властиві такі характеристики* (Gelso, Fretz, 1992):

1. Перенесення завжди помилкове, якщо клієнт уявляє консультанта у фальшивому світлі, тобто приписує йому риси, властиві іншим людям або часу. Звичайно, помилкові не всі уявлення клієнта; консультантові важливо відрізнити реалістичні реакції від реакцій перенесення.

2. Перенесення буває позитивним і негативним. Позитивне перенесення ґрунтується на залежності клієнта від ідеалізованого образу батька, що любить й опікує, зухвале почуття захищеності і потреба у творчому самовираженні. Позитивна настанова клієнта у ставленні консультанта, що виникла в силу перенесення, виражає стосунки минулого. Наприклад, клієнт, якому в дитинстві бракувало любові, схильний бачити в консультантові людину більш сильну і люблячу, ніж той є насправді. Негативне перенесення ґрунтується на випробуваних у дитинстві почуттях відкидання і ворожості. Якщо в консультуванні ці настанови не змінюються, терапія стає неможливою.

3. Перенесення виникає при нейтральності і невизначеності консультанта.

Поняття “нейтральність” у психотерапії немає визначення. Нейтральність не ідентична байдужості або дефіцитові дбайливості. Ідеться про те, що консультант безсторонній і не нав'язує клієнтові своїх цінностей. Невизначеність означає приховувати від клієнта свої почуття, настанови, події життя. Нейтральність і невизначеність консультанта створюють специфічну атмосферу стосунків, під час яких виникає перенесення

4. Перенесення – несвідомий процес.

Хоча почуття клієнта стосовно консультанта можуть бути і цілком свідомими, але сам факт, що вони привнесені з інших, більш ранніх стосунків, не усвідомлюється.

5. Перенесення частіше виникає у сферах, де є невирішені дитячі конфлікти з важливими особистостями.

Люди схильні перекручено сприймати сьогодення, коли вони загрузли в епізодах минулого. Перенесення має велике значення у психотерапії і консультуванні. Воно дозволяє проникнути в минуле клієнта і побачити як ранній досвід, пов'язаний з важливими особистостями, модифікує реакції сьогодення. Це дуже важливо у випадках, коли розлад поведінки, особисті проблеми постійно "підкріплюються" підступними реакціями перенесення. Консультант, як об'єкт перенесення, інтерпретує проєкції і надає клієнтові змогу поглянути на свою поведінку в ракурсі причинності, щоб позбутися травм і фантазій минулого. Така робота додає консультуванню характеру "корекції емоційного досвіду".

4. Контрперенесення в консультуванні.

Контрперенесення є універсальним явищем у психологічному консультуванні і психотерапії, як і перенесення. Незалежно від зрілості особистості консультанта, він – людина, яка неодмінно має недозволені внутрішні конфлікти. Хворобливі теми і породжують контрперенесення, якщо клієнт мимоволі їх торкається.

Класичне визначення характеризує ***контрперенесення*** як відповідну реакцію на перенесення клієнта. Проміжне визначення характеризує ***контрперенесення*** як проєктування консультантом своїх проблем на наданий клієнтом матеріал, який стосується перенесення, так і той, що його не стосується.

Найчастіше можна натрапити на такі причини контрперенесення:

1. Прагнення консультанта сподобатися клієнтам, бути прийнятим ними і добре оціненим.
2. Страх консультанта, що клієнти можуть про нього погано подумати, не прийти на зустріч і т. п.
3. Еротичні і сексуальні почуття консультанта стосовно клієнтів, сексуальні фантазії, пов'язані з клієнтами.
4. Надмірна реакція на клієнтів, які провокують у консультанта почуття, обумовлені його внутрішніми конфліктами.
5. Прагнення займати пророчу позицію і давати клієнтам нав'язливі поради, про те, як їм варто жити.

Психологічне або антипсихологічне контрперенесення? Допомагає або заважає воно консультуванню? Відповіді на ці питання залежать від того, чи проявляється контрперенесення у формі зовнішньої поведінки або є лише переживанням консультанта. У першому випадку йдеться про дії на основі внутрішніх конфліктів, і, звичайно, таке контрперенесення необхідно обговорити з колегою або в спеціальних групах професіоналів, тому що неконтрольоване і погано усвідомлюване контрперенесення заважає об'єктивності консультанта. Як внутрішні переживання контрперенесення може виявитися дещо цінним (Gelso, Frets, 1992), оскільки допомагає консультантові краще зрозуміти, який вплив клієнт має на нього й на інших людей. У будь-якому випадку вплив контрперенесення на хід консультування залежить від бажання і готовності консультанта поглянути на джерела своїх щирих почуттів до клієнтів.

5. Опір в психологічному консультуванні.

За визначенням *З. Фрейда*, опір – це сила, що створює бар'єр несвідомому на шляху до свідомості. Він виникає як спроба людини вберегти себе від психічного болю.

Класичними ознаками опору є запізнення, забування, заяви про те, що нічого вартого не спадає на думку. Часто опір виражається в раціональності суджень та відсутності афективних переживань, в атмосфері нудьги та низькій енергетиці зустрічі, у непродуктивному мовчанні, у повній згоді, в уникненні обговорення важливих тем і переживань, у неясному формулюванні своїх симптомів, у зведенні до жарту серйозних моментів бесіди.

Часто спрацьовують психологічні захисти клієнта: він забуває, пропускає повз вух, не помічає в розмові те, що є для нього травматичним, перебиває, сперечається, не погоджується з одним чи іншим, відходить від теми розмови, пропонує для обговорення те, що не залежить від нього, подає ситуацію як проблемну для когось, але заперечує свою роль у напруженні.

Ознаки опору служать корисними вказівками, до яких тем чутлива особистість. Важливо одразу показати, що в людини є мало усвідомлені нею внутрішні сили, які протидіють розгортанню процесу.

Серед стратегій подолання опору виділяють такі:

- концентрація уваги: віддзеркалення консультантом реакції клієнта так, щоб той помітив і пояснив те, що відбувається (Ви помітили, що ще раз змінили тему?);

- знехтування

- психолог, помітивши опір клієнта, привертає його увагу на інші питання, щоб не втрачати темпу і контакту, нагромадити достатньо аргументів для переконливої демонстрації опору та роботи з ним;

- роз'яснення не випадковостей опору, його ефектів (втрата глибини переживання);

- роз'яснення функцій опору, користі, яку він приносить. *П.Натан* пропонує керуватися опором.

Спроби обійти опір

- гіпноз, розпускання м'язового панцира, холотропне дихання, перебільшення, наведення трансу. Виділяють три фази роботи з опором: розпізнавання консультантом, демонстрація клієнтові (вказівка на його існування), фаза прояснення важливих нюансів виникнення опору. Важливим є не стільки подолання опору, а саме усвідомлення його психологічного механізму (запізнення на зустрічі, забування).

Самостійна робота з теми:



Словникова робота: терапевтичні взаємини, терапевтичний контакт, перенесення, контрперенесення, опір.

Завдання і запитання для самопідготовки:

1. Що означають поняття "перенесення" і "контрперенесення"?
2. Які причини контрперенесення?

Задача 1. Рівні емпатійного відреагування

Завдання: сформулюйте можливу реакцію консультанта на трьох рівнях емпатійного відреагування (від'ємний, рівнозначний, адитивний).

1. «Мій чоловік поводить ся зі мною грубо. Він взагалі перестав звертати увагу на мої поради. Вважає, що я лізу не в свої справи. А я боюся, що він потрапив у складну ситуацію, і все це погано закінчиться. Що мені робити? Як запобігти непоправному?»

2. «Останнім часом мені дуже важко спілкуватися з дружиною. Вона каже, що я пасивна та безініціативна людина, що життя проходить повз мене. А я справді не можу ризикувати, бо боюся змін. Мені заважає моя обережність. Як перебороти лінощі й стати активним?»

3. «Мій син у 17 років зовсім відбився від рук: не поважає і не слухається мене, поводить ся зухвало, і все, що я кажу, сприймає упереджено. Він не каже, куди йде і що робить. Як повернути контроль за ситуацією?»

Задача 2

«Я дуже пригнічений. Я одержав повідомлення, що мене не прийняли в аспірантуру. Тепер я справді не знаю, що мені робити. Здається, я випробував майже все. Якби тільки професор не поставився до мене так несправедливо, я міг би цього досягти».

Завдання 1. Назвіть емоції, що прозвучали в скарзі клієнта.

2. За допомогою запитань уточніть, що саме переживає клієнт.

3. Застосуйте навичку відображення почуттів до даної ситуації.

4. Спробуйте знайти в описаній ситуації позитивні моменти та за допомогою адитивної емпатійної відповіді зверніть на них увагу клієнта.

Задача 3

«Нині я переживаю жахливі часи зі своєю дружиною. Вона вперше почала працювати і ми дуже багато сваримось. Вона не готує їжу, як це робила раніше, і не стежить за дітьми. Із одного боку, нам потрібні гроші, а з другого – вона дуже втомлюється після роботи. Я не бачу виходу з ситуації».

Завдання: до цієї скарги клієнта сформулюйте:

1) відкрите запитання;

2) закрите запитання;

3) стратегічне запитання;

4) переповідання з використанням репрезентативної системи;

- 5) заохочування;
- 6) відображення почуттів;
- 7) відображення значення;
- 8) три відповіді на різних емпатійних рівнях відреагування.

Вправа 1. “Репрезентативні системи”

Ведучий зачитує текст, учасників просять закрити очі та уявити собі все те, про що йдеться в тексті: « Задумайтеся на хвилину про прогулянку в сосновому лісі. Дерева підносяться над вами, обступаючи з усіх боків. Ви бачите барви лісу навколо себе, і сонце, пробиваючись крізь листя дерев і чагарників, відкидає тіні і створює мозаїку на траві. Ви проходите крізь промінь сонця, що прорвався через прохолодну крону листя у вас над головою. І, просуваючись далі, ви починаєте усвідомлювати безмовність, що порушується лише співом птахів та потріскуванням у вас під ногами, коли ви наступаєте на сухі гілки, шелестом під вашими ногами, що ступають по м'якому килиму лісу. Час від часу лунає різкий тріск, коли ви випадково ламаєте суху гілку, що потрапила вам під ноги. Ви протягуєте руку і торкаєтесь стовбура дерева, відчуваючи шорсткість кори під своєю долонею. Поступово ви звертаєте увагу на легкий вітерець, що пестить ваше обличчя, і помічаєте ароматний запах соснової смоли, що пробивається крізь інші, грубіші, запахи лісу.

Продовжуючи прогулянку, ви згадуєте, що вечеря буде скоро готова, і це буде одна з ваших найулюбленіших страв. І ви вже майже відчуваєте смак їжі в роті в передчутті».

Вправа 2. “Як не треба проводити інтерв'ю”

Мета: наочно продемонструвати студентам типові помилки ведення інтерв'ю.

Для виконання вправи потрібно дві пари студентів, які будуть розігрувати ролі « клієнт»—«консультант». Їм видається текст інтерв'ю (з книги А. Айві « Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта»), перше з яких побудовано з великою кількістю помилок та грубих порушень принципів ведення

консультативної бесіди, а друге – «правильне» інтерв'ю, яке наочно демонструє уважну поведінку консультанта, вербальні та невербальні навички вислуховування.

Питання для обговорення: Що саме неправильно робив консультант у першому інтерв'ю? Яку реакцію подібна поведінка викликала у клієнта? Які навички вислуховування та заохочення мовлення демонстрував консультант у другому інтерв'ю?

Вправа 3. “Базові навички вислуховування”

Мета: відпрацювання основних навичок вислуховування на конкретних прикладах скарг клієнтів у процесі рольової гри.

Ведучий пропонує студентам згадати основні навички вислуховування (заохочування, переповідання, підсумовування) та принципи їх застосування. Потім зачитуються приклади скарг клієнта. Студенти повинні застосувати базові навички вислуховування до наведених далі ситуацій.

1. «Я дуже стривожена поведінкою свого 28-річного сина. Після нашої останньої сварки, що стосувалася його безглузлого способу життя, він перестав розмовляти зі мною. Він не телефонує додому, і я зовсім не знаю, що з ним. А коли ми випадково зустрічаємося на вулиці, проходить повз мене, ніби ми не знайомі».

2. Клієнтка, жінка 35 років. «Я зовсім втратила спокій. Мій чоловік має коханку. Вже не першу за час нашого подружнього життя. Однак у цій історії мене щось насторожує...»

3. Клієнтка, дівчина 20 років. «Мене пригнічує моя поступливість. Людям подобається, що я йду за ними, намагаюся порозумітися. Але я ніколи не одержую того, що хочу. Хто захоче любити таку невиразну особистість. Я б не хотіла любити килимок біля дверей, об який витирають ноги».

Тема 7. Основні техніки, прийоми та засоби психологічного консультування

1. Інструментарій психолога-консультанта.

2. Невербальний контакт:
 - 2.1. Контакт очей.
 - 2.2. Вираз обличчя.
 - 2.3. Поза тіла.
3. Вербальне спілкування в консультуванні.
4. Навички та стратегії впливу:
 - 4.1. Директиви.
 - 4.2. Логічні висновки.
 - 4.3. Інтерпретація.

План-конспект лекції

1. Інструментарій психолога-консультанта.

Під час першої зустрічі психолога-консультанта з клієнтом відбувається *первинна діагностика* проблеми пацієнта. Застосування психодіагностичного інструментарію залежить від того, наскільки свідоме звернення клієнта про допомогу, яке психолог може розглядати з двох позицій. *Перша* полягає в тому, що клієнт розуміє, чого він хоче й відразу формулює запит: чи то про корекцію певних якостей чи поведінки, чи про допомогу у саморозвитку, самопізнанні чи трансформацію чогось у власній структурі особистості тощо; *друга* – коли клієнт не розуміє, що з ним відбувається, і сформулювати запит самостійно не може. Свій дискомфорт приблизно визначає так: “Мені погано...”, – таку позицію клієнта дослідники (С.В.Васьківська, О.Є.Сапогова та ін.) називають скаргою.

Запит – це певним чином мотивоване звернення до психолога-консультанта з проханням надати конкретну форму психологічної допомоги. С.В.Васьківська вказує, що існує суттєва різниця між скаргою та психологічним запитом, яка визначається рівнем усвідомлення наявних проблем, здатністю об’ємно бачити загальну картину ситуації, мірою проникнення консультанта в психологію переживань клієнта.

Стосовно першої позиції клієнта, коли він формулює чіткий запит до психолога-консультанта, вчені (С.В.Васьківська, О.Є.Сапогова, Л.Б.Шнейдер та ін.) визначають ряд запитів, які дозволяють відносно

швидко класифікувати проблему і за необхідності застосувати певні психодіагностичні методи. Це можуть бути звернення про допомогу у саморозвитку, самопізнанні, корекції тощо, які, зазвичай, класифікують відповідно до проблеми. Наведемо приклади деяких з них.

У разі, коли клієнт звернувся із запитом щодо неадекватності самооцінки, психолог-консультант може обрати для діагностики *методику особистісного диференціалу*, яка призначена для вивчення самооцінки особистості, а також для визначення міжособистісного сприйняття та міжособистісних стосунків. Досліджуваному пропонують оцінити себе або іншу людину за допомогою набору із певних пар прикметників. Під час аналізу методики цікавими для консультанта є як окремі оцінки, так і три інтегральні показники: оцінка, сила, активність.

Відповідно до цього ж запиту психолог-консультант може використати ряд *проективних методик*, таких як «Я-реальний», «Я-ідеальний», «Мої сильні й слабкі сторони», або із серії «незакінчені речення»: «Мені подобається..., мені не подобається..., я хочу бути..., я краще працюю, коли...» тощо. Співставлення двох варіантів (позитивного й негативного), відповідей і їх динаміка особливо цінна для фахівця, який у ході зустрічей з клієнтом прагне до зменшення розходження між реальним і ідеальним «Я», до більш адекватної самооцінки пацієнта.

Під час *діагностики стосунків батьків і дітей* можна запропонувати дитині (підлітку) оцінити себе, а матері (батьку) оцінити свою дитину. Потім кожен із них може відгадувати відповіді іншого, після чого порівнюються усі варіанти відповідей. У *роботі із подружніми парами* доречними є інструкції: “Ідеальна (реальна) дружина (чоловік)”, “Мій чоловік (дружина) думає, що я...”, “Мій чоловік (дружина) оцінює мене...” тощо. Цікавим і корисним для психолога-консультанта є розмаїття отриманих даних, однак необхідно пам'ятати, що інтерпретація за проективними методиками вимагає певного досвіду, оскільки вони є малоформалізованими. Тому початківцям психологам-консультантам варто використовувати більш

формалізовані методики, де вказуються чіткі межі щодо інтерпретації отриманих даних (тести, опитувальники).

У разі звернення клієнта із запитом щодо корекції, наприклад, *тривожності* перш за все необхідно класифікувати її вид: особистісна, ситуативна, емоційна, шкільна тощо. Можна використати методику Філіпса "Шкільна тривожність", яка надає можливість отримати інформацію про ряд наступних характеристик особистості: загальний рівень тривожності учнів у школі, переживання соціального стресу, фрустрація потреби у досягненні успіху, страх самовираження, страх ситуації перевірки знань, страх невідповідності очікуванням оточення, низька фізіологічна опірність стресу, проблеми й страхи у стосунках із вчителями.

У другому випадку (у разі скарги), коли немає чіткого запиту, психологу-консультанту, який здійснює діагностику, необхідно класифікувати проблему та сформулювати гіпотезу, тобто зробити припущення: у якій з основних підструктур загальної структури особистості знаходиться причина проблеми клієнта? Який психодіагностичний інструментарій застосувати спочатку? У ході наступних консультативних зустрічей та за допомогою даних психодіагностики фахівець перевіряє своє припущення та розкриває причини негараздів із клієнтом.

У цьому випадку початком психологічної діагностики є підбір психодіагностичних методик, які допоможуть зібрати інформацію про розвиток особистості клієнта саме в одній із необхідних підструктур. Наприклад, можна розглянути використання особистісного підходу до визначення проблеми на етапі первинної діагностики.

Підструктура спілкування відіграє провідну роль у житті людини, оскільки через неї опосередковується вплив соціокультурного оточення на розвиток особистості, зокрема відбувається обмін інформацією, виробляються стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. У цій підструктурі психолог-консультант може *діагностувати різні види комунікації клієнта, емпатійні схильності, можливі негативні комунікативні установки* тощо.

Підструктура спрямованості відповідно до сукупності стійких мотивів, орієнтує діяльність особистості, характеризується її інтересами, схильностями, переконаннями, ідеалами, у яких виражається світогляд людини (А.В.Петровський, М.Г.Ярошевський). *Діагностика* цієї підструктури може надати психологу-консультанту дані щодо конструктивної чи деструктивної життєвої позиції клієнта, його професійних інтересів, особистісних нахилів тощо.

Підструктура характеру узагальнює сукупність стійких індивідуальних особливостей людини, які складаються і проявляються у діяльності та спілкуванні, обумовлюючи типові для неї способи поведінки. *Діагностика* цієї підструктури забезпечується широким спектром тестів, опитувань і методик для визначення, як окремих рис характеру особистості, так і певних типологій характеру та відхилень у ньому (акцентуацій характеру), дисгармоній тощо.

Підструктура самосвідомості – важливий фактор самодетермінації розвитку й діяльності особистості на усіх етапах життєвого шляху, починаючи з дитячих років (особливо у підлітковому віці). Завдяки їй здійснюється рефлексивна організація власної інтелектуально-творчої діяльності, самооцінка дій особистості та її внутрішніх чинників. Здійснюючи діагностику клієнта у цій підструктурі, психолог-консультант може отримати дані про рівень самооцінки та рівень домагань, а також характер прояву самоприйняття, аутосимпатії чи відкидання тощо.

Підструктура інтелекту характеризує відносно стійкі розумові здібності особистості, які співвідносяться дослідниками з системою розумових операцій, зі стилем і стратегією вирішення проблем тощо. Діагностуючи цю підструктуру, психолог-консультант отримає дані як про загальні інтелектуальні здібності, так і про рівень розумового розвитку клієнта в окремих напрямках знань (технічні, математичні, лінгвістичні тощо).

Підструктура досвіду пацієнта є також важливою, оскільки надає інформацію про вік, освіту, професійні знання, цінності та світоглядні позиції, що враховується фахівцем при виборі психодіагностичного інструментарію та під час побудови моделі корекційної програми.

Підструктура психофізіології, визначається вченими (В. В. Рибалка, Ю.Л.Трофімов, Б.Й.Цуканов та ін.) як базова, а також характеризується темпераментом як властивістю нервової системи і є фундаментом функціонування інших підструктур. Діагностуючи типи темпераменту, консультант визначить психодинамічні характеристики нервової системи клієнта, що виступають носієм усіх новоутворень особистості, отримує дані щодо його психофізіологічних якостей (енергійність, пластичність, темп, ритм, соціальна та предметна емоційність тощо).

Якщо психолог-консультант, який здійснює психодіагностику, передбачає наявність причини виникнення проблеми у діяльнісному вимірі особистості, то необхідно перш за все підбирати методики на визначення основних емоцій та з'ясувати провідні мотиви діяльності й загальну мотивацію клієнта, прояви його активності у різних сферах.

2. Невербальний контакт.

Про *невербальний контакт* і його значення як у процесі психотерапії, так і для забезпечення ефективності між особистісного спілкування, неодноразово сказано науковцями (Л.А.Петровська, Н.Атватер, П.Мицич). Пов'язано це не лише з тим, що те саме слово сказане по-різному приводить до різного ефекту, а й з тим, що невербальні реакції у меншій мірі, ніж вербальні, знаходяться під свідомим контролем людини. Тут консультант-початківець може з легкістю припуститися помилки, не "прослідкувати" за собою, і тоді мимовільна гримаса роздратування або втома, сприйнята клієнтом стосовно себе, може негативно позначитися на подальшому процесі бесіди.

Можна вирізнити кілька *сфер невербального контакту*, яким консультант має приділяти спеціальну увагу в ході бесіди.

2.1. Контакт очей. У повсякденному житті люди рідко дивляться в очі один одному, швидше за все навіть уникають цього як непрошеного втручання в приватне життя. Консультантові також не слід нав'язувати погляд в очі клієнта, хоча для пацієнта іноді заглянути в очі психолога буває важливо для того, щоб перевірити, наскільки уважно його слухають, чи не сміються і не засуджують.

Проте консультантові під час бесіди варто дивитися на клієнта, а не убік, оскільки інакше у співрозмовника може виникнути відчуття, що його погано й не уважно слухають. Оптимальне просторове розташування під час бесіди – фахівець та пацієнт сидять під кутом, тобто ледве навскоси – це якнайкраще сприяє тому, що вони знаходяться в полі зору один одного, але клієнт має змогу дивитися убік, не відводячи спеціально очей і не нав'язуючи себе співрозмовникові.

2.2. Вираз обличчя. Консультантові варто стежити за своїм виразом обличчя. Найкраще, якщо на обличчі можна прочитати доброзичливу увагу. Але тим, хто лише починає працювати, варто спеціально поспостерігати за собою перед дзеркалом, обрати той вираз, який найбільшою мірою підходить до ситуації консультування.

Буває, що в процесі бесіди психолог відчуває розгубленість, не знає, що робити далі, що сказати. Особливо часто це виникає в ситуаціях, коли клієнт плаче, охоплений якоюсь сильною емоцією або агресивно сперечається з консультантом. Незалежно від ситуації вираз обличчя й голос не повинні видавати розгубленості й сум'яття. Вираз спокою й впевненості на обличчі професіонала сам по собі має психологічний ефект, сприяючи відчуттю, що все нормально, нічого страшного не відбувається, із усім цим можна справитися.

Дуже важлива невербальна реакція. Завдання консультанта в тому, що він теж виражає невисловлені почуття і думки, а це розуміє і клієнт. Деякі невербальні реакції ми усі сприймаємо однаково тому, щоб вони набули характеру соціальної конвенції. Таким чином, професіонал повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її в інструмент консультування, а саме:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч. Фізична обстановка повинна дозволяти консультантові і клієнтові цілком бачити один одного; вона повинна "говорити": "Я доступний Вам; я зробив вибір бути з Вами".

2. Бути у відкритій позі. Схрещені руки і ноги інтерпретуються як оборонна, байдужа і відступальна поза. І навпаки, відкрита поза означає, що консультант готовий прийняти усе, що розкриє клієнт. Звичайно, схрещені руки консультанта не обов'язково означають те, що

він "вийшов" із контакту. Тут головне, щоб консультант постійно запитував себе: "Наскільки моя поза відображає відкритість і доступність клієнтові?".

3. Час від часу нахилитися до пацієнта. Коли консультант нахилиється у бік клієнта, він немов говорить: "Я з Вами, і мені цікаво усе, що Ви зараз розповісте". Такою позою консультант виражає свою задіяність і участь у контакті. З іншого боку, не перестарайтеся, тобто не наближайтеся до клієнта надмірно і занадто швидко, тому що це може збудити тривогу, показатися вимогою швидкого і тісного контакту.

4. Підтримувати зоровий контакт із клієнтом так, щоб наголосити на увазі і зацікавленості, але контакт не повинен бути безперервним. У такому випадку він стає схожим на докучливе "витріщання" очей на клієнта. З іншого боку, якщо погляд консультанта занадто часто "блукає" у просторі, не зупиняючи на клієнті, то створюється враження відхилення від контакту.

5. Бути розслабленим. Тому що більшість клієнтів хвилюється в ситуації консультування, важливо, щоб фахівець не був напружений і не збільшував занепокоєння пацієнта. Психолог повинен природно користуватися своїм тілом (невербальне завдання), намагаючись показати клієнтові свою симпатичну задіяність.

2.3. Поза тіла. Природно, що поза тіла консультанта не повинна бути напруженою або закритою. Відчуття напруженості може виникнути, якщо консультант буде сидіти скраєчку стільця або якщо його руки будуть із напругою стискати ручку крісла або просто в тому, як він сидить, буде щось незвичне або неприродне. Закритість пози традиційно пов'язується зі схрещеними руками або ногами.

Консультант і клієнт під час бесіди перебувають у своєрідному тілесному контакті, використання якого може також підвищити ефективність консультативного процесу. Звичайно, це виражається в тому, що при активному залученні до розмови пацієнт, не усвідомлюючи цього, починає дзеркально повторювати позу й поведінку психолога. Якщо він напружений, відчуття напруги й непевності передається і співрозмовникові, який не усвідомлено займає

позу, аналогічну позі консультанта. Наявність такого контакту надає величезні можливості для консультанта, що може спробувати побічно вплинути на клієнта, розслабивши й зайнявши підкреслено більш зручну позу у випадку, якщо пацієнт занадто закритий або напружений.

Зміна позиції тіла спричинює і зміну психологічного стану (корекція психологічних станів через вплив на тіло є змістом одного із сучасних напрямків психотерапії, що отримали назву "тілесно-орієнтована терапія" (A.Lowen).

3. Вербальне спілкування в консультуванні.

Можливості професійного впливу в консультанта надзвичайно широкі й різноманітні, але основним серед них, безперечно, є *вербальний контакт* із клієнтом, точніше – консультативна бесіда. Такий тип бесіди відрізняється від того, що, звичайно, зустрічається в житті, і володіння подібними навичками на професійному рівні – дійсне мистецтво. Більш докладно про це буде розповідатися в наступних розділах. Поки ж скажемо, що професійна бесіда є складною конструкцією, створеною з різного роду прийомів і технік, використовуваних професіоналом із метою досягнення відповідного ефекту. Важливу роль серед них грають техніки ведення консультативної бесіди, такі як схвалення думок клієнта, стимулювання висловлень, стислість і ясність мови психолога й ін. Правильне використання цих технік забезпечує ефективність психологічного впливу, змогу встановлення і розвитку контакту клієнта й консультанта.

Велику роль у процесі консультування відіграють прийоми й техніки, спрямовані на вирішення різних спеціальних питань, що виникають під час прийому. Здебільшого вони спрямовані на зміну й корекцію позиції пацієнта, домашні завдання з чітким розпорядженням того, що і як повинен робити клієнт, дискусії, орієнтовані на прийняття того або іншого рішення і т. д. Здебільшого ці техніки тісно зв'язані з процесом бесіди, безпосередньо впливають із неї і не виступають для особистості чимось особливим, специфічним. Оволодіння такими прийомами і техніками, збагачення палітри висловлювань та ідей консультанта багато в чому визначається досвідом і знайомством

професіонала з різними теоретичними роботами з психотерапії й консультування, а також його спілкуванням із колегами.

Особливу групу прийомів консультування складають методи і техніки, що виступають для пацієнта як спеціальні завдання й вправи, що змінюють або поглиблюють хід бесіди. До їхнього числа належать, наприклад, “техніка порожнього стільця”, розроблена в межах гештальт-терапії, “висновок контрактів”, практикуючи в межах подружньої й сімейної терапії. Використання цих прийомів багато в чому визначається теоретичною орієнтацією консультанта, а також характером проблем, із якими звертається клієнт. Професійне знайомство із широким переліком подібних технік у якомусь розумінні є критерієм майстерності консультанта, його професійної компетентності. Вони, безсумнівно, збагачують консультативну бесіду, надають їй більшої емоційності, динамічності.

4. Навички та стратегії впливу.

4.1. Директиви. Найголовніший параметр ефективного консультування – вислуховування клієнтів, розуміння їхньої позиції, відчуття їхнього життя таким, як вони його переживають. Але вислуховування та уважності іноді недостатньо. Клієнти першого та другого рівнів розвитку не готові до самостійної роботи, вони потребують чітких вказівок, що робити і як розв’язувати проблему. Тому навички та стратегії інтерперсонального впливу є корисним допоміжним засобом. У процесі консультування ми завжди так чи інакше впливаємо на клієнта, але навички цього процесу спрямовані на те, щоб це було безпосередньо і свідомо.

Ефективне використання інтерперсонального впливу містить вивчення ситуації клієнта, вислуховування та добирання адекватних його рівню розвитку засобів впливу. Ця модель дістала назву «1-2-3 модель» вислуховування, впливу і спостереження за реакцією пацієнта.

1. Уважно ставтесь до нього, вислухайте, переконайтесь у тому, що розумієте, як клієнт визначає своє життя і репрезентує своє ставлення до нього через «Я-твердження», ключові слова, почуття, значення.

2. Оцініть рівень розвитку особистості та виберіть відповідне втручання.

3. Спостерігайте за наслідками своїх дій, перевіряйте ефективність впливу.

Директиви – чітка вказівка клієнтові, які дії він повинен здійснити, що сказати, чи про що думати далі. Функція: сприяння пацієнтові в розумінні завдання і надання допомоги для того, щоб гарантувати дію. Директиви бувають різні. Розглянемо основні їх форми.

Конкретна пропозиція або вказівка до дії. Наприклад, клієнтка скаржиться на те, що її не слухають і нею нехтують. «Спробуйте наступного разу, коли ви підете в гараж, стати перед прилавком, установити контакт очей з керівником майстерні і чітко та твердо сказати, що у вас о 10 годині збори і вас необхідно вислухати зараз. Якщо він скаже, що буде затримка, примусьте його призначити точний час. Потім проконтролюйте його точно через 15 хвилин”.

Парадоксальні вказівки корисні при роботі з клієнтами, які відмовляються або не можуть слідувати конкретним пропозиціям. Пацієнтові пропонується виконувати принаймні тричі неправильну поведінку (при безсонні пропонується спробувати не спати, при сексуальних проблемах — утриматись від сексуальних стосунків).

Аналогом парадоксальних вказівок є **парадоксальні інтенції** (логотерапія В.Франкла). Наприклад, людина боїться вийти на вулицю, бо в неї трапиться інфаркт. Їй пропонується вийти на вулицю і з усіх сил намагатися вмерти від серцевого нападу (або померати від серцевого нападу тричі в день). Інший приклад: у чоловіка тремтіли руки при письмі в присутності інших людей, дійшло до того, що він не міг піднести запальничку чи поставити каву тому, що боявся, що його рука тремтітиме і він заляпає все навколо кавою. Порада: використовуйте найменшу можливість, щоб продемонструвати оточенню, як добре вмієте бути нервовим, трясись і як можете обливати всіх кавою.

Уявлення. Техніка, спрямована на виконання чи програвання якоїсь ситуації в уяві. Консультант може давати такі інструкції:

– Уявіть собі, що ви знову в цій ситуації. Заплющте очі і точно опишіть її. Що бачите, відчуваєте?

— Заплющте очі й чітко уявіть своїх батьків, що вони говорять? Що ви відповідаєте? Як себе при цьому почуваєте?

Виконання ролей. Клієнтові пропонується потренуватись у кабінеті консультанта перед тим, як щось робити в реальному житті. «Давайте програємо цю ситуацію ще раз у ролях, але ви змініте свою поведінку, як ми домовились». Найкращим прикладом є тренінг упевненості в собі.

4.2. Логічні висновки. Найчастіше людина вміє прораховувати наслідки своїх дій. Будь-яка наша дія та рішення певним чином вплине на майбутнє та на оточення. Наприклад, клієнт хоче змінити роботу через те, що йому пропонують вищу заробітну плату. Але це може порушити сімейне життя через переїзд, що потягне за собою фінансові проблеми. З іншого боку, той таки переїзд може принести несподівані позитивні результати (інше оточення, близьке розташування школи). Роз'яснення іншим людям можливих наслідків, їх вчинків іноді може бути корисним під час консультування. Логічні висновки допомагають пацієнтові зрозуміти ймовірні наслідки дій незалежно від того, які вони – негативні чи позитивні. Функція: примусити клієнта усвідомити вплив його дій та полегшити прийняття рішень на майбутнє.

Є три основні форми логічних висновків: застереження, заохочення до ризику, передбачення винагород.

1. Застереження інформують іншу особу про негативні можливості, що містяться в рішенні чи дії та про наслідки, до яких вони можуть привести. Ці типи логічних висновків зменшують можливість розвитку та приводять до комфортності. Часто в їхній основі лежить передбачення покарання.

2. Заохочення до ризику і спроби взятися за нові завдання. Це більш позитивна форма логічних висновків, яка застосовується в разі надмірної комфортності, підкорення правилам, за відсутності самостійного та творчого мислення. У таких випадках увага звертається на позитивні наслідки можливого рішення чи дії.

3. Передбачення винагород — індивідові пропонується уявити собі позитивні результати та винагороди нової форми поведінки чи дії. Для заохочення клієнта бути впевненішим чи спробувати нову дію можна застосовувати цей тип логічних висновків.

При роботі з логічними висновками завдання консультанта — допомогти пацієнтові аналізувати позитивні та негативні ймовірності, працюючи над рішенням. У використанні логічних висновків ваше завдання — показати його цілісну картину наслідків дій, але рішення повинен приймати клієнт.

4.3. Інтерпретація. Мета інтерпретації: ознайомити особистість з новою системою відліку для того, щоб через неї розглядати проблему і краще вирішити чи сприйняти ситуацію. Розглянемо процес інтерпретації на прикладі: клієнт стурбований та пригнічений через тривожні сновидіння. Різні теорії будуть по-різному інтерпретувати сновидіння, але кожна з них забезпечить клієнта новою системою відліку.

Клієнт: Я бачив уві сні, як йшов уздовж стрімкої кручі поряд з морем, що вирувало внизу. Тоді був страшенно наляканий, не міг знайти своїх батьків.

Психодинамічна орієнтація: насправді вам хотілося б позбутися своїх батьків, але ця думка вселяє жах.

Трансактний аналіз: помічаю, що ви хотіли б знайти своїх батьків, щоб виявити своє піклування або опікуватися ними. Це досить схоже на те, що відбувається у житті нині. Вони тільки що перебралися до вас, а раніше ви говорили, що вони схожі на дітей, а ви на батька.

Пошук рішення: Ви тільки що вступили до коледжу і відчуваєтеся при цьому так, начебто можете впасти зі стрімкої кручі. Хочете, щоб батьки були тут і допомогли вам прийняти рішення.

Цінність інтерпретації залежить від реакції клієнта на неї. Кожен з наведених прикладів забезпечує клієнта новим, альтернативним способом розглядання ситуації.

– Я справді відчуваю себе скрутно через те, що був так довго відсутній на роботі.

– Вас не було на роботі й усвідомлюєте ставлення керівника до прогулів. Вас турбує, чи зможете утриматися на роботі.

Інший приклад.

Клієнт: минулої ночі після перегляду еротичного фільму в нас з дружиною була суперечка. Я намагався схилити її до сексу, а вона знов мені відмовила.

Консультант:

– У вас знову була суперечка після перегляду кіно і знову було відмовлено у сексуальних стосунках.

– Схоже на те, що ваш страх перед відмовою спричинив те, що дружина відмовила у статевому акті.

– Ваша дружина звертає увагу на те, що сексуальні стосунки відбуваються тільки за умови певного зовнішнього стимулу такого, як фільм.

– Відчуття відмови турбує вас. Чи схоже воно на те, яке ви переживали у сновидінні минулого тижня?

У кожній наведеній інтерпретації консультант дещо додає до того, що сказав клієнт. Після надання інтерпретації ви повинні зробити перевірку реакції пацієнта на новий погляд (як ви ставитесь до цієї думки?).

Досить часто у вказаному контексті вживають термін *рефреймінг* – переструктурування. Основний принцип рефреймінгу – якщо справи йдуть не так, як вам подобається, любіть їх такими, якими вони є. Або: якщо ви не можете змінити ситуацію, змініть своє ставлення до неї. Її сприймання залежить від того, хто і як сприймає. Наприклад, затримка літака – неприємність для того, хто очікує посадки, але щасливий випадок для людини, яка спізнюється на літак. Ми вважаємо щось позитивним чи негативним тільки тоді, коли визначено рамку, в яку вписано подію.

Рефреймінг (від англ. frame — рамка) – це алгоритм створення контексту (обрамлення) для тієї чи іншої події, речі, почуття, в якому всі частини системи були б зорієнтовані на результат. Це зміна емоційного ставлення до проблеми у зв'язку з її новим словесним оформленням. Тобто зміст проблеми не змінюється, а сама проблема

не зникає, однак структурується в свідомості по-іншому. *“Не так важливо, що відбулося, ніж те, як це сприймати”*.

Є два *типи рефреймінгу*:

1. *Рефреймінг змісту* – зміна його значення за незмінного контексту. Потрібно знайти таке значення події, переживання, поведінки, яке призведе до визнання цінності того, що сталося. Словом, як по-іншому описати цю подію? Наприклад, в університеті ввели кредитно-модульну систему. Студенти нею незадоволені, зокрема великим навантаженням та оцінюванням. Необхідно змінити зміст, тобто позитивні моменти у ній, а саме: студенти краще відвідуватимуть семінарські заняття, готуватимуться до кожного з них, удосконалюватиметься диференціація на успішних та неуспішних студентів.

2. *Рефреймінг контексту* – зміна його на такий, в якому виявлена реакція буде цінною. Тобто змінюємо контекст, залишаючи зміст події сталим. Майже будь-яка поведінка може виявитися корисною у відповідних обставинах: якщо роздягаєтеся на шосе, вас заарештують, але на нудистському пляжі будуть неприємності, якщо ви цього не зробите. Постійне фантазування та вигадкування в повсякденному житті призведе до того, що вам перестане вірити оточення, але здатність до фантазування може допомогти стати письменником і написати фантастичний роман.

Добре працює в разі скарги “ я занадто...”, “вони занадто...”, “я б хотів перестати...”.

Наприклад, я занадто жадібний, бо коли друзі просять позичити гроші, я здебільшого відмовляю, а потім довго переживаю. — Чи втрачає він через це друзів? Що це за люди? А чи є такі, які навіть після відмови залишаються поряд? Що характерно для цих людей? Яку користь може принести його друзям відмова?

Позиції віддзеркалення Існує три способи, за допомогою яких ми можемо поглянути на власний досвід – це 1, 2 та 3-тя позиції сприймання. По-перше, ви можете дивитися на світ виключно зі своєї власної позиції, зсередини своєї реальності, ігноруючи інші думки: «Як це на мене впливає?». По-друге, ви можете уявити, що б побачили,

почули чи зрозуміли з позиції іншої людини, наприклад, вашого співрозмовника. Зрозуміло, що та ж ситуація матиме інше значення для різних людей. Важливо вміти оцінити позицію іншого і спитати себе: “Як він це відчуває?”. Наприклад, якщо маєте конфлікт з іншою людиною, ви повинні вміти побачити свої дії її очима. Це друга позиція емпатії. Існує ще й третя позиція: спостерігаєте за ситуацією як нейтральний, сторонній спостерігач, що не включений у ситуацію («Який вигляд це має з боку стороннього спостерігача?»), це дає вам об’єктивну позицію.

Дуже важливо вміти міняти позиції тому, що, перебуваючи лише на першій, ви станете егоїстом, на другій – потраплятимете під вплив інших, на третій – станете байдужим спостерігачем. Можливість дивитися на світ з різних позицій дозволяє робити вибір та показує різноманітність світу.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: психодіагностика в консультуванні, психологічний тест, проєктивний метод, директиви, парадоксальні вказівки, парадоксальні інтенції, логічні висновки, інтерпретація, рефреймінг, рефреймінг контексту, рефреймінг змісту, позиції віддзеркалення.

Запитання для самоконтролю:

1. Зазначте значення психодіагностики в процесі консультативної практики.
2. Окресліть можливості використання проєктивної методики в консультуванні.
3. Поясніть специфічні характеристики невербальної комунікації психолога та клієнта.

Зазначте можливості психологічного впливу через вербальну комунікацію консультанта.

Вправа 1: “Робота з директивами”

Завдання А. Які з наведених далі директивів можна вважати невизначеними, а які конкретними?

- Я хочу, щоб Ви уявили собі розмову з матір'ю.
- Уявіть, що Ваша мати сидить на цьому стільці. Зараз поговоріть з нею так, неначе вона справді перед Вами.
- Випробуйте цю ідею наступного тижня.
- Наступного тижня звернетесь до п'яти осіб з питанням, як вони відпочили.

Б. Сформулюйте конкретні директиви для таких ситуацій:

- порекомендуйте клієнтові дізнатися про свої схильності до певної професії способом тестування;
- скеруйте пацієнта на заняття тренінгом з релаксації протягом тижня.

Вправа 2: “Логічні висновки”

Завдання. Напишіть твердження, що містять логічні висновки, для таких ситуацій:

- студент, що хоче вперше вжити наркотиків;
- молода жінка, яка має намір зробити аборт;
- дівчина, в якої тривалий роман з одруженим чоловіком;
- молода мати, яка хоче покинути чоловіка і дитину тому, що зустріла своє перше кохання.

Вправа 3.. “Рефреймінг”

А. Клієнтка скаржиться, що її звільнили з роботи. Вона студентка, але підробляла по вихідним, прибираючи офіс. Тепер у неї немає власних грошей (крім стипендії) і вона не може знайти таку саму зручну роботу.

Завдання: спробуйте знайти позитивні аспекти в проблемі, переформулюйте ситуацію так, щоб зменшити цінність втраченої роботи; підкресліть позитивний досвід.

Б. Клієнтка опинилась у лікарні в результаті автомобільної аварії. На деякий час вона обмежена в рухах, не може себе обслуговувати (переломи ребер та стегна), відчуває постійний біль, слабкість. Важко переносить залежність від оточення.

Завдання: прочитайте скаргу клієнтки і спробуйте знайти позитивні аспекти проблеми чи сильні сторони клієнтки та вказати їй на них. **Зауваження:** пам'ятайте, що в найскладнішій ситуації завжди

можна знайти позитивний аспект. Консультант може вказувати на позитивний досвід клієнта, вибірково уважно ставитись до слів клієнта, що свідчать про успіхи, досягнення, та ігнорувати розповіді про невдачі. Можна наголошувати на сильних рисах особистості клієнта.

Наприклад:

Коли ви відчуваєте себе впевнено?

Від чого ви дістаєте задоволення?

Що у вас добре виходить?

Розкажіть про свої досягнення, успіхи, перемоги.

Які свої якості ви вважаєте позитивними? Складіть перелік своїх сильних та слабких якостей.

В. Завдання: прочитайте скаргу клієнта і спробуйте знайти позитивні аспекти проблеми чи сильні сторони клієнта та вказати йому на них.

“Я тільки-но порвала стосунки з чоловіком. Більше не могла терпіти пияцтво. Було чудово, коли він приходив тверезим, але це бувало нечасто. Однак це робить мене самотньою. Не знаю, що робитиму з дітьми, де взяти гроші та як шукати роботу”.

Завдання 1

У кожному реченні знайдіть пропуски, узагальнення чи викривлення в мовленні, зазначте їх вид та відповідно відреагуйте на них.

1. Моя дружина не виявляє до мене ніякої уваги та турботи, але я їй не заслуговую на увагу інших людей.
2. Я справді жалкую щодо свого рішення.
3. Мій чоловік мене дратує.
4. Зрозуміло, що мої батьки мене не люблять.
5. На людях треба поводити себе пристойно.
6. Неможливо любити одночасно більше, ніж одну людину.
7. Я не здатен виразити себе.
8. Люди сміються наді мною.
9. Нікому не можна вірити.

10. Мій чоловік ніколи не усміхається мені, значить, він мене зовсім не цінить.

11. Ви ж знаєте, як я страждаю.

12. Моя дружина мене сердить.

13. Ви завжди змушуєте відчувати себе щасливою.

14. Кожна людина в групі вважає, що я забираю в них багато часу.

Завдання 2. “Концентрування”

Застосуйте навичку концентрування до наступної скарги клієнта і напишіть висловлювання з різними фокусами (не менше шести): “Я справді не можу впоратися зі всім, що на мене звалилось у зв’язку з розлученням. Я дуже розгублений. Ми з Елеонорою не можемо порозумітися, я страшенно скучаю за дітьми. Адвокат знімає з мене три шкіри для свого гонорару і я не впевнений, що можу йому довіряти. А ще ці постійні витрати, підвищення цін. Як я можу все це пережити?”

Завдання 3. “Конфронтація”

“Чоловік мене залишає. Я дедалі більше занурююсь у депресію. Раніше казала йому, що краще розійтись, але зараз така самотня. Не уявляю життя без нього. Я так його люблю. Він негідник, але пам’ятаю, що він був хорошим”.

А. Напишіть висловлювання, які б зосереджувались на таких альтернативах:

- відображення почуттів, зосереджене на клієнтові;
- відкрите питання, зосереджене на проблемі;
- висловлювання із саморозкриттям;
- переповідання, зосереджене на інших людях.

Б. Знайдіть неузгодженість у словах клієнтки та застосуйте навичку конфронтації.

Завдання 4

Прочитайте скаргу клієнта та наприкінці кожного абзацу застосуйте навичку конфронтації щодо тих неузгодженостей, які наявні в мовленні клієнта. “Я переживаю важкі часи зі дружиною. Вона вперше почала працювати і ми багато сваримося. Вона не готує їсти, як робила це раніше, не доглядає дітей. Мені не подобається те, що

відбувається. Минулого вечора Марі була така стомлена, що півгодини лежала на дивані і лише потім зварила їсти. Я був голодний і також втомлений. Ми дуже посварилися. Розумію, що вона втомлюється фізично і, мабуть, не в змозі далі багато сил віддавати веденню господарства. До того ж це була моя ідея, щоб Марі пішла працювати. Але хіба хатня робота не жіноча?”

Завдання 5

“Я тільки-но розірвала стосунки з чоловіком. Більше не могла терпіти його пияцтво. Було чудово, коли він приходив тверезим, але таке бувало не часто. Проте це робить мене самотньою. Я не знаю, що робити з дітьми, де взяти гроші та як знайти роботу”.

Напишіть три відповіді на різних емпатійних рівнях відреагування.

Тема 8. Психологічне консультування в різних соціальних сферах.

1. Особливості консультування в закладах освіти.
 - 1.1. Консультування у вищому навчальному закладі.
 - 1.2. Консультування в загальноосвітніх школах.
 - 1.3. Консультування в дитячих дошкільних закладах.
2. Сімейне консультування:
 - 2.1. Доподружнє консультування.
 - 2.2. Консультування молодої сім'ї.
 - 2.3. Консультування зрілої родини.
 - 2.4. Консультування подружжя старшого віку.

План-конспект лекції

1. Особливості консультування в закладах освіти

1.1. Консультування у вищому навчальному закладі. Концепція розвитку психологічної служби освіти України, Положення про психологічну службу у ВНЗ на сучасному етапі орієнтовані на посилення ролі та статусу психологічної складової освітнього процесу у вищій школі. Відповідно до цього профільні кафедри та спеціально створені структури (ПМПС – психолого-медико-педагогічні служби,

центри психологічної підтримки працівників та студентів ВНЗ) спрямовані активізувати та забезпечувати умови для повноцінної реалізації особистісного, інтелектуального та фізичного потенціалу викладачів, студентів на основі використання сучасних досягнень психологічної науки.

Основні функції психологічної служби у:

– підтримці, що передбачає готовність вислухати відвідувачів, зрозуміти проблему, проявляючи прагнення до надання необхідної кваліфікованої допомоги;

– просвітницька діяльність (поширення психологічної інформації, роз'яснювальна робота), яка забезпечується здебільшого викладачами кафедри психології та науковими підрозділами ВНЗ;

– діагностична функція передбачає використання діагностичних пакетів для виявлення інтелектуальних та особистісних порушень учасників навчального процесу; складання спеціальних діагностичних програм для абітурієнтів (для визначення професійної спрямованості та готовності до навчання);

– корекційно-розвивальна функція полягає у розвитку особистісних якостей, мотивації до пізнавальної активності, регулювання поведінки, ставлення до навчання у ВНЗ, оптимізацію міжособистісної взаємодії;

– консультативна функція спрямована на задоволення індивідуальних та групових запитів (щодо вирішення особистісних проблем, розв'язання міжособистісних конфліктів, прийняття оптимальних рішень, зміни ставлень тощо);

– профілактично-реабілітаційна діяльність служби передбачає попередження емоційних порушень, оптимізацію внутрішніх ресурсів у ситуації навчального стресу, зниження психологічної напруги у процесі переживання ПТСР (посттравматичного стресу) та відновлення втраченої енергії.

Центральне місце займає консультативна діяльність працівників психологічної служби ВНЗ. Вона реалізується шляхом організації міжособистісної взаємодії консультантів та клієнтів (викладачів, студентів, технічних працівників), котрі звернулись із психологічною

скаргою. Остання може мати різну спрямованість (локус) – об'єктивного (скарга на ситуацію, зовнішні вимоги, обставини) та суб'єктивного (особисте ставлення, оцінка, рівень домагань) характеру.

Діяльність консультанта визначається передусім **психологічним запитом та контрактом** з клієнтом, за яким планується кількість зустрічей (одна чи декілька), їх специфіка (з використанням спеціальних технологій чи у формі бесіди), форма взаємодії (індивідуальна чи групова).

Найбільш поширені психологічні запити (звернення) до консультантів служби від студентів:

- труднощі адаптації до навчання (переважно першокурсники);
- скарги на міжособистісні конфлікти з однокурсниками;
- нерозуміння або негативне ставлення викладачів;
- погіршення стосунків з батьками;
- низький статус та авторитет серед ровесників;
- депресивний стан у результаті втрати прихильності друга чи зради коханої людини;
- емоційне виснаження та нездатність організувати свій час;
- не сформованість навичок самостійної роботи;
- тривожність щодо працевлаштування (переважно старшокурсники).

Особливу категорію складають **студенти-сироти**, котрі потрапляють в якісно іншу соціальну ситуацію, часто не готові до вирішення конфліктів, проявляють ознаки дезадаптації, неадекватного прагнення до встановлення довірливих стосунків тощо. Їм потрібна особлива увага психологічної та соціальної служби ВНЗ, які мають узгодити свої впливи. У цій ситуації неоціненну послугу можуть надати волонтери – студенти старших курсів.

Психологічні запити викладачів та працівників ВНЗ здебільшого стосуються:

- напруженого режиму роботи (особливо на початку навчального року та у період сесій), контролю адміністрації;
- невідповідності зовнішніх вимог та внутрішньої готовності до їх виконання;

- професійної рефлексії та емоційного виснаження (скарги на хронічну втому, перенасичення та накопичення невідкладних справ);
- міжособистісних конфліктів у виробничому колективі (переважно прихованого характеру), що спричиняють емоційну напругу;
- внутрішньо-особистісних конфліктів (між амбіціями та рівнем їх задоволення, реальним та ідеальним “Я”);
- неврозоподібних станів, посилення тривоги та психосоматичних порушень.

Консультативна діяльність психолога ВНЗ спрямована на:

- полегшення процесу адаптації студентів до нових умов навчання та проживання (шляхом засвоєння нових ролей, вирішення напружених ситуацій, покращення організаційних моментів);
- підвищення ефективності навчально-виховного процесу (через усвідомлення основних завдань, пріоритетів, дотримання взятих зобов'язань);
- сприяння формуванню психологічної культури студентів та працівників вищого навчального закладу (організація круглих столів, конференцій, семінарів, випуск газет, налагодження роботи дискусійних клубів);
- розвиток комунікативної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу (тренінги та інші активні форми навчання);
- попередження та корекція конфліктних ситуацій та стресів (індивідуальне обговорення причин та наслідків, пошуки альтернатив).

1.2. Консультування в загальноосвітніх школах.

Основні проблеми (запити), з якими звертаються до психолога-консультанта:

- 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, які 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 насамперед виявлення основних причин, які провокують ті чи інші труднощі.

Поширені причини труднощів у педагогічному спілкуванні:

- несформованість навичок вербальної та невербальної комунікації (перефразування, 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 емоційно важких періодів;
- низька культура педагогічного спілкування та нехтування внутрішньою неготовністю співрозмовника (зокрема, дитини) до критичного ставлення чи оцінювання.

Консультування батьків та педагогів щодо взаємодії з дітьми різного віку

Однією з поширених проблем є *небажання дитини навчатися в школі*. Причини здебільшого в неготовності її до середнього навчального закладу, який включає інтелектуальні, мотиваційні та емоційні аспекти. Під час консультування важливо проаналізувати мотиви неадекватної поведінки дитини, соціальну ситуацію її розвитку, а також специфіку підготовки до школи в сім'ї. На основі такого обговорення можна розробити відповідні рекомендації щодо подальшої взаємодії, можливо, порекомендувати зустрітися зі спеціалістами-медиками чи дефектологами.

Процедура проведення консультування щодо *проблем поганої поведінки* дітей передбачає врахування індивідуальних особливостей батьків, їх готовність до змін, а також психолого-педагогічну культуру. Нерідко позитивні результати дає й додаткове діагностування батьків

(наприклад, тестування для з'ясування типу ставлення батьків до дитини).

Специфіка проведення психологічного консультування батьків щодо раннього виявлення й *розвитку здібностей дітей* передбачає врахування умов психічного розвитку, її близького соціального оточення, особливостей індивідуального розвитку, наявності психічних травм тощо; 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 із однокласниками, її статус у сім'ї. Під час консультування доводиться враховувати цілий ряд об'єктивних і суб'єктивних обставин, через які виникають проблеми з навчанням у школі та можуть складатися погані взаємини з однолітками. 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 успішності, дисципліни, старанності, дитячих звичок. Думка вчителя для учнів є найбільш істотною та безапеляційною, адже до педагога звертаються щодо вирішення найрізноманітніших проблем — від випадкових, (ситуативних) до болючих особистісних (наприклад, конфлікти в сім'ї, розлучення батьків), тому важливо, щоб він був емпатійною, чутливою людиною, зміг відділити суттєве від ситуативного, а якщо й необхідно, то звернувся за допомогою до психолога.

Вирішення психолого-педагогічних *проблем дітей підліткового віку* має також цілий ряд особливостей.

Типові конфлікти між батьками й підлітками:

- неадекватна соціальна поведінка підлітків;
- небажання підлітка спілкуватися зі своїми батьками, ділитися з ними думками й переживаннями, розповідати про те, що з ними відбувається;

- зниження навчальної активності;
- 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, працюючи з дітьми цього віку, варто пам'ятати, що суттєві зміни у структурі особистості підлітка відзначаються насамперед зрушеннями в самосвідомості: він починає уявляти себе дорослим, намагається виражати нову життєву позицію як у ставленні до себе, так і до інших та світу в цілому. У такій ситуації часто заявляє про свої права — на самостійні рішення, вибір друзів, проведення вільного часу, а також ображається, опирається, захищається всіма відомими йому методами, інколи викликаючи обурення та протест дорослих.

Суперечності між ставленням підлітка до себе та ставленням до нього дорослого часто є джерелом тривалих конфліктів та відчуження. Практичні дії, спрямовані на корекцію цього явища, насамперед від батьків, що передбачають як індивідуальну, так і групову роботу, мета якої – підвищення рівня саморегуляції підлітків, навчання їх способам конструктивного розв'язання проблем, підвищення стресостійкості, зниження тривожності та агресивності, поліпшення соціалізації в суспільстві.

У бесідах із батьками необхідно звертати увагу на складність перебігу вікових криз. Так, наприклад, у підлітковому віці кризи часто ускладнюються стилем взаємодії в сім'ї, проявами індивідуальності дитини, її здоров'ям та опосередковуються соціальною ситуацією (статусом у школі, взаєминами з друзями, системою оцінювання вчителів тощо). В процесі консультації потрібно налаштовувати батьків на позицію співпраці, спільного вирішення сімейних проблем, а підлітків — на довіру, врахування досвіду батьків, безоцінне ставлення до думки іншої людини, до аналізу власних і чужих вчинків, зменшення категоричності суджень.

Головне завдання консультанта – зняти психологічний бар'єр, налаштувати співрозмовника на готовність до співпраці, звернути 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.

Типові запити старшокласників та їх батьків:

- 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 й дітьми щодо вибору дитиною майбутньої професії, нездатність досягати 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.

1.3. Консультування в дитячих дошкільних закладах.

Дошкільний вік (від 3 до 6 – 7 років) є надзвичайно важливим і відповідальним етапом життя дитини, оскільки приносить їй якісно нові, прогресивні досягнення психічного, фізичного, соціального розвитку. Саме в цей період інтенсивно розвиваються пізнавальні процеси і здібності, формується довільність поведінки, зростає творча активність. Потреба дошкільника у спілкуванні стимулює вироблення комунікативних навичок та умінь, збагачення соціального досвіду, засвоєння суспільних норм і моделей поведінки.

На сьогодні не існує єдиної позиції фахівців і стосовно того, кого безпосередньо слід консультувати: власне дошкільників чи лише їх батьків та вихователів. Зокрема, В.Ю.Меновщиков наголошує на тому, що самостійне психологічне консультування можливе лише з підліткового віку. Дошкільники, з огляду на їх особистісну та фізичну незрілість, нездатні самостійно приймати рішення в кризових

проблемних ситуаціях, чого власне й вимагає класична процедура психологічного консультування. Психоконсультативна робота, підкреслює *В.Ю.Меновицков*, повинна фокусуватися на найближчому дорослому оточенні дошкільника, передусім на його батьках.

Загалом, у науково-методичній літературі визначено три види психологічного консультування з проблем розвитку дітей дошкільного віку:

1. Психоконсультування власне дошкільників.
2. Психоконсультування батьків (опікунів або інших осіб, які несуть відповідальність за дитину).
3. Психоконсультування працівників дошкільних навчальних закладів, передусім вихователів.

Однією з ключових проблем індивідуального консультування дошкільників є труднощі налагодження взаєморозуміння між консультантом та дитиною. Обмеженість комунікативних можливостей дітей обумовлюється недостатнім розвитком вербальних навичок і досвіду спілкування, а також деякою примітивністю концептуального мислення, що проявляється у нечіткості розмежування дитиною зовнішнього світу та власних внутрішніх переживань. Подібні труднощі вимагають від консультанта використання спеціальних технік організації комунікативного процесу.

Особливості налагодження комунікації з дитиною в умовах індивідуального консультування

1. Мовлення консультанта повинно бути чітким, простим, зрозумілим для дитини; поведінка, жести, міміка – природними, він має демонструвати увагу та турботливість.
2. Консультанту потрібно пам'ятати про сенситивність дітей щодо щирості дорослих: вдавана привітність і "награність" поведінки дорослого, як правило, викликають у дитини реакцію відчуження.
3. Розмовляючи з дитиною, не можна перекрикувати та переривати її розповідь, будь-які прояви авторитаризму посилюють комунікативний бар'єр.

4. При встановленні контакту з дитиною вербальні комунікативні техніки переважно поступаються в ефективності поведінковим, тому рекомендовано застосування різноманітних ігрових прийомів.

5. Важливо спостерігати та правильно інтерпретувати невербальні реакції дитини (жести, міміка, рухи тіла), які часто є основними засобами прояву її почуттів.

6. Оскільки діти схильні приписувати персоналізоване значення невербальним проявам співрозмовника, консультанту необхідно контролювати власні жести, міміку та розуміти те значення, яке може надавати їм дитина.

7. З метою подолання бар'єрів і налагодження ефективної комунікації доцільно використовувати техніку "калібрування", яка полягає у прилаштуванні до несловесних сигналів дитини. Техніка реалізовується у три етапи: а) аналіз елементів невербальної поведінки дитини та їх символічного значення; б) використання (копіювання) проявів невербальної поведінки дитини у тих же ситуаціях і з тим же символічним значенням; в) зворотний зв'язок та рефлексія консультанта.

8. Під час розмови з дитиною консультанту бажано сидіти на низькому стільчику, аби його очі були на рівні з очима дитини. Цей прийом сприяє формуванню партнерських стосунків і встановленню контакту.

Незрілість мислення та поведінки дошкільника ускладнює проведення самої процедури психоконсультації. Тому реалізація класичної моделі зустрічі у такому випадку неможлива. Це вимагає модифікації та переструктурування консультативної бесіди, змісту її етапів, підбору методів і прийомів роботи відповідно до вікових особливостей розвитку дитини, специфіки її актуального психоемоційного стану.

На думку багатьох вчених, завдання дитячого психоконсультації переважно полягає у конструктивних змінах соціальної ситуації розвитку дитини, яких можна досягти двома шляхами:

– через зміну характеру зовнішнього впливу на дитину (ставлення оточуючих, виховання, життєві умови);

– через зміну ставлення самої дитини до цього впливу (зміна особистісних смислів, оцінок, установок).

Таким чином, індивідуальне консультування дітей вимагає залучення до психоконсультативного процесу як *дитини, так і її батьків*. Робота з дитиною і близькими дорослими здійснюється паралельно, в ході спільних (консультант – дитина – близький дорослий) та індивідуальних (консультант – дитина; консультант – близький дорослий) зустрічей.

Психологічне консультування батьків орієнтоване на допомогу в подоланні різноманітних психологічних труднощів (психолого-педагогічних, особистісних, міжособистісних, сімейних тощо) дітей і їх батьків; у вирішенні проблеми, що турбує дитину або близького їй дорослого шляхом аналізу та корекції передусім тих аспектів сімейної ситуації, які безпосередньо впливають на дитячу психіку.

2. Сімейне консультування.

Сім'я – це не статичне утворення, а динамічна система, яку неможливо організувати за один день та використовувати все життя, не докладаючи ніяких зусиль. Цю соціальну групу людина починає створювати ще задовго до того, як зареєструє шлюб чи бодай зустріне потенційного партнера. Адже сімейне життя – це процес, в якому повинні реалізовуватися всі потенціали людини, основу яких вона заклала протягом всього попереднього періоду розвитку. Відтак, якщо створена власноруч родина буде логічним продовженням соціального, фізіологічного та психологічного розвитку особистості, то життя у ній матиме реальну цінність та приноситиме задоволення всім її членам.

Метою діяльності консультанта, який займається наданням психологічної допомоги щодо сімейної взаємодії, є не стільки внесення кардинальних змін у русло спільного проживання партнерів, скільки створення відповідних умов для взаєморозуміння та органічного поєднання їхніх «Я-концепцій» таким чином, щоб самосвідомість не деформувалася, підлаштовуючись під уявлення один одного. Хоча й

такі конфліктні ситуації також наявні в сімейному житті та є невід'ємною частиною спільного проживання людей. Метою ж цього підрозділу є аналіз тих закономірних ускладнень і криз, що трапляються на різних стадіях існування практично кожної родини, а також акцентуація уваги на тих прийомах, якими доцільніше користуватись консультантові під час консультативної сесії.

В сімейному консультуванні виділяють такі види:

2.1. Доподружнє консультування. Найпершим з ускладнень, що переживає людина стосовно власного сімейного життя, є проблема вибору партнера. Гострота цього питання є цілком закономірною, адже єдина соціальна група, де людина проводить все своє життя, – сім'я. Спочатку це батьківська родина, де вона засвоює ряд сімейних уявлень, зростає особистісно, отримує перший досвід спільного проживання. Надалі, створюючи власну родину, вона хотіла б, щоб перебування в цій соціальній групі було логічним продовженням попередніх надбань. Таким чином плануючи створення сім'ї, за консультацією до психолога звертаються з метою вибору найбільш оптимального варіанту для подружнього життя або окреслення набору оптимальних якостей потенційного партнера. Головне, щоб вибір при цьому мав істинний характер, тобто відповідав власній позиції клієнта, а не хибним уявленням та стереотипам.

Найчастіше до консультанта приходять, щоб продіагностувати ситуацію, яка вже склалася у потенційного подружжя. Клієнт, маючи ілюзорне уявлення про сімейне життя, намагається отримати відповідь на питання про "поєднуваність" існуючої кандидатури з його психологічними якостями. Консультант має пояснити, що сімейне життя не можна закласти один раз і назавжди. Це щоденна і кропітка праця, в ході якої люди змінюються самі та модифікують власне ставлення та очікування від спільного проживання. Разом з тим, достатніх науково обґрунтованих даних щодо подружньої сумісності не так багато. Є лише загальні припущення про сумісність тих чи інших психотипів особистостей. У такому разі, вважає О.Є.Сапогова, консультанту слід запропонувати клієнтам краще пізнати якості один одного та для себе з метою подальшого прийняття рішення, аніж

концентрувати увагу на тому, чим саме необхідно керуватися при здійсненні “правильного” вибору.

Такі клієнти не завжди мають готові питання. їм інколи навіть важко окреслити свій запит через те, що основним бажанням для них є лише уникнення розчарувань. Тим більше, коли існує негативний досвід сімейної взаємодії. *Р.С.Немов* визначив ряд питань, які доречно було б обговорити в ході *доподружнього консультування*, а саме:

1. Якими якостями має володіти Ваш майбутній ідеальний подружній партнер?

2. Чи замислювалися Ви над питанням про існування такої людини?

3. Чи володієте Ви самі рисами, які можуть до вподоби такій людині?

4. Якою мірою Вашому ідеалу відповідає та людина, з якою Ви намагаєтесь пов'язати долю?

5. Чи існують психологічні риси, які б не хотіли побачити у свого чоловіка (дружини)? Та чи присутні такі у Вашого потенційного партнера?

6. Чи намагалися якимось чином впливати на цю людину і який результат отримали?

7. Чи намагалися щось змінити в собі та які результати отримали?

Інформацію, отриману в ході такої бесіди, можна потім узагальнити, бо вона має стати базисом для прийняття відповідних рішень та окреслення запиту консультування, окрім цього консультант має володіти спеціальними методиками для діагностики психологічних якостей партнерів.

Не рідкими бувають випадки, коли до консультанта звертаються щодо труднощів, пов'язаних із спілкуванням з протилежною статтю та неготовністю до виконання сімейних обов'язків. У такому випадку з клієнтом слід працювати, з одного боку, над розвитком умінь встановлювати контакт із вподобаною особою, презентувати їй свої позитивні якості та утримувати парну взаємодію протягом тривалого часу, а, з іншого – необхідно допомогти з формуванням груп мотивів та уявлень про сімейне життя.

Окремими питаннями у доподружньому консультуванні є *незгода батьків* з рішенням молоді вступити у шлюб, потреба пари відокремитися від батьків, початок самостійного сімейного життя. Тут консультанту необхідно проаналізувати відповіді за всіма наведеними вище питаннями. У разі, коли будуть відкинуті зауваження щодо сумісності та міцності мотиву вступу в шлюб, консультант має допомогти парі усвідомити ступінь матеріальної та емоційної залежності від батьків. Якщо ж молоді люди не змінять своє ставлення, то слід змінити вектор психологічної допомоги на досягнення автономії, відповідальності, самостійності та особистісної зрілості.

2.2. Консультування молодої сім'ї. Коло дисгармоній, з якими зустрічається психолог-консультант у своїй практиці, працюючи з сім'єю перших 1 - 2 років спільного проживання, вмістити в кілька позицій неможливо, бо це багатогранний період психологічної адаптації подружжя до умов сумісного проживання та взаємодії з батьками, зміни інтенсивності почуттів, визначення *сімейних ролей*. Але домінуючими серед них є такі:

- 1) сімейні очікування, що не виправдались;
- 2) непридатність моделей подружніх стосунків з батьківської сім'ї;
- 3) неможливість прийняти себе в ролі чоловіка чи дружини;
- 4) ускладнення під час розподілу обов'язків для виконання сімейних ролей;
- 5) невміння вести домашнє господарство та організувати відпочинок;
- 6) несумісність установок щодо виховання дітей;
- 7) сексуальні дисгармонії;
- 8) надмірний вплив батьків чи друзів на спільне проживання подружжя.

Оскільки причин звернення до консультації багато, а кожна з них може мати індивідуальні передумови, то починати консультацію необхідно з визначення природи самої дисгармонії. Першочерговим завданням тут може бути визначення найбільш важливих питань для обговорення. На таких ситуаціях звертає увагу Р.С. Немов. Вчений зазначає, що виокремити їх поодиночі чи, тим більше, зв'язати в єдину

систему молодому подружжю часто не вдається через недостатню усвідомленість самих ускладнень, брак власного життєвого досвіду та емоційну напругу, що накопичується між партнерами та ін.

Одним з перших ускладнень, що переживає сім'я у ході свого життєвого циклу, є *встановлення певної просторової та психологічної дистанції між подружжям та родичами*. На шляху до цього виявляються безліч нових деталей, про які партнери не знали раніше. Серед них може бути стан здоров'я чоловіка чи дружини, особливості їх способу життя до шлюбу, неможливість забезпечити фінансову підтримку чи недотримання дошлюбних обіцянок, розрізненість у сексуальних установах і вподобаннях та ін. Часто такі особливості є шокowymi для іншої "ображеної" сторони, що не може не викликати невдоволення, звинувачень в обмані та конфліктів різної природи (відкритих чи прихованих).

Тому поряд з виокремленням переліку найбільш важливих ускладнень у житті пари та знаходженні зв'язку між ними, консультанту слід визначити для себе та клієнтів необхідність самих конфліктів, що переживає родина.

Як було відзначено вище, родина не може постійно перебувати у стані задоволення та радості. Період ідеалізації партнерів та перебільшення їхніх переваг проходить тоді, коли подружжя стикається з першими життєвими труднощами. Як і у будь-якому процесі індивідуального психологічного чи біологічного розвитку особистості, в сім'ї трапляються періоди інтенсифікації розвитку, уповільнень чи криз. Це є необхідною умовою розвитку повноцінної особистості, яка має володіти сильним психологічним імунітетом та нормальними адаптаційними можливостями. А коли в одній соціальній групі співіснують як мінімум двоє таких людей, то вони можуть мати різне походження, психотипи, погляди. Крім того, на їхнє спільне життя впливають зовсім різні соціально-психологічні чинники. Звичайно, що за таких умов трапляються і конфлікти, які можуть мати різну природу та глибину. Це вказує на те, що в ситуації протистояння різних точок зору є нормальним явищем в житті сім'ї та запорукою її розвитку. Інше питання полягає в тому, яким чином молоде та недосвідчене подружжя

буде виходити з таких ситуацій: побудує терплячі та конструктивні переговори чи порине у відкриту сварку. І тут, як ніколи, важливим є питання об'єктивності психолога-консультанта. Він не повинен поводити себе як вчитель з великим життєвим досвідом, який своїм прикладом може продемонструвати вихід з ситуації, що склалася. Адже немає жодної людини чи ситуації, яка б була ідентичною.

Психолог не повинен забувати, що він, маючи арсенал технік проведення консультативної бесіди, іде поруч із сім'єю і допомагає їй прийняти власне рішення, яке буде органічним для обох членів подружжя та відповідатиме їхньому життєвому досвіду. В таких обставинах, доводить *О.Є.Сапогова*, консультанту необхідно обговорювати те, як партнери цінують свої стосунки, чи прихильні один до одного, чи персональні мотиви вступу в шлюб, які шлюбно-сімейні установки партнерів, що очікували від спільного проживання та ін.

Окремим питанням у сімейному консультуванні є *проблема розподілу сімейних ролей та обов'язків*. Саме вона стає причиною найчастіших звернень до психолога та є складовою всього переліку вищезгаданих дисгармоній, особливо це стосується молодої сім'ї. Але сюди також належать і сім'ї немолодих людей, але нещодавно одружених, бо сім'я, яка є малою соціальною групою, як вже зазначалось, проходить ряд загальних етапів розвитку. Протягом кожного з цих етапів відбувається переосмислення характеру стосунків та перерозподіл сімейних ролей. Але найбільш характерною ця проблема все ж залишається для родин з невеликим досвідом спільного життя. Складність таких ситуацій полягає в тому, що подружжя якийсь час не усвідомлює проблему рівного розподілу обов'язків між рольовими позиціями. На неї можуть нашаровуватися якісь інші ситуації. Коли подружжя приходить на консультацію, то людям складно визначити навіть запит, адже тоді явним є загальне невдоволення сімейним життям. Тут психологу потрібно спочатку зібрати якомога більше конкретних скарг. Це робиться для того, щоб кожен з подружжя знав, чого вони очікують один від одного та мав можливість замислитися щодо об'єктивності таких установок.

Насамперед спеціаліст, який працює з подружжям, повинен усвідомлювати, що причини розподілу ролей в родині мають глибоке коріння і не завжди є у компетенції психолога-консультанта. Причина небажання виконувати якісь обов'язки чоловіком, можливо, пов'язана з гендерними установками, батьківськими сценаріями або ж більш глибокими особистісними проблемами, які компенсують, наприклад, низьку самооцінку клієнта. Якщо пара готова до змін, то психолог виступає в ролі експерта, який намагається обґрунтувати неконструктивність та недоцільність традиційних поглядів на чоловічі та жіночі ролі в сім'ї. Теоретичним підґрунтям для психолога може стати теорія нової статі С.Бем щодо статево-рольової ідентичності. Але не варто забувати, що позиція консультанта у таких ситуаціях може бути антагоністичною щодо установок клієнта. Тому необхідно бути дуже обережним під час використання прикладів. Крім того, це ні в якому разі не повинно виглядати як відстоювання інтересів когось одного. Доцільніше розгорнути бесіду в напрямку оцінки, розподілу та виконання домашніх обов'язків. Якщо діяльність одного з подружжя постійно піддається критиці, то обговорення можливості їх перерозподілу не матиме бажаного ефекту. Конфлікти в подібних ситуаціях можуть посилюватися приниженням один одного задля отримання влади та підвищення власної самооцінки.

Питання народження дитини може стати причиною звернення до психолога-консультанта. Адже з появою дитини зростають фізичні та психологічні навантаження, змінюється загальний плин життя, з'являються певні обмеження в задоволенні власних бажань. У ситуаціях, коли чоловік та дружина не готові до таких змін особистісно або їхні стосунки базувалися на інших пріоритетах (наприклад, сексуальному задоволенні чи отриманні матеріального зиску від одруження) виникають неминучі конфлікти. У таких ситуаціях кожен намагається перекласти відповідальність на іншого або бодай визначитися у подальших кроках у зміцненні взаємин. Консультанту потрібно наголосити на особливостях розвитку дитини, на шляхах її виховання та спільній відповідальності за народження немовляти. Важливим моментом у таких ситуаціях є відстеження динаміки

почуттів подружжя, що пов'язані з народженням дитини. Часто трапляється так, що чоловік відчуває ревності до дитини, жінка вважає себе приниженою за те, що народила дитину.

У консультативній практиці трапляються ситуації, коли чоловік навмисно не розповідає дружині про свої виробничі справи, вважаючи це непотрібною для неї інформацією. Проте це може бути хибним уявленням, адже соціальну активність дружини необхідно якимось чином також реалізовувати. Маючи немовля, вона може це робити лише опосередковано. У цьому їй може допомагати чоловік, забезпечуючи їй зв'язок з соціумом. Психологу слід вербалізувати істинні причини невдоволення та показати ступінь їхньої важливості для виховання дитини. Відомий психолог А.Богарт з цього приводу зауважував, що якщо батьки не знаходять спільної мови та сваряться на очах у дитини, а у родині відчувається важка емоційна атмосфера, то дитина, перебуваючи в таких умовах, підсвідомо намагається "відволікти" батьків від суперечок та звернути увагу на себе. Тоді у дітей можуть виникати затримка мовного розвитку, хворобливість, знервованість.

Психолог може відстежити такий зв'язок та наочно продемонструвати це подружжю. Зазвичай це є дієвим засобом для початку конструктивних переговорів.

2.3. Консультування зрілої родини. Насамперед варто зазначити, що це період, коли подружжя вже має за плечима багатий досвід виходу зі складних життєвих обставин. Надання психологічної допомоги членам такої сім'ї, на перший погляд, може здатися не складним і поверховим. Адже подружжя вже дуже добре знає один одного, що одразу дає предмет для обговорення і функцією консультанта є лише зняття напруги для ведення конструктивного діалогу та пошуку рішення. Проте насправді ситуація набагато складніша. Коли подружжя звернулося до експерта, то у родині відбувся остаточний розподіл ролей, склалися власні установки та традиції, накопичився багаж сімейних таємниць, народилися та вирости діти та ін. Життєдіяльність такої соціальної групи пов'язана одразу з багатьма функціями (репродуктивною, господарською, рекреаційною,

виховною і т. д.), тобто задоволенням певних інтегрованих потреб. Таким чином, зріла сім'я – це система з багатьох взаємопов'язаних деталей, які мають синхронно працювати. Це забезпечить повноцінне функціонування складових всієї системи. У разі виходу з ладу однієї з них або відсутності компенсації з боку інших, відбувається послідовна руйнація всієї системи взаємин. Здійснення консультації лише у межах вузького заявленого запиту знижує ефективність наданої допомоги. Тому основним вектором роботи психолога зі зрілою сім'єю є налагодження всього комплексу стосунків та робота з тими запитами, які клієнти можуть досягнути.

Психолог-консультант, компетенцією якого не передбачено надання довготривалої глибокої психотерапевтичної допомоги та який не володіє відповідними навичками та часом на побудову “нової реальності”, повинен чітко *усвідомлювати межі своїх можливостей*. Якщо в ході первинної консультації виявлено, що дисгармонії сім'ї мають глибоке особистісне коріння, а ускладнення відчуються у більшості сфер функціонування сім'ї та, навіть, відображаються у вигляді деструктивних зміни в інших членів родини, спеціалісту слід порадити *звернутися до сімейного терапевта*, координати якого бажано запропонувати клієнтам. Якщо немає альтернативи, сім'я буде витісняти свої ускладнення або ще більше заглиблюватись у внутрішні руйнування.

Необхідно пам'ятати і те, що представники зі слов'янською ментальністю не прагнуть звертатися до спеціалістів щодо сімейних ускладнень. Родині, а тим більше такій, що має власні усталені правила, важко зізнатися у своїх труднощах. У більшості українських родин не заведено обговорювати інтимні переживання та міжособистісні взаємини не лише між членами сім'ї, а й поза її межами. Це неабияк ускладнює роботу психолога. Тому консультанту необхідно бути виваженим у своїх висловлюваннях та уміти доводити правомірність своїх дій.

Серед основних запитів, з якими звертаються до психолога-консультанта зрілі сім'ї, є недовіра та близькість у стосунках або ж бажання одного з подружжя мати більше влади над партнером. Як

вважав *А.Богарт*, люди з неблагополучних родин мають низьку самооцінку та велике бажання підвищити її рівень. Вони вважають, що у створеній ними родині чоловік чи дружина має забезпечити їхню самодостатність. Рано чи пізно їх очікує розчарування. Часто це усвідомлюють під час кризи середнього віку, що стосується саме зрілої сім'ї.

На перший погляд ці запити можуть здатися дещо простими. Та все ж для більшості сімей залишається таємницею: як люди, що прожили багато років та пізнали один одного, можуть перестати довіряти один одному чи як риса характеру партнера, що, власне, і стала найбільш привабливою у момент створення сім'ї, тепер здається найбільш дратівливою. Проявів цього може бути багато. Але алгоритм розвитку дисгармоній у зрілій сім'ї переважно полягає у розходженні захоплень та поглядів щодо виконання функцій сім'ї. Закономірним є те, що в процесі існування в сім'ї кожен із її членів має свої захоплення (полювання, громадська діяльність, садівництво, сексуальні вподобання та ін.).

За умови, що вони не суперечать загальним установкам родини, то відкривають нові резерви для розвитку цієї соціальної групи. Якщо вони змушують членів родини приховувати свої істинні мотиви, це призводить до поступових деструкцій у стосунках. Коли вчасно їх не викрити, це стане причиною більш глибоких відхилень у функціонуванні родини.

Аналізуючи загальні вимоги до роботи зі зрілою сім'єю, можна виокремити наступні:

1) Висловлюватися члени подружжя повинні по черзі, а коментувати сказане тільки після отримання дозволу.

2) Подружжя має визнати, що відповідальність за ситуацію, що склалася в сім'ї, несуть обидва.

3) Для повного аналізу ситуації необхідно визначити, коли та як почалися конфлікти, а також хто є активним її провокатором.

4) Якщо консультант дає домашні завдання (наприклад, ведення щоденника) для уточнення ситуації, а їх виконує лише один/одна з подружжя, то стороні, яка протестує, варто надавати слово.

5) Не рекомендується ставати на бік одного з подружжя. У щасливій європейській родині кожен має право на ряд свобод та вподобань, але при цьому зберігаються їх рівні права.

6) Важливим кроком є вербалізація установок з батьківської родини. Вони часто є ригідними та стійкими. Тому їх корекція не може бути ефективною на короткотривалій консультації. Проте їх озвучування є важливим кроком до знаходження компромісу.

7) Важливо не допустити, щоб обговорення переживань подружжя виглядало так, ніби один з них намагається ствердитися чи виграти, скориставшись слабкістю свого партнера

Цей перелік можна продовжувати дуже довго, але доречно було б це робити в контексті конкретної проблемної ситуації чи застосовувати щодо окремої сім'ї. Нагадаймо лише ту обставину, що прийняте на консультації рішення слід обговорити у різних альтернативних ситуаціях. Консультантові варто впевнитися, що подружжя готове до виконання отриманих рекомендацій.

2.4. Консультування подружжя старшого віку є не настільки рядовим явищем у практиці сімейного консультування, як надання допомоги молодим сім'ям. Такі родини більш стабільні, але і в їхньому житті відбуваються нормативні кризи. В основному вони пов'язані з відокремленням дорослих дітей, зниженням значущості виховної функції сім'ї, спільним переживанням мотиваційної кризи кожного з подружжя та пошуком альтернатив подальшого проживання, а також переживання факту смерті одного з подружжя.

Інші найбільш типові проблеми, що можуть зустрічатися у бесідах з людьми старшого віку, пов'язані із закономірними змінами, викликаними процесом старіння подружжя: клімактеричними змінами, погіршенням стану здоров'я подружжя, зниженням рухливості, виснаженням центральної нервової системи і т.д.

Під час інтерв'ю людей старшого віку виникає необхідність в усвідомленні тих змін, що відбуваються з членами родини, пригадуванні всього життєвого досвіду та пошуку нових занять, виходячи з тих можливостей, які має подружжя.



Самостійна робота з теми:

Словникова робота: функції консультанта у вищому навчальному закладі, психологічний запит студента, психологічний запит викладачів, труднощі педагогічного спілкування, дошкільний вік, молодший шкільний вік, підлітковий вік, юнацький вік, сімейне консультування, доподружнє консультування, соціальна роль, молода сім'я, зріла родина, подружжя старшого віку.

Запитання для самоконтролю:

1. Визначіть загальні особливості консультування в закладах освіти.
2. Зазначте особливості консультативної роботи у вищих навчальних закладах.
3. Виокреміть психологічний запит дітей різного віку.
4. Сімейне консультування та його специфічні особливості.
5. Визначіть особливості роботи психолога-консультанта на етапі доподружньої взаємодії.
6. Сімейні проблеми молодого сім'ї та причини, які їх зумовлюють.
7. Зріла родина в роботі психолога-консультанта.
8. Особливості роботи психолога з подружжям старшого віку.

Вправа 1: “Рольова гра”

Мета: навчитися діагностувати міжособистісні стосунки в сім'ї, спостерігаючи за розсаджуванням членів сім'ї в кабінеті психолога-консультанта.

Шість студентів розподіляють між собою сімейні ролі: батька, матері, брата, сестри, бабусі (матері батька) та дядька-алкоголіка (брата матері). Для обговорення внутрішньо сімейних стосунків студентам дається п'ять хвилин. Після цього вони заходять у кабінет консультанта і сідають так, щоб показати стосунки всередині сім'ї. Завдання консультанта (і всієї групи) — установити коаліції всередині сім'ї, кордони, носія симптому (якщо він є), тип сім'ї, орієнтуючись на спосіб розсаджування членів сім'ї.

Питання для обговорення: чи правильно учасники вгадали заплановані студентами стосунки, коаліції і т. ін.? Що саме в поведінці «членів сім'ї» вказувало на той чи інший тип стосунків?

Вправа 2: “Соціограма”

Завдання. Студентам пропонується зобразити соціограму власної сім'ї і проінтерпретувати її. Після цього можна зобразити соціограму «сім'ї» з попередньої вправи. Спробуйте діагностувати підсистеми всередині сім'ї та кордони між ними.

Вправа 3: “Романтика в сімейному житті”

Завдання: Студентам пропонується протягом п'яти хвилин згадати з власного досвіду чи досвіду рідних та знайомих елементи романтики, красиві вчинки та «жести», які відновлюють почуття, нагадують подружній парі про період закоханості, свідчать про любов партнерів. Усі ці вчинки зачитуються в групі і пропонується вибрати з них найкращі.

Список використаних джерел:

1. Абрамова Г. С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. - Изд. 6-е, перераб. и доп. – М.: Академический проект, 2001. – 480 с.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М.: Независимая фирма "Класс", 2000. – 208 с.
3. Алешина Ю. Е. Специфика психологического консультирования //Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 1994. - №1. – С.22 – 33.
4. Бельская Е. Г. Основы психологического консультирования и психотерапии. Учебное пособие. – Обнинск: ИАТЭ, 1998. – 80 с.
5. Бубнова С. С. Система профессионально важных качеств и индивидуальные способы деятельности консультанта / Психологическая наука и общественная практика. - М.: Наука, 1983. – 250 с.
6. Вахнянская И. Теории личности и личностного роста в современной психологии. – Ижевск, 1998. – 320 с.
7. Горностай П. П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – Киев: Наукова думка, 1995. – 128 с.
8. Вплив батьківської сім'ї на формування моделі шлюбу у сучасній молоді // Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні : Матеріали Х науково-практичного семінару (15 жовтня 2015 р.) /СНУ імені Лесі Українки; кафедра практичної психології та безпеки життєдіяльності; за заг.ред.М.І.Мушкевич. – Луцьк: Вежа-Друк, 2015.– 96 с.
9. Гулина М. А. Терапевтическая и консультативная психология. – СПб.: Издательство "Речь", 2001. – 352 с.
10. Елизаров А. Н. Особенности психологического консультирования как самостоятельного метода психологической помощи //Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. - 2000. – №3. – С. 11 – 17.

11. Елизаров А. Н. Особенности психологического консультирования как самостоятельного метода психологической помощи // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 2000. – №3. – С. 11 – 17.
12. Кочюнас Р.-А. Б. Основы психологического консультирования /Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.
13. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл, 1998. – 109 с.
14. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. – 390 с.
15. Обозов Н. Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Ассоциация лекторов. Центр прикладной психологии, 1993. – 49 с.
16. Принципи психологічного супроводу сім'ї, яка має проблемну дитину // Психологічні перспективи [Psychological prospects]. – Луцьк : СНУ імені Лесі Українки, 2014. – Вип. 23 [Issue 23]. – С. 227 – 237.
17. Федоренко Р.П. Психологічний практикум з консультивання: зміст, прийоми, технології [навчальний посібник для студентів ВНЗ] / Р.П.Федоренко, К.І.Шкарлатюк. – Луцьк : Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2012. – 200 с. – (Посібники та підручники ВНУ ім. Лесі Українки).
18. Юдина Е. В. Соотношение личностных качеств практического психолога и эффективности диагностической деятельности. – М.: МГПУ, 2001. – 138 с.