

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України  
Східноєвропейський національний університет  
імені Лесі Українки

Серія «Посібники та підручники ВНУ ім. Лесі Українки»

**Р. П. Федоренко**  
**К. І. Шкарлатюк**

**Психологічний практикум з консультування:**  
*зміст, прийоми, технології*

Навчальний посібник  
для студентів вищих навчальних закладів

Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України

**УДК 159.9(075.8)**

**ББК 88фя73**

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України  
як навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів III-IV рівнів  
акредитації (лист №\_від\_)*

*Серія «Посібники та підручники ВНУ ім. Лесі Українки»*

*Серія заснована у 2010 році*

**Рецензенти:**

**Т. П. Вісковатова**, академік Української академії наук, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри диференційної і спеціальної психології Одеського національного університету ім. І. І. Мечникова;

**І. Г. Батраченко**, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної психології та психології управління Дніпропетровського національного університету ім. О. Гончара;

**Ж. П. Вірна**, доктор психологічних наук, професор, декан факультету психології Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки.

**Федоренко Р. П., Шкарлатюк К. І.**

**Психологічний практикум з консультування: зміст, прийоми, технології [Текст]:** навч. посіб. для студ. Вищ. Навч. Закл. III - IV рівнів акредитації / Раїса Петрівна Федоренко, Катерина Іванівна Шкарлатюк. – Луцьк: Східноєвроп. Нац. Ун-т ім. Лесі Українки, 2012. - с. –(Посібники та підручники ВНУ ім. Лесі Українки).

ISBN 978-966-600-493-5 (серія)

ISBN 978-966-600-634-2

У навчальному посібнику представлено матеріали, які зможуть допомогти практичному психологові-початківцю зрозуміти суть психологічного консультування як одного з важливих видів роботи та специфіку його застосування в різних умовах. Визначено основні поняття та процедура консультування, труднощі консультативної діяльності.

У другому розділі посібника розкрито особливості роботи психолога-консультанта з різними категоріями клієнтів, а третій розділ присвячено теоретичним і практичним питанням проведення тренінгу навичок консультування. Виділено складники тренінгу і способи його оцінювання, описано методи практичного навчання. Основну увагу приділено вправам, які використовуються під час проведення тренінгів і майстер-класів.

Для студентів старших курсів факультету психології, психологів-практиків, викладачів та широкого кола фахівців, орієнтованих на роботу з людьми.

**УДК 159.9(075.8)**

**ББК 88 я73**

© Федоренко Р.П., Шкарлатюк К.І. 2012

© Гончаренко В. О. (обкладинка), 2012

© Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2012

ISBN 978-966-600-493-5 (серія)

ISBN 978-966-600-634-2

# ЗМІСТ

## ВСТУП

### **РОЗДІЛ 1. Психологічне консультування у практичній діяльності психолога**

- 1.1. Консультування як вид психологічної допомоги
- 1.2 Техніки психологічного консультування
- 1.3. Психологічне консультування і особистість консультанта
- 1.4. Труднощі та типові помилки психологічного консультування
- 1.5 Тестування в практиці психологічного консультування

### **РОЗДІЛ 2. Консультування особливих категорій клієнтів**

- 2.1 Особливості роботи психолога з клієнтами з розладами поведінки
- 2.2 Особливості роботи психолога з клієнтами з алкогольною залежністю
- 2.3 Особливості роботи психолога з клієнтами із сексуальними проблемами
- 2.4 Особливості роботи психолога з клієнтами у кризових станах
- 2.5 Особливості роботи психолога з клієнтами із суїцидальними намірами
- 2.6 Особливості роботи психолога з клієнтами, які переживають втрату
- 2.7 Особливості роботи психолога з невиліковно хворими клієнтами
- 2.8 Особливості роботи психолога з «немотивованими» клієнтами
- 2.9 Особливості роботи психолога з клієнтами із завищеними вимогами
- 2.10 Особливості роботи психолога з клієнтами – жертвами зґвалтування

### **РОЗДІЛ 3. Формування консультативних навичок**

- 3.1 Практичні рекомендації щодо ведення консультативного процесу
- 3.2 Тренінг консультативних навичок

Рекомендована література

Додатки

## ВСТУП

Психологічне консультування – один з найважливіших і найскладніших феноменів психології. Цей феномен не має достатнього наукового фундаменту, встановлених закономірностей, загальновизнаних рецептів. Тут відбувається зустріч двох світів: світу консультанта і світу клієнта. Готовність консультанта до цієї зустрічі не забезпечується лише знаннями, отриманими в університеті.

Популярність і ефективність такого виду професійної діяльності пов'язана, насамперед, з його доступністю, відсутністю будь-яких спеціальних вимог до клієнта, однаковими можливостями для кожного. Разом із тим, психологічне консультування висуває надзвичайно серйозні вимоги до професійного досвіду консультанта, передбачає кропітку, систематичну роботу з підготовки кожної зустрічі.

Запропонований посібник послідовно вводить психолога в коло найбільш поширених проблем, з якими клієнт приходять до консультанта. Водночас детально знайомить з різними методиками проведення консультативного процесу.

У навчальному посібнику консультування розглядається як один з основних видів роботи практичного психолога, який полягає в особливій, спеціально організованій взаємодії з клієнтом для забезпечення його психологічного благополуччя, збереження і зміцнення психологічного здоров'я.

Представлено матеріали, які зможуть допомогти психологові-початківцю зрозуміти суть психологічного консультування як одного з важливих видів роботи та специфіку його застосування в різних умовах. Основна мета навчальних занять з консультування – забезпечення професійної компетенції практичних психологів, яка дозволить їм ефективно організовувати і проводити психологічне консультування.

*У першому розділі* посібника розкрито такі важливі питання, як:

- основні поняття та процедура консультування;
- техніки психологічного консультування;
- труднощі та типові помилки консультативної діяльності;

– тестування в практиці психологічного консультування

У *другому розділі* висвітлено особливості роботи психолога-консультанта з різними категоріями клієнтів.

*Третій* розділ посібника присвячений теоретичним і практичним питанням проведення тренінгу навичок консультування. Виділено складники тренінгу і способи його оцінювання, описано методи практичного навчання.

Сподіваємося, що ця книга допоможе Вам у професійному становленні й оцінці сформованості навичок консультування.

Однак не слід сподіватися, що опанування запропонованим матеріалом підручника автоматично перетворить Вас в успішного консультанта. Але те, що отримані знання допоможуть замислитися над власними діями, усвідомити те, що Ви робите і як ви це робите, – однозначно.

Бажаємо успіху!

# Розділ 1. Психологічне консультування у практичній діяльності психолога

## 1.1. Консультування як вид психологічної допомоги

Психологічне консультування є галуззю практичної психології, яка пов'язана з наданням спеціалістом-психологом безпосередньої психологічної допомоги людям, що її потребують. Воно спрямоване на підтримку особистості, яка розвивається, і є частиною роботи практичного психолога.

Термін «консультація» походить від латинського *consultare*, що означає радитися, турбуватися. Метою психологічного консультування є турбота про особистість, яка перебуває в безперервному процесі становлення і росту. Консультування допомагає людині адекватно сприймати себе, інших і життєві ситуації, змінювати систему внутрішньоособистісних і міжособистісних взаємин.

У вітчизняній психології загальноприйнятим є розуміння психологічного консультування як виду психологічної допомоги здоровим людям у складній життєвій ситуації. Однак разом з тим у деяких працях сучасних науковців термін «психологічне консультування» вживають як синонім до понять «психотерапія» (позамедична модель) і «психологічна корекція», оскільки вказані поняття, на думку авторів, тотожні як за змістом (використання групової динаміки, особливостей контакту консультанта і клієнта, спеціальних технік), так і за кінцевою метою — створення сприятливих умов для повноцінного особистісного розвитку, спілкування, загалом життя тих, хто звертається за допомогою. Цікавими є підходи до обґрунтування деякими авторами означених феноменів, які, не заперечуючи близькості за змістом понять «психологічне консультування» і «психотерапія», вважають що професійні дії психолога-консультанта і психотерапевта у цих різних сферах допомоги людям мають суттєві відмінності, що зумовлюються передусім мірою відповідальності спеціаліста за стан клієнта [47].

Існує ще одна позиція, згідно із якою консультування зорієнтоване переважно на допомогу клієнтові в реорганізації його міжособистісних стосунків, у той час як психотерапевтичний вплив спрямований насамперед на розв'язання глибинних особистісних проблем людини, покладених в основу більшості життєвих труднощів і конфліктів [2].

Отже, розмежування понять «психологічне консультування» і «психотерапія» тут здійснюється за ознаками відмінностей у змісті роботи, яку виконують психолог-консультант і психотерапевт, що зумовлює різні вимоги до ступеня їхньої психологічної підготовки.

Консультативна діяльність соціально-психологічної служби за своїми завданнями наближена до просвітницької та профілактичної і є однією з важливих форм їхнього проведення.

Разом із тим консультування — це специфічний вид практичної роботи психолога, що характеризується особливими формальними і змістовими ознаками.

### ***Мета та завдання психологічного консультування***

*Метою* психологічного консультування є турбота про особистість, яка перебуває в безперервному процесі становлення і росту; допомога клієнтові в усвідомленні його проблеми та в пошуку шляхів і способів її якнайшвидшого розв'язання. Ця мета передбачає виконання таких *завдань*:

по-перше, психолог має уважно вислухати клієнта. Важливість цього аспекту діяльності консультанта підкреслюється в усіх відомих працях із психологічного консультування. Максимально терпляче, з використанням спеціальних прийомів вислуховування клієнта допомагає психологові не лише близько ознайомитися з ним та його проблемою, а й допомагає клієнтові краще усвідомити свою ситуацію, дає йому полегшення і, в результаті, значною мірою визначає ефективність консультативної роботи;

по-друге, у процесі консультування психолог розширює уявлення клієнта про себе, свою конкретну життєву ситуацію, про навколишню дійсність. Саме так здійснюється корекційний вплив психолога на клієнта, внаслідок чого

останній починає по-новому бачити й оцінювати свою ситуацію, формулює альтернативні варіанти поведінки в ній;

по-третє, психолог проводить консультацію, і при цьому має на увазі, що його клієнт — здорова людина, яка відповідає за себе і свої стосунки з оточенням. Але досягти того, щоб сам клієнт узяв на себе відповідальність за те, що з ним відбувається, — нелегке завдання, оскільки клієнти психологічної консультації, як правило, звинувачують у своїх життєвих труднощах когось іншого.

Ефективність психоконсультативної роботи практичного психолога-консультанта багато в чому залежить від того, як він вирішує найважливіші завдання, як вислуховує клієнта й розширює його уявлення про себе і власну ситуацію.

Справжньою проблемою багатьох людей, які звертаються за допомогою до психолога, є те, що вони практично не мають із ким поговорити відверто, розповісти, не приховуючи, усе, що тривожить і турбує у складних життєвих ситуаціях.

Уже те, що консультант може їх уважно вислухати й зрозуміти, — надзвичайно важливо, і це саме по собі сприяє певним позитивним змінам. Крім того, спокійна і вдумлива розмова з фахівцем дає змогу довідатися й зрозуміти про себе і про оточення багато нового, що також є цінним, оскільки може слугувати предметом для роздумів про себе і людей, сприяє розширенню уявлень про людину та її оточення. Для клієнта, який звертається за допомогою до психолога, такий результат може виявитися важливим не лише з погляду підвищення його психологічної стабільності, але також послужити підставою для звернення до консультанта за подальшою допомогою до інших фахівців, якщо це потрібно.

Конкретні завдання визначаються для будь-якого процесу психологічного консультування, що складає його специфіку.

На думку Б. Немова, доцільно в попередньому, орієнтовному визначенні завдань психологічної допомоги вирізнити кілька предметних перспектив,



домінант, які створюють ефект панорамного бачення такого складного психосоціального простору, як консультативна практика.

Першою з таких предметних перспектив, уважає автор, безсумнівно є особистість. У конкретній соціальній, міжособистісній або онтогенетичній ситуації людина, що звернулася за допомогою, заздалегідь не лише припускає, а й певною мірою приписує психологові-консультанту або іншому спеціалістові в цій професійній позиції, врахування всього спектру особистісної проблематики, одне чи декілька завдань якої доведеться йому допомогти вирішувати.

Це можуть бути завдання: самовизначення (ідентичності), вибору (прийняття рішення), самоусвідомлення (особистісної рефлексії); подолання критичної (кризової) ситуації та інші завдання, що стосуються розвитку суб'єктності, розвитку функціональних та екзистенційних начал особистісного «Я». Чи не найсуттєвішим моментом тут є те, що цілі та завдання може визначати сам клієнт.

Наступна безсумнівна домінанта – безпосередньо сам процес надання психологічної допомоги, де самостійними завданнями, що забезпечують допоміжний потенціал процесу, виступають: установлення стосунків довіри та прийняття; забезпечення належної динаміки робочих стосунків, що веде до усвідомлення та можливого розв'язання психологічних проблем клієнта; опрацювання або, навпаки, — зняття психологічних захистів; визначення й використання ступеня впливу на клієнта (від мінімального, що обмежується простою емпатією, до максимального, як у конфронтації або в техніці НЛП). Самостійними завданнями тут є визначення форм і технік ведення початкового інтерв'ю, термінів спільної роботи та методів завершення психологічної допомоги.

Третя група завдань стосується психологічної допомоги суспільству (колективу підприємства, установи та ін.) і полягає в наданні допомоги під час вирішення певних завдань адекватного орієнтування в ситуації, ідентифікації та локалізації (за потреби) конфлікту, знятті соціально-психологічного

напруження, допомозі в ціннісно-смысловій переорієнтації групи, підвищення (за потреби) згуртованості та допомога у визначенні лідера.

Найважливіші завдання, що постають перед професіоналом, — це завдання, які стосуються вже не безпосередньо процесу психологічної допомоги, а його (професіонала) власного особистісного розвитку та благополуччя, професійної майстерності. Немає, мабуть, необхідності наголошувати, що недостатнє опрацювання особистісних проблем (фрустрованих або нереалістичних потреб, фантазій, страхів, конфліктів, захистів, ціннісних смислів, самооцінок, мотивів та ін.) і недостатня професійна (технічна й теоретична) підготовка легко можуть замість психологічної допомоги травмувати і клієнта, і консультанта, додавши до нерозв'язаних проблем психогенні розлади [35].

### ***Принципи психологічного консультування***

Багато професій мають свої принципи й вимоги, реалізація яких є обов'язковою для фахівців. Зокрема, у ряді країн світу існують етичні кодекси психолога, що визначають діяльність професіонала (*Ethical Principles of Psychologists, 1981*). Для тих же, хто безпосередньо працює з людьми у сфері психологічного впливу, ці норми ще жорсткіші й суворіші, ще більше вимог і обмежень накладають вони на психолога-практика, (*Speciality Guidelines for the Delivery of Services by Counseling Psychologists, 1981*).

Однак не завжди є однозначні і прості відповіді на етичні й моральні проблеми, що виникають у психологічній практиці. Про етичні принципи психологічного консультування й психотерапії написано багато праць, у яких докладно обговорюються складні ситуації, у тому числі, як поводитися консультантові, якщо в ході прийому він довідається, що його клієнт задумує якийсь асоціальний учинок, якщо він бачить сліди побоїв і насильства на тілі дитини, або якщо батьки хочуть отримати більше інформації про свою дитину-підлітка, з якою було втрачено позитивні стосунки і т. д. Недотримання професійних принципів і вимог у деяких країнах (наприклад, у США) може

призвести до того, що психолог позбавляється диплома, права на практику і т. ін.

У нашій країні також існують певні принципи психологічної допомоги, які поширюються й на сферу консультування і є необхідною умовою успішності цієї діяльності. Дотримання їх не лише гарантує етичність професійної діяльності, але і є запорукою успішності психологічного впливу. Зупинимось докладніше на деяких етичних вимогах, розгляд яких, на наш погляд, є особливо важливим [47].

*Принцип добровільності* означає, що зазвичай клієнт сам звертається до психолога, оскільки суб'єктивно відчуває труднощі у своєму житті, сам прагне допомоги і шукає її, тобто він мотивований до прийняття психологічної допомоги.

*Принцип доброзичливого і безоцінкового ставлення до клієнта* визначає виявлення теплоти й поваги, уміння прийняти клієнта таким, яким він є, не оцінюючи і не засуджуючи його норми і цінності, стиль життя, поведінку.

Повага до клієнта та його проблеми виявляється і в реалізації іншого принципу психологічної допомоги — *забезпечення конфіденційності зустрічі*. Цей принцип означає, що психолог зберігає в таємниці все, що стосується клієнта, його особистих проблем і життєвих обставин (за винятком випадків, коли йдеться про загрозу для життя і здоров'я клієнта чи інших людей, про що психолог має повідомити відповідні установи і про що клієнта попереджають на початку роботи).

*Принцип професійної вмотивованості консультанта* свідчить, що він захищає інтереси клієнта, а не інших осіб чи організацій, не приймає сторону жодного з учасників конфлікту, уникає упередженого ставлення.

Ще одним важливим принципом є *відмова психолога від порад і рецептів*, оскільки він не може брати на себе відповідальність за життя іншої людини; його завданням, як уже зазначалося, є посилення відповідальності клієнта за те, що з ним відбувається, спонукання його до активності в аналізі проблеми, у пошуку виходу з кризи.

I. I. Цимбалюк виділяє такі принципи психологічного консультування:

– *доброзичливе й безоцінкове ставлення до клієнта*, який припускає використання цілого комплексу професійної поведінки, спрямованої на те, щоб під час прийому клієнт почував себе спокійно й комфортно. Доброзичливе ставлення – не просто відповідність загальноприйнятим нормам поведінки, але й уміння уважно слухати, надавати необхідну психологічну підтримку, не засуджувати, а намагатися зрозуміти й допомогти кожному, хто звертається за допомогою.

– *орієнтація на норми й цінності клієнта*, який передбачає, що психолог під час своєї роботи повинен орієнтуватися не на соціально прийняті норми і правила, а на ті життєві принципи й ідеали, носієм яких є клієнт. Ефективний вплив можливий лише завдяки орієнтації на систему цінностей самого клієнта. Критичне ж ставлення консультанта може призвести до того, що, прийшовши на прийом, людина замкнеться, не зможе бути щирою й відкритою, а отже, і можливості консультативного впливу виявляться практично не реалізованими. Приймаючи ж цінності клієнта, поважаючи їх і віддаючи їм належне, консультант зможе впливати на них у тому випадку, якщо вони є перешкодою на шляху нормального функціонування людини.

– *анонімність* є найважливішою умовою психологічного консультування є його анонімність. Це значить, що будь-яка інформація, повідомлена клієнтом психологові, не може бути передана без його згоди ні в які громадські або державні організації, приватним особам, у тому числі родичам або друзям. З цього правила існують винятки (про які клієнта завжди попереджають заздалегідь), спеціально обумовлені законом у багатьох країнах. У нашій країні таким винятком, мабуть, можна вважати ситуацію, коли психолог довідується під час прийому про серйозну загрозу життю клієнта. Але, звичайно ж, навіть у цій ситуації його дії повинні бути максимально обережними і співвідноситися з інтересами клієнта.

– *розмежування особистих і професійних стосунків*.

Існує чимало дуже досвідчених і професійних консультантів, що потрапляли в пастку, переходячи з клієнтами на дружні стосунки або намагалися надавати професійну допомогу своїм друзям і найближчим родичам. Цей шлях приховує у собі чимало небезпек і не лише тому, що будь-які рекомендації й одкровення з близькими легко знецінюються, але і за багатьма іншими причинами; про деякі з них буде сказано нижче.

У психологічному консультуванні, як і в психотерапії, існують два суттєвих поняття, що мають велике значення для роботи з пацієнтами:

а) «перенесення», тобто схильність клієнта переносити і проектувати на психолога і стосунки з ним свої стосунки зі значимими людьми, основні проблеми і конфлікти;

б) «контрперенесення» – проектування психологом своїх стосунків зі значимими людьми й основних внутрішніх проблем й конфліктів на стосунки з клієнтом. Ці поняття, введені в психоаналіз З. Фрейдом, означають, що будь-які людські стосунки і навіть такі «спеціальні» стосунки, що складаються в межах консультування чи психотерапії, знаходяться під впливом внутрішніх особистих потреб і бажань людини, які вона найчастіше не усвідомлює. Більше того, навіть професіонал-психолог часто виявляється «обеззброєним» контрперенесенням. Саме для того, щоб усвідомлювати для аналізу своє контрперенесення, як, утім, і деякі інші особистісні і міжособистісні феномени, для психолога-початківця існує обов'язкова вимога поєднання свого власного аналізу з довготривалою роботою із супервізором.

Але важко очікувати, що людина, яка не отримала спеціальної й поглибленої підготовки, зможе успішно працювати з цими надто складними явищами. Для консультанта достатньо розуміти, що збереження його авторитету для клієнта багато в чому пов'язане з тим, що останній мало знає про нього як про людину, у нього немає підстав як для захоплення психологом, так і для засудження його як особистості.

Установлення тісних особистих стосунків між консультантом і клієнтом призводить до того, що вони, як близькі люди, починають задовольняти ті або

інші потреби і бажання один одного і консультант уже не може зберегти об'єктивну й відсторонену позицію, необхідну для ефективного вирішення проблем клієнта.

Десятиліття тому в закордонній практичній психології активно дискутувалися й аналізувалися різні наслідки вступу клієнта й консультанта (психолога й пацієнта) в особисті, серед них і сексуальні стосунки, а також можливі впливи цього фактора на процес терапії. Різних точок зору було безліч. Але загальний висновок, до якого призвели ці дискусії, один: за можливості особистих стосунків краще уникати, а якщо щось подібне все-таки трапляється, тоді варто бути максимально обережним, намагатися діяти насамперед в інтересах клієнта і якомога швидше перервати процес консультування або психотерапії.

*– залучення клієнта до процесу консультування.*

Щоб процес консультування був ефективним, клієнт під час прийому повинен почуватися максимально залученим до бесіди, яскраво й емоційно переживати все, що обговорюється з консультантом. Для цього психолог повинен стежити, щоб розвиток розмови був для клієнта логічним і зрозумілим, а також, щоб людина не просто «слухала» фахівця, а їй було справді цікаво. Адже лише в тому випадку, якщо зрозуміло і цікаво усе, що обговорюється, можна активно шукати шляхи вирішення своєї проблемної ситуації, переживати й аналізувати її.

Буває так, що під час прийому клієнт раптом утрачає інтерес до обговорюваної теми, стомлюється, внутрішньо не погоджується, але не хоче говорити про це. У цій ситуації не варто «нагнітати атмосферу», наполягати, намагатися з'ясувати все до кінця. Краще, якщо психолог змінить тему, пожартує й у такий спосіб «розрядить обстановку», зберігши за рахунок цього інтерес клієнта до процесу консультування і тим самим забезпечить продуктивність психологічного впливу.

*– прийняття клієнтом відповідальності за те, що з ним відбувається*

У ході консультації локус скарги клієнта повинен бути переведений з інших на себе. Без вирішення цього завдання досягти реальних результатів не можна. Лише коли людина відчуває свою провину і відповідальність за те, що відбувається, вона буде дійсно намагатися змінитися і змінити свою ситуацію, в іншому випадку вона буде лише очікувати допомоги й змін із боку оточення.

Буває і так, що за час прийому психолог встигає зробити лише одне— показати клієнтові, що він сам, хоча б почасти, сприяє тому, що його проблеми й стосунки з людьми мають такий складний і негативний характер. Але це зовсім не означає, що консультація була невдалою. Навпаки, у такій ситуації консультант домогся найважливішого результату; адже, усвідомлюючи свою відповідальність за ситуацію, людина може сама вирішити, як їй необхідно поводитися, щоб у її житті відбулися позитивні зміни. Хоча, звичайно, допомога психолога у визначенні того, що саме і як можна змінити в цій ситуації, звичайно, є досить корисною.

Скажімо, людина, яка прийшла на психоконсультативний прийом, із самого початку заявляє: «Я сама в усьому винна». Але, на жаль, найчастіше подібна заява не свідчить про щире розуміння міри своєї відповідальності, а є лише своєрідним кокетством, і, звичайно, те, як клієнти розуміють свою провину за те, що відбувається, мало пов'язане з реальними особливостями ситуації.

Але навіть якщо з того, як людина говорить, видно, що вона розуміє й приймає відповідальність за те, що відбувається, її уявлення про те, що і як відбувається у стосунках з оточенням, передусім дещо поверхове. У такому випадку консультантові не слід боятися, що розмова про прийняття провини й відповідальності буде зайвою. Навпаки, тому, хто дійсно розуміє і приймає факт свого впливу на події власного життя, обговорення цього з психологом може бути тим більше корисним, оскільки для такої людини уточнення деталей взаємин зумовить те, що в її поведінці й стосунках із людьми відбудуться значні зміни.

Існують, звичайно, ситуації, у яких обговорювати проблеми провини й відповідальності з клієнтом не варто. Такими, зокрема, є випадки, коли він приходить на консультацію, переживаючи горе або серйозну особисту втрату, наприклад, пов'язану зі смертю когось із близьких. У стані горя люди часто схильні брати на себе невинувато велику відповідальність і провину перед тими, кого з ними немає і ніколи не буде, вважаючи себе причетними до їхньої смерті. У такій ситуації робота консультанта повинна бути спрямована на те, щоб скоригувати неадекватні уявлення, зняти зайвий вантаж провини й відповідальності з клієнта [60].

*– Позиція консультанта стосовно клієнта.*

Вищенаведені принципи психологічної допомоги визначають позицію психолога-консультанта стосовно клієнта, тобто уявлення про мету й завдання роботи, стиль стосунків із клієнтом, етику консультування.

Найбільш традиційною у консультуванні є позиція рівності і партнерства стосовно клієнта, хоча й у цьому випадку спрямувальна й визначальна роль залишається за психологом.

А взагалі існує три варіанти позиції консультанта:

- позиція «зверху», коли сильний, мудрий, досвідчений консультант, так би мовити, простягає руку допомоги слабкому, дезадаптованому, недосвідченому клієнтові;

- позиція «на рівних», яка передбачає зняття дистанції між консультантом і клієнтом, їхню взаємну відвертість, обмін особистісними проблемами і надає консультації характеру буденної розмови;

- позиція «радника», за якої консультант виступає як особа, більш компетентна у проблемі клієнта, що допомагає розібратися в ній, знайти шляхи подолання труднощів. Якщо дотримуватися згаданих принципів психологічної допомоги, остання позиція видається найбільш адекватною. В етичному плані вона характеризується відсутністю оцінок, відмовою від прямого виховного тиску, намаганням створити атмосферу довіри, доброзичливості, співчуття.



У випадку рівності позицій із психологом у процесі консультування клієнт відчуває себе повноправним партнером і тому активно й продуктивно працює нарівні з психологом. У нього немає підстав для приховування або спотворювання будь-якої інформації про себе, оскільки консультант відкритий, не оцінює і не засуджує співрозмовника. По суті, у позиції рівності і сам консультант не лише уразливий стосовно клієнта, оскільки чим авторитетніша людина, тим більше вимог і очікувань ставиться до неї, тим складніше відповідати їм. Звичайно, займаючи позицію рівності, консультант не лише виграє, але і втрачає: адже до авторитета, який займає позицію «зверху», більше прислухаються. Саме в незаперечному авторитеті є секрет успіху багатьох гіпнотизерів — і дійсних професіоналів, а також і шарлатанів.

Не слід уявляти позицію психолога під час прийому і його поведінку як щось застигле, незмінне. Справжній консультант-професіонал — це багато в чому актор, який уміє в разі потреби зайняти позицію «зверху», говорячи про щось із непохитним знанням і авторитетом, або «знизу», заграючи з клієнтом, прагнучи підвищити його самооцінку, наголосити на його знаннях й авторитеті.

*– Проблематика психоконсультативної допомоги.*

Аналіз літератури та проблематики консультування дає змогу виокремити такі головні сфери застосування психологічного консультування:

1. Психічний (та духовний) розвиток дитини. Спеціальними проблемами тут є: психологічна допомога дитині в подоланні Едіпового комплексу, задоволення емоційних запитів у набутті особистісної ідентичності в процесах культурного, етнічного та етичного самовизначення; психологічна допомога в уникненні емоційних травм при усвідомленні невідворотності смерті або у випадку справжньої втрати батьків та близьких родичів: сприяння у виробленні стійких ціннісних та моральних норм, особливо в критичний період розвитку та ін.

2. Екзистенційні та особистісні проблеми підлітка. Головний напрям роботи в цій галузі — допомога в подоланні кризи психологічного відокремлення від батьків та ідентифікація підлітка з іншими значимими для

нього особами. Насправді психолог-консультант стикається тут з усім можливим спектром проблем підліткового віку — почуттям неповноцінності, усвідомленням обмежених можливостей батьків, сексуальними проблемами, боротьбою за особистий та соціальний статус, процесами трансформації інфантильної релігійної свідомості та ін.

3. Шлюб та сім'я. Інститут подружнього життя лишається однією з найнасиченіших сфер діяльності психологів-консультантів та сімейних психологів. Подружні та батьківські конфлікти, сімейні кризи, стосунки в родині — звичні проблеми в цій галузі. Традиційні вже 50 % розлучень у перших шлюбах на додачу до звичних проблем дошлюбного консультування, звичайної сімейної та подружньої психотерапії за останні десятиліття висувують на одне з найважливіших місць також проблематику психологічної допомоги розлученим, незаміжнім та неодруженим, так само, як і консультування та психологічну підтримку під час укладання нових шлюбів.

4. Проблематика психічного та особистісного здоров'я. Традиційна превентивна та поточна допомога у випадках психічних та соматичних захворювань, душевних та духовних стражданнях, пов'язаних із розладами настрою, алкоголізмом, наркоманією, життєвими стресами, конфліктами, пограничними станами та ін.

5. Проблеми людей похилого віку. Вироблення адекватного їхньому віку світосприйняття, задоволення емоційних запитів літніх людей, реагування на релігійні проблеми, регулярний патронаж та консультування в організації відповідного стилю й способу життя.

6. Місця ув'язнення, лікарні, казарми, студентські містечка — давно вже освоєні галузі психоконсультативної роботи, де проблеми особистості, спілкування, психічного стану, а також духовності є не лише звичні, але й такі, що вимагають постійних зусиль у цій галузі.

7. Психологічна допомога та підтримка у кризових ситуаціях — це консультування рідних та близьких у випадках несподіваної смерті, спроби суїциду, згвалтування, зради, втрати коханої людини, роботи та ін.

8. Шкільне консультування, що охоплює проблеми стосунків учителя та учня, учнів між собою, питання стосунків із батьками, шкільної успішності, розвиток здібностей, відхилення в поведінці та ін.

9. Професійне консультування, що містить у собі й звичайне орієнтування у виборі тієї чи іншої професії, і окремі питання: як скласти резюме, як і де отримати іншу професію, де знайти роботу за своїми можливостями та ін.

10. Психологічна допомога, що стосується крос-культурної проблематики: бар'єри в адаптації, подолання етнічних забобів та стереотипів у емігрантів, нарешті, самостійна проблема підготовки консультантів для роботи з етнічними меншинами, що усуває небезпеку ставлення професіонала до клієнта не як до особи, а як до представника етносу або раси.

11. Управлінське консультування (консультування в організаціях), започатковане в 70-ті роки, і донині цей вид суспільно-психологічної допомоги має широкий спектр можливостей, що містять: допомогу в прийнятті управлінських рішень, тренінг комунікативних умінь, відстежування та розв'язання конфліктів, робота з персоналом та ін.

### ***Види психологічного консультування***

Деякі суттєві характеристики психологічного консультування (розв'язувані проблеми, форми роботи, її тривалість та ін.) доцільно розглядати в ході вирішення й опису його видів.

Ці види можна розрізнити за:

а) тривалістю роботи (разова консультація, короткострокове консультування, середньотривале консультування);

б) орієнтованістю допомоги (на дорослого, дитину, сім'ю, батьків, учителів тощо);

в) характером допомоги (просвітницько-рекомендаційна, діагностична, власне психологічна).

У реальній практиці перелічені видові ознаки тісно пов'язані між собою: тривалість роботи, її зорієнтованість дуже часто залежать від характеру

допомоги, який зі свого боку визначається особливостями проблеми клієнта. Тому опис видів психологічного консультування доцільно здійснювати, узявши за основу якусь одну з ознак. У цьому випадку такою ознакою буде тривалість роботи.

На думку І. Цимбалюка, приблизно 35 % із загальної кількості звернень становлять консультації, які включають одну-дві зустрічі, 40 % — такі, що складаються з трьох-семи зустрічей, і лише в 10 % випадків зустрічі тривають упродовж року [60].

Як бачимо, значну частину випадків психологічної допомоги складає разове та короткострокове консультування. Це пояснюється не лише професійними потребами, а й особливостями клієнтів, котрі не мають культуральних стереотипів, що б спонукали їх до тривалої регулярної роботи з психологом, спрямованої на глибоку перебудову їхнього внутрішнього світу. Отож, наші фахівці мають бути готовими до проведення консультативної роботи у досить стислі строки.

*Разова консультація.* Вона проводиться у випадках, коли більш тривала робота з людиною з якихось причин виявляється недоцільною або неможливою. Тривалість її — 45–60 хвилин.

Така консультація відбувається, по-перше, тоді, коли клієнт звернувся до психологічної служби помилково, оскільки йому насправді потрібна медична, юридична чи соціальна допомога.

*Короткотермінове консультування.* Цей вид психологічної допомоги здійснюється упродовж трьох-чотирьох зустрічей, кожна з яких триває приблизно годину.

Типовим варіантом такої роботи є випадки, коли клієнт потребує консультації просвітницько-рекомендаційного або діагностичного характеру. Досвід показує, що такі консультації проводяться переважно для молодих людей, що збираються брати шлюб; молодих сімей, які переживають перші труднощі в подружньому житті; батьків, котрі відчувають безпорадність у

вихованні дітей; для підлітків та юнаків, які бажають краще пізнати себе, визначитися професійно.

В усіх цих випадках консультування будується на основі психодіагностичного обстеження клієнта, а інколи і його близьких.

*Середньотривале консультування.* Цей вид психологічної допомоги включає 10–15 зустрічей. Як правило, продовження зустрічей з клієнтом і перехід від короткотермінового консультування до середньотривалого і далі означають, що розпочинається більш глибока психокорекційна чи психотерапевтична робота.

## **1.2. Психологічне консультування і особистість консультанта**

До психологічного консультування, як і до практичної діяльності психолога, пред'являється певна система загальних, професійних і морально-етичних вимог, які знайшли своє відображення в кодексах професійної етики практичних психологів:

- професійна діяльність психолога-консультанта характеризується його особливою відповідальністю перед клієнтом за ті рекомендації, які він йому пропонує;
- практична діяльність психолога-консультанта повинна опиратися на відповідні морально-етичні та юридичні основи;
- діяльність психолога-консультанта спрямована на досягнення виключно гуманних цілей, що передбачають зняття будь-яких обмежень на шляху інтелектуального та особистісного розвитку клієнта;
- свою роботу психолог-консультант будує на основі безумовної поваги, гідності та недоторканості особи клієнта. Він поважає людські права, що визначаються всесвітньою Декларацією прав людини.
- у роботі з клієнтом психолог-консультант керується принципами чесності та відкритості;
- психолог-консультант зобов'язаний доводити до відома колег, членів своїх професійних об'єднань про помічені ним порушення прав клієнта, про випадки негуманного ставлення до клієнтів;

- психолог-консультант має право надавати лише ті послуги клієнтам, щодо яких він має відповідну освіту, кваліфікацію, знання та вміння;
- у своїй роботі психолог-консультант повинен застосовувати лише апробовані методики, що відповідають новітнім науковим стандартам;
- обов'язковим складником роботи психолога-консультанта є постійне підтримання на високому рівні своїх професійних знань та вмінь;
- психолог-консультант не має права розголошувати або передавати третім особам дані про своїх клієнтів або про результати їхнього консультування;
- психологові-консультанту потрібно бути обережним, щоб не викликати безпідставних надій та очікувань з боку клієнта, не давати йому обіцянок, порад та рекомендацій, які не можна буде виконати;
- психолог-консультант несе особисту відповідальність за збереження в таємниці інформації, що стосується клієнта.

Дотримання всіх цих правил та етичних норм є обов'язковим у практичній роботі психолога-консультанта.

Майже в усіх теоретичних системах найважливішим засобом впливу є *особистість* консультанта. З. Фрейд серед основних критеріїв успішності консультанта визначав спостережливість та вміння проникати в душу клієнта. На його думку, основна техніка психологічного консультування – це «я - як інструмент», тобто основним засобом, який стимулює вдосконалення особистості клієнта, є особистість консультанта [37].

Слід зазначити, що ніхто не народжується консультантом. Потрібні якості не є вродженими, а розвиваються протягом життя.

Не применшуючи значення теоретичної та практичної підготовки, більшість авторів схильні надати перевагу особистості консультанта.

Яким же має бути поєднання властивостей особистості, яке найбільшою мірою забезпечувало б успіх консультування? Національна асоціація професійної орієнтації США виділяє такі якості:

- прояв глибокого інтересу до людей і терпіння у спілкуванні з ними;
- чуттєвість до установок і поведінки інших людей;

- емоційна стабільність і об'єктивність;
- здатність викликати довіру інших людей;
- повага до прав інших людей.

Комітет за наглядом і підготовкою консультантів США встановив такі якості, потрібні консультантові:

- довіра до людей;
- повага до цінностей іншої особистості;
- проникливість;
- відсутність упереджень;
- саморозуміння;
- усвідомлення професійного обов'язку [37].

L. Wolberg акцентує на таких якостях: чуйність, об'єктивність (неототожнення себе з клієнтами), гнучкість, емпатія і відсутність власних серйозних проблем. Особливо шкідливими для консультанта рисами він вважає авторитарність, пасивність, залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути терпимим до різних схильностей клієнтів, невротичну установку щодо грошей [11].

На думку Р. Немова, психолог-консультант повинен бути наділений відповідними якостями, які він має проявляти у спілкуванні з клієнтами, як от:

1. Здатність до емпатії, співчуття. Під цією властивістю розуміють уміння глибоко психологічно проникати у внутрішній світ іншої людини – клієнта, розуміти його, бачити те, що відбувається, з його особистих позицій, сприймати світ його очима, приймати як допустиму і правильну його точку зору.

2. Відкритість. Намагаючись зрозуміти клієнта, проникнути в його внутрішній світ, психолог-консультант відверто повідомляє йому про свої особисті почуття, викликає з його боку емпатійну реакцію і тим самим робить клієнта відкритим для себе.

3. Прояв особистого піклування про клієнта за допомогою співпереживання, співчуття йому, а також жестів, міміки, пантоміміки.

4. Доброзичливість. Добре, емоційно позитивне ставлення до клієнта, особиста зацікавленість й участь у вирішенні його проблем.

5. Безоцінне ставлення до клієнта, у тому числі до дотримання з його боку тих моральних, етичних норм, якими він керується у своїй поведінці, навіть якщо ця поведінка консультантові не імпонує.

6. Відмова від повчань, нав'язування клієнтові своїх порад.

7. Довіра до клієнта, віра в його здатність та можливість самостійно справлятися зі своєю проблемою.

8. Готовність та прагнення консультанта не стільки позбавити клієнта від своїх переживань, скільки спрямувати його переживання в конструктивне русло.

9. Уміння тримати оптимальну психологічну дистанцію між собою і клієнтом.

10. Уміння вселяти в клієнта впевненість та рішучість [11; 37].

Дослідження якостей особистості, потрібних консультантові, дає змогу наблизитися до моделі *особистості ефективного консультанта*. Йдеться, звичайно, про «рухливу» модель, оскільки кожен консультант має змогу її доповнити [37].

На думку ряду авторів, основу цієї моделі можуть скласти такі фактори:

1) *Аутентичність*. Певною мірою узагальнює більшість властивостей особистості. Перш за все це прояв щирості стосовно клієнта. Аутентична людина намагається бути і є сама собою і у своїх безпосередніх реакціях, і в цілісній поведінці. Якщо консультант виконує роль лише технічного експерта, відмежовуючись від своїх особистих реакцій, цінностей, почуттів, консультування буде стерильним, а його ефективність – сумнівною. Аутентичний консультант – найбільш відповідна модель для клієнтів, яка слугує прикладом гнучкої поведінки.

2) *Відкритість власному досвіду*. Відкритість розуміється не в значенні відвертості перед іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Ефективний консультант не повинен заперечувати будь-які почуття, у тому



числі й негативні. Тільки в такому випадку можна успішно контролювати свою поведінку, оскільки витіснені почуття стають ірраціональними, джерелом неконтрольованої поведінки. Консультант здатний сприяти позитивним змінам клієнта тільки тоді, коли проявляє терпимість до всієї різноманітності чужих і своїх емоційних реакцій.

3) *Розвиток самопізнання.* Що більше консультант знає про себе, то краще розуміє своїх клієнтів, і глибше розуміє себе. За словами Е. Kennedy, невміння почути, що відбувається всередині нас, збільшує піддатливість стресові і обмежує нашу ефективність, крім того, зростає вірогідність стати жертвою задоволення в процесі консультування своїх неусвідомлених потреб [15].

4) *Сила особистості та ідентичність.* Консультант повинен знати, хто він такий, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього є суттєво важливим і у професійній роботі, і в особистому житті. Консультантові не слід бути простим відображенням надій інших людей, він повинен діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволить йому відчувати себе сильним у міжособистісних стосунках.

5) *Толерантність до невизначеності.* Для консультанта найбільш потрібною є впевненість у собі в ситуаціях невизначеності. Насправді, саме такі ситуації й складають основу консультування. Упевненість у своїй інтуїції та адекватності почуттів, переконаність у правильності прийнятих рішень і здатність ризикувати – усі ці якості допомагають переносити напругу, викликану невизначеністю за частотої взаємодії з клієнтами.

6) *Прийняття особистої відповідальності.* Оскільки більшість ситуацій у консультуванні виникають під контролем консультанта, він повинен відповідати за свої дії в цих ситуаціях. Розуміння своєї відповідальності дозволяє вільно й усвідомлено вибирати в будь-який момент консультування, допомагає більш конструктивно сприймати критику, що у цьому випадку слугує корисним зворотним зв'язком, який покращує ефективність діяльності і навіть організацію життя.

7) *Постановка реалістичних цілей.* Ефективний консультант повинен розуміти обмеженість своїх можливостей. Перш за все важливо не забувати, що будь-який консультант, незалежно від професійної підготовки, не всемогутній, він не може допомогти всім клієнтам вирішити їхні проблеми. Той, хто не в змозі визнати обмеженість своїх можливостей, живе ілюзіями, що здатний повністю взнати і зрозуміти іншу людину. Такий консультант постійно звинувачує себе за помилки замість того, щоб брати корисні уроки. У результаті його діяльність є неефективною. Правильна оцінка власних можливостей дозволяє ставити перед собою реальні цілі.

8) *Емпатія.* Це одна з найважливіших рис особистості, якою повинен бути наділений ефективний консультант. Вона передбачає здатність стати на місце іншої людини і побачити навколишній світ таким, яким його бачить вона. Цю якість психолог-консультант повинен проявляти протягом усього процесу консультування і, завдяки цьому, бути здатним краще і глибше розуміти клієнта, ефективніше йому допомагати [10; 11; 38].

Окрім особистісних якостей, потрібних успішному консультантові, психолог-консультант повинен володіти певними професійними знаннями, вміннями та навичками.

Професійна підготовка психолога-консультанта передбачає володіння:

- необхідними теоретичними знаннями в галузі психології й інших, суміжних з нею, наук;
- знаннями, потрібними для організації та проведення успішного психологічного консультування;
- вміннями в галузі практичного спілкування з клієнтами;
- достатнім досвідом проведення психологічного консультування з різних питань та з різними людьми.

М. Сох відзначає, що «життєвий досвід консультанта інтегрується з наростаючим багажем знань на основі поглибленого самопізнання. Навіть відмінно підготовленому консультантові не однаково легко з усіма людьми, зате йому гарантований душевний комфорт». Розвитку самопізнання сприяє

інтенсивний курс індивідуальної та групової терапії, особливо в групах, орієнтованих на вдосконалення особистості [1].

На думку Р. С. Немова, кожний консультант до початку професійної діяльності, а також у процесі роботи повинен пройти особистісну терапію, тобто вирішити свої проблеми за сприяння досвідченого професіонала. Досвід особистісної терапії є важливим, по-перше, тому, що консультант, як і будь-яка інша людина, має в своїй особистості «білі плями»: невпізнані, неусвідомлювані аспекти самотності, внутрішні конфлікти, більш глибоке пізнання і вирішення яких сприяє становленню ефективного консультанта. Тим не менше було б надто крайнім твердження, що, розпочинаючи консультування, слід позбавитися від усіх внутрішніх конфліктів. Важливо розуміти суть конфліктів і як вони впливають на стосунки з клієнтами [17; 37].

Друга важлива перевага особистісної терапії полягає в тому, що консультант входить у роль клієнта і набуває відповідного досвіду. Як стверджує А. Storr (1980), «лікар наближається до вдосконалення, якщо він теж був пацієнтом» [5].

Особистісна терапія є унікальною можливістю побачити процес консультування очима клієнта. Лише так консультант може відчувати, що таке неспокій, пов'язаний із самоаналізом, що таке переміщення і як воно діє і т. ін., уявити весь спектр душевних переживань, які виникають під час консультування.

Як в індивідуальній, так і в груповій терапії з майбутніми і вже працюючими консультантами важливо також виділити питання, пов'язані з більш глибоким усвідомленням специфіки професії, звернути увагу на причини і мотиви, що привели до обраної професії. Консультант повинен обміркувати відповіді на такі питання:

- чому я обрав професію консультанта?
- якими потребами зумовлений мій вибір?
- яку користь я намагаюсь отримати від своєї професії?

– як зможу я поєднувати свої потреби з потребами клієнтів?

Можливі й інші питання, які стосуються особистості консультанта і його проблем:

– які у мене проблеми і як я їх вирішую?

– як можуть вплинути ці проблеми на мою роботу?

– якими є мої цінності і як вони відбиваються на стилі консультування?

– яким людям я більше подобаюсь і хто подобається мені?

– кому я не подобаюсь і хто не подобається мені?

– яке враження я справляю на інших людей?

Спроба відповісти на ці питання допоможе краще пізнати і зрозуміти себе, а це означає – стати більш ефективним консультантом.

### **1.3. Техніка психологічного консультування**

#### ***Поняття техніки психологічного консультування***

*Техніка психологічного консультування* – це сукупність спеціальних прийомів, які використовують психологи для виконання процедур консультування на кожному з етапів психологічного консультування.

Техніка може бути універсальною, такою, що однаково успішно застосовується на кожному етапі психологічного консультування, і специфічною, відповідаючи тому чи іншому етапу психологічного консультування.

#### ***Зустріч клієнта в психологічній консультації***

У рамках загальної процедури зустрічі клієнта (перший етап психологічного консультування) психологові-консультантові бажано, вказавши клієнтові на місце, де він сидітиме під час проведення консультації, пропустити його вперед і дати можливість першому зайняти своє місце. Це рекомендується робити для того, щоб попередити виникнення у клієнта почуття розгубленості і психологічно визначити для нього ситуацію, не ставлячи його в незручне становище, надавши можливість поводитися розкуто

і цілком самостійно. Крім того, вже у цей момент, спостерігаючи за тим, як клієнт йде до свого місця, як він сідає і яку при цьому займає позу, психолог-консультант може зробити немало корисних висновків для подальшого успішного проведення консультації.

Якщо психолог-консультант сяде на своє місце першим, то клієнт може сприйняти це як демонстрацію консультантом своєї переваги перед ним, що абсолютно небажано для нормального проведення психологічного консультування. Особливо несприятливо така дія психолога-консультанта може вплинути на проведення психологічної консультації в тому випадку, якщо клієнт виявиться сам авторитетною і досить самолюбною людиною, з підвищеним почуттям власної гідності. У будь-якому випадку психолог-консультант повинен займати своє місце в психологічній консультації або після клієнта, або одночасно з ним.

Декілька слів про належний одяг психолога-консультанта. Бажано, щоб він був одягнений непомітно, але зі смаком, не святково, але і не занадто буденно. Психологові-консультантові не рекомендується використовувати спецодяг, наприклад халат лікаря, оскільки це може викликати тривожність у клієнта і непотрібні для психологічної консультації асоціації з медичною установою. Якщо клієнт фізично і психологічно цілком здорова людина, то він може просто образитися на те, що його зустрічають і до нього ставляться як до хворого. Якщо ж він насправді хвора людина, але помилково звернувся не до лікаря, а в психологічну консультацію (наприклад, через те, що йому в медичних установах не змогли надати допомогу, на яку він розраховував), то зустріч людини в халаті знову викличе у нього ті неприємні спогади, які пов'язані з його невдалим минулим досвідом. Внаслідок цього може з'явитися недовіра до спеціаліста-психолога і зневіра в те, що він зможе йому – клієнтові – реально допомогти.

Занадто яскравий одяг психолога-консультанта свідчить про його екстравагантність і часто – про наявність у нього самого проблем

психологічного характеру. Це також може негативно сприйнятись клієнтом і викликати у нього недовіру до психолога-консультанта.

З іншого боку, занадто святковий одяг психолога-консультанта може виглядати контрастно порівняно з буденним одягом клієнта, і він у цьому випадку також почуватиметься незручно. Скажімо, у клієнта може з'явитися відчуття, що в психолога-консультанта в цей час відбувається якась важлива подія, свято і йому не до проблем, які хвилюють клієнта. Це, звісно, не настроїть клієнта на довірливе ставлення до консультанта і на ґрунтовне обговорення з ним того, що хвилює клієнта. Нарешті, занадто простий, недбалий, майже домашній одяг психолога-консультанта може навести клієнта на думку про те, що консультант просто особисто не поважає його.

Техніка, що відноситься до початку бесіди з клієнтом, включає прийоми, які може використовувати психолог-консультант під час особистого знайомства з клієнтом і детального з'ясування його проблеми.

Зустрівшись з клієнтом після того, як він зайняв своє місце і зручно розташувався, психолог-консультант, з уважним і доброзичливим виразом обличчя, може звернутися до нього з такими, наприклад, словами:

«Я радий бачити вас тут. Добре, що ви звернулися до нас. Я сподіваюся, що наша розмова, наша спільна робота буде приємною і корисною справою як для вас, так і для мене. Передусім давайте познайомимось ближче».

Далі психолог-консультант відрекомендується клієнтові і просить його розповісти про себе.

Якщо в процесі монологу клієнта пауза затягується і він не може відповісти на поставлені йому питання, хвилюється або, почавши розмову, раптом перериває її, то психологові-консультантові не рекомендується відразу ж втручатися в ситуацію, що склалася. Консультантові в цьому випадку краще терпляче і доброзичливо чекати, поки клієнт сам не продовжить розмову.

Якщо ж пауза затягується занадто довго і стає зрозуміло, що клієнт потрапив у скрутне становище, не знає, що говорити далі, то психолог має сам звернутися до клієнта, скориставшись, наприклад, такими репліками:

«Я вас уважно слухаю, продовжуйте, будь ласка». «Для нашої з вами плідної роботи мені особисто дуже цікаве все те, про що ви говорили, продовжуйте, будь-ласка».

Якщо і після цього клієнт мовчатиме, то психолог-консультант може його запитати: «Поясніть, будь ласка, чому ви мовчите? Можливо, щось заважає вам говорити? Давайте обговоримо це, і я постараюся вам допомогти».

Якщо клієнт після цього сам продовжить розмову, психолог-консультант зі свого боку повинен буде знову узяти на себе роль терплячого, уважного і доброзичливого слухача і слухати клієнта, не перебиваючи його. Якщо клієнт все ж мовчатиме, відчуваючи труднощі при розмові, хвилюватися, робити занадто великі, невиправдані паузи, не знати, що казати далі, то психологові рекомендується, орієнтуючись на зміст тих питань, які він вже поставив перед клієнтом, або на зміст тих відповідей, які він вже отримав від клієнта на раніше поставлені питання, продовжувати ставити клієнтові навідні питання – переважно такі, на які клієнт міг би легко і вільно відповідати. При достатньому умінні й досвіді психолога-консультанта через систему додаткових питань він зможе досить швидко «розговорити» клієнта, знявши у нього психологічний бар'єр, і отримати від нього потрібну інформацію.

Дуже важливо, щоб, приступаючи до розмови з клієнтом, психолог-консультант сам міг легко і вільно спілкуватися з ним, не відчуваючи труднощів. Інакше його власне хвилювання, напруженість і невпевненість передадуться клієнтові.

Оскільки в реальному житті практично в усіх людей, у тому числі і в досить досвідчених консультантів-психологів, трапляються труднощі в спілкуванні з людьми, початківцеві психологові-консультанту рекомендується самому пройти тренінг консультативних навичок (*див. с. )*

## ***Зняття психологічної напруги в клієнта й активізація його розповіді на стадії сповіді***

Сповіддю в психологічному консультуванні називається адресована психологові-консультантові детальна, щира, емоційно насичена розповідь клієнта про себе і про свою проблему.

Створити сприятливу психологічну атмосферу для сповіді клієнта, окрім описаних прийомів, які використовуються в основному на початку проведення психологічного консультування, можна також за допомогою таких практичних дій психолога-консультанта, що виконуються вже під час проведення самої сповіді.

*1. Вербальна підтримка того, що говорить і робить клієнт під час сповіді* – прийом вимагає пояснення. Іноді під час сповіді клієнт може говорити те, з чим психолог-консультант не погоджується, наприклад, висловлювати свої, не цілком обґрунтовані, претензії до психолога-консультанта, до консультації, що проводиться, до обстановки і так далі.

У цьому випадку психолог-консультант не повинен відкрито заперечувати клієнтові, тим більше – починати сперечатися з ним. Більш доречно під час виникнення подібної ситуації вчинити так: визнавши прямо або непрямо, відкрито або мовчки право клієнта на критику, запропонувати йому відкласти спірні питання й обговорити їх у кінці консультації.

У цьому випадку до клієнта можна звернутися з наступними, наприклад, словами:

«Цілком можливо, що ви, по суті, праві, і я готовий обговорити з вами те, що вас хвилює. Але давайте разом подумаємо, як це краще зробити. Якщо ми зараз перервемо консультацію і перейдемо до обговорення спірних питань, то не зможемо знайти спосіб вирішення основної, тієї, що хвилює вас, проблеми. Тоді я навряд чи зможу вам реально допомогти, оскільки наш з вами час обмежений і буде витрачений на дискусію, яка безпосередньо не стосується вашої проблеми. Я пропоную зробити по-іншому: на час відкласти обговорення спірних моментів, пов'язаних з проведенням консультації, і продовжити роботу



за задалегідь наміченим планом. Потім ми знайдемо додатковий час і обговоримо усі питання, що хвилюють вас».

Якщо клієнт усе ж наполягає на негайному обговоренні цих питань і, більше того, вимагає, щоб поставлені ним питання були вирішені тут і тепер, то консультант-психолог може скористатись одним із наступних способів :

- перервати на якийсь час консультування і постаратись якомога швидше вирішити спірні питання;
- відкласти психологічну консультацію і перенести її на інший, більш відповідний час, коли усі спірні питання будуть вирішені;
- взагалі відмовитися від подальшого проведення психологічної консультації, ввічливо вибачившись перед клієнтом і пояснивши йому, чому консультацію довелося перервати і чому поставлені ним питання не можуть бути вирішені, а претензії – задоволені.

У випадку, коли клієнт говорить психологові-консультантові щось таке, що прямо не стосується умов проведення консультації, але пов'язане з суттю обговорюваної проблеми, консультант може переключитись на розмову з питання, піднятого клієнтом, якщо йому, звичайно, є що сказати клієнтові з цього приводу.

Проте в процесі сповіді все ж не бажано, щоб психолог-консультант виражав свою незгоду з клієнтом. Краще не заперечувати клієнтові, а зробити так: відмітивши про себе і для себе той пункт в діях і висловлюваннях клієнта, який вимагає обговорення і заперечень, продовжувати далі уважно і доброзичливо, до кінця слухати сповідь клієнта. До обговорення ж спірних питань варто повернутися тільки після того, як консультація буде завершена і прийняте рішення з основної проблеми, що хвилює клієнта.

2. *«Віддзеркалення»* – прийом полягає в непомітному для клієнта повторенні його висловлювань і рухів; «віддзеркалити», зокрема, можна жести, міміку, пантоміміку, інтонацію, наголос, паузи в мові клієнта і т. ін. Віддзеркалення особливо важлива в ті моменти проведення сповіді, коли клієнт

кидає швидкоплинні погляди на консультанта, розповідаючи про себе і свою проблему.

3. *«Перефразування»* – коротка, поточна репліка психолога-консультанта, яка вимовляється під час сповіді клієнта і призначена для прояснення, уточнення змісту того, що говорить клієнт.

У разі застосування перефразування психолог-консультант, слухаючи клієнта, під час природніх пауз, що виникають в мові клієнта, коротко, своїми словами, у вигляді тверджень або питань повторює те, що сказав клієнт, і, у свою чергу, чекає від клієнта підтвердження або спростування правильності його розуміння.

Перефразування можна починати, наприклад, словами: «Отже,...», «Ви сказали...», «Чи правильно я вас зрозумів, ви сказали...».

Можна просто повторити останні слова, сказані клієнтом, але в питальній формі, очікуючи, відповідно, від нього підтвердження або спростування правильності сказаних слів.

4. *«Узагальнення»* – прийом, який зовні чимось нагадує перефразування, але належить не до того останнього, що сказав клієнт, а до цілого висловлювання, що складається з декількох суджень або речень. На відміну від перефразування, яке буквально повторює останню думку клієнта, узагальнення є вільною, але досить точною передачею його думки в узагальненій формі.

Узагальнення можна починати, наприклад, з наступних слів: «Отже, якщо узагальнити і в короткій формі виразити те, що ви сказали, то чи можна це зробити так...?», «Якщо підвести короткий підсумок сказаному, то чи можна це передати так...?», «Якщо я вас правильно зрозумів, то зміст сказаного вами зводиться до наступного... Чи це так?»

5. *Прийом емоційної підтримки клієнта* – полягає в уважному вислуховуванні клієнта, зовнішньому вираженні підтримки того, що каже клієнт, у тому числі й у прояві позитивних емоцій, що підкріплюють слова та дії клієнта. Це може бути, наприклад, вираження клієнтові співчуття, співпереживання, задоволення тим, про що він розповідає.

6. *Прийом постановки клієнтові питань, що стимулюють його мислення, на зразок «Що?» «Як?» «Яким чином?» «Навіщо?» «Чому?»*. Його зазвичай використовують тоді, коли психологові-консультанту потрібно щось з'ясувати для себе в думках клієнта, а також тоді, коли сам клієнт відчуває певні труднощі в тому, що і як говорити далі.

7. *Оволодіння і використання в розмові з клієнтом особливостей його мовлення*. Консультант, уважно слухаючи клієнта, намагається вловити особливості стилю його мови, звертаючи увагу на слова, фрази, вирази та звороти, які часто використовує клієнт. Визначивши і засвоївши це, психолог-консультант через деякий час сам починає свідомо користуватися тими ж мовними прийомами в спілкуванні з клієнтом, тобто непомітно для клієнта відтворює особливості його мови.

У результаті між клієнтом і психологом-консультантом виникає психологічна єдність і налагоджується взаєморозуміння. Клієнт, своєю чергою, несвідомо починає сприймати психолога-консультанта як психологічно близьку йому людину і стає більш налаштованим на нього.

### ***Техніка, яка використовується при інтерпретації сповіді клієнта***

Для того, щоб зробити правильні висновки зі сповіді клієнта і не помилитися в оцінці його проблеми, а також для того, щоб переконати самого клієнта у правильності інтерпретації його сповіді, психолог-консультант повинен дотримуватися таких правил:

#### ***1. Не поспішати, не квапитися зі своїми висновками.***

Бажано після закінчення сповіді клієнта зробити паузу в спілкуванні з ним тривалістю від 10 до 15 хвилин, заповнивши її якоюсь справою, що дозволяє відволіктися від слухання, поміркувати, зробити висновки. Така перерва потрібна не лише психологові-консультантові, але й клієнтові. За час перерви він зможе відійти від сповіді, заспокоїтися, психологічно налаштуватися на вислуховування консультанта і на конструктивний діалог з ним.

Рекомендується, наприклад, організувати під час такої перерви чаювання, запросивши до участі в ньому клієнта і сказавши йому про те, що під час чаювання можна продовжити розмову про його проблему. Перерва, крім того, дасть можливість психологу-консультанту зібратися з думками і поставити, якщо потрібно, додаткові питання клієнтові.

2. Консультантові важливо простежити за тим, щоб при інтерпретації сповіді клієнта *не були упушені які-небудь істотні деталі та подробиці*, щоб серед тих фактів, на основі яких будуть зроблені висновки про проблему клієнта і про способи її вирішення, не виявилось таких, які суперечать, не узгоджуються один з одним. Якщо при інтерпретації сповіді це важливе правило не буде дотримано, то протиріччя у фактах неминуче проявляться і в протиріччях у висновках, які виходять з цих фактів.

3. Потрібно також стежити за тим, щоб запропонована інтерпретація фактів *не виявилася односторонньою*, тобто, щоб у ній не було явної переваги якоїсь однієї теорії або інтерпретації перед іншими.

Ця вимога зумовлена тим, що будь-яка з наявних теорій особистості або міжособистісних відносин, яка може бути покладена в основу інтерпретації сповіді, неминуче (за природою найсучасніших психологічних теорій) є неповною і не враховує всі можливі факти.

Для того, щоб на практиці не відбувалося односторонньої інтерпретації сповіді, доцільно ще на етапі загальнонаукової теоретичної підготовки психолога-консультанта, а потім і на етапі набуття ним відповідного професійного досвіду в інтерпретації сповідей клієнтів навчити його вміло користуватися положеннями різних теорій.

4. Зі сказаного випливає такий важливий висновок: *будь-яка зі сповідей, якою б вона не була за змістом, не може мати однієї, єдино можливої інтерпретації*. Таких інтерпретацій обов'язково має бути декілька і, як правило, стільки, скільки існує різних теорій особистості і міжособистісних відносин в психології. Мають на увазі, звичайно, не буквально всі без винятку психологічні теорії, а тільки ті з них, які в розумінні особистості та

міжособистісних стосунків взаємно доповнюють одна одну. Пропонованих інтерпретацій, у той же час, не повинно бути надто багато, оскільки інакше їх важко буде погоджувати між собою і в них можна буде просто заплутатися.

Пропонуючи клієнтові свою інтерпретацію його проблеми, психолог-консультант повинен все ж, урешті, дати одне, але не єдине (в теоретичному плані) трактування цієї проблеми.

Ця вимога не суперечить тому, про що говорилося вище. Річ у тім, що положення, сформульовані в попередніх пунктах, стосуються в основному мислення самого психолога-консультанта, а не розуміння суті проблеми самим клієнтом. Йому в зрозумілій і доступній формі слід повідомляти самі висновки, а не теорію, на якій вони ґрунтуються, тобто тільки те, до чого в результаті своїх роздумів, у тому числі теоретичних, прийшов психолог-консультант.

Отже, для того, щоб навчитися теоретично правильно, різнобічно і інтегровано інтерпретувати сповідь клієнта, психолог-консультант сам повинен стати різносторонньо теоретично підготовленим практичним психологом. Гарна загальнотеоретична підготовка психолога-консультанта припускає його глибоке знайомство з різними психологічними теоріями, що охоплюють коло тих проблем, з якими люди можуть звернутися в психологічну консультацію.

Але, виявляється, цього недостатньо, потрібна ще й різнобічна практична підготовка психолога-консультанта в інтерпретації проблем клієнта. Вона, зокрема, припускає вироблення уміння не лише інтерпретувати сповідь клієнта, але й правильно формулювати свої висновки, користуючись різними теоріями.

Такі практичні уміння краще всього виробляються в колективній роботі різних психологів-консультантів – спеціалістів, які на досить високому професійному рівні володіють різноманітними психологічними теоріями. Рекомендується також частіше проводити так звані психологічні консиліуми, які включають в спільну роботу над одними й тими ж проблемами різних за своєю професійною орієнтацією фахівців. Такі консиліуми особливо корисні на початку самостійної практичної діяльності психолога-консультанта.

## *Дії консультанта при наданні клієнтові порад і рекомендацій*

Для того, щоб клієнтові були цілком зрозумілі запропоновані психологом-консультантом поради та рекомендації, а також для того, щоб клієнт зміг ними успішно скористатися і добитися бажаного практичного результату, при формулюванні порад і рекомендацій психологові-консультантові слід дотримуватися таких правил [60]:

***Правило 1.** Формулюючи поради й рекомендації щодо практичного вирішення проблеми клієнта, бажано, як і при інтерпретації сповіді, запропонувати йому не одну-єдину, а відразу декілька (по можливості – різних) порад і рекомендацій.*

Це пов'язано з тим, що різні способи вирішення однієї й тієї ж проблеми вимагають дотримання різних умов та виконання різних дій. Деякі з них через певні обставини можуть виявитися недоступними клієнтові, що значно знизить ефективність практичного значення відповідних рекомендацій.

Наприклад, психолог-консультант може рекомендувати клієнтові такий спосіб поведінки, який потребуватиме від нього неабиякої сили волі та ряду інших якостей особистості, що в цього клієнта можуть виявитися відносно слабо розвиненими. Тоді запропоновані йому рекомендації навряд чи виявляться практично корисними і досить ефективними. Чи, скажімо, порада психолога-консультанта клієнтові може припускати наявність в останнього значної кількості вільного часу, якого насправді в клієнта може не виявитися.

Загалом, кількість різних способів, які пропонують клієнтові для вирішення його проблеми, – два або три, – і всі вони повинні враховувати реальні умови життя клієнта, його можливості, а також його індивідуальні психологічні особливості. Число запропонованих способів вирішення проблеми також має бути таким, щоб клієнт міг вибрати з них те, що його цілком влаштовує і повністю підходить для нього.

***Правило 2.** Психологові-консультантові слід пропонувати клієнту не лише поради загалом, але також і власні оцінки цих порад з точки зору легкості або складності їхнього дотримання у вирішенні проблеми.*

Йдеться про те, що клієнт повинен мати повну інформацію про кожну конкретну рекомендацію, яку пропонує психолог-консультант, тобто знати, до чого приведе дотримання певної рекомендації і з яким ступенем імовірності таке дотримання приведе до вирішення проблеми, що хвилює його.

Після того, як психолог-консультант запропонував клієнтові альтернативні поради для вирішення його проблеми, у клієнта (через психологічну, професійну непідготовленість і недостатність життєвого досвіду, а також унаслідок надмірності отриманої від консультанта інформації) не відразу складається цілком адекватний образ ситуації. Клієнт не відразу може зробити правильний вибір з числа запропонованих йому альтернатив. Більше того, він, як правило, і не має для цього достатньо часу. Через вказані причини клієнт не відразу може прийняти потрібне і правильне рішення.

Для того, щоб полегшити клієнтові пошук такого рішення, психолог-консультант у той час, коли клієнт ще роздумує над отриманою інформацією, сам повинен запропонувати йому аргументовані власні оцінки ефективності різних способів поведінки, розкриваючи перед клієнтом їх позитивні і негативні сторони.

Приймаючи остаточне, самостійне рішення, клієнт повинен усвідомлювати те, що коли він віддасть перевагу одному зі способів поведінки над іншими, то в результаті отримає якусь вигоду і щось, майже напевно, упустить.

***Правило 3.*** *Клієнтові потрібно надавати можливість самостійно вибирати той спосіб поведінки, який він вважає для себе найбільш відповідним.*

Ніхто, окрім самого клієнта, не в змозі повністю знати його особисті особливості і умови життя, тому ніхто, окрім клієнта, не зможе прийняти оптимальне рішення. Правда, може помилятися й сам клієнт. Тому психолог-консультант, надаючи клієнтові змогу здійснити самостійний вибір, зобов'язаний все ж висловити і свою точку зору.

Одна з дієвих форм надання практичної допомоги в цьому випадку клієнтові з боку психолога-консультанта полягає в тому, що консультант і клієнт на деякий час як би міняються ролями: психолог-консультант просить клієнта пояснити йому зроблений вибір і обґрунтувати його, а сам, уважно слухаючи клієнта, ставить йому питання.

***Правило 4.*** *На закінчення психологічної консультації дуже важливо забезпечити клієнта дієвими засобами самостійного контролю успішності практичних дій з проблеми, що вирішується.*

Оскільки психологічне консультування є в основному методом самостійної психокорекційної роботи, розрахованої на власні сили і можливості клієнта, на те, що виправляти недоліки у власній психології і поведінці клієнтові доведеться самому, то дуже важливо забезпечити його засобами самоконтролю ефективності дій, які виконуються.

***Правило 5.*** *Надання клієнтові додаткової можливості отримання від психолога-консультанта необхідних порад і рекомендацій вже в процесі практичного вирішення проблеми.*

Це правило пов'язане з тим, що не завжди і не відразу клієнтові все буває зрозуміло і все без винятку повністю вдається. Нерідко, причому навіть тоді, коли клієнт, здавалося б, усе добре зрозумів, прийняв рекомендації психолога-консультанта і вже практично приступив до їхнього виконання, у процесі реалізації отриманих рекомендацій раптом виявляється багато непередбачених обставин і додаткових питань, що потребують термінових відповідей.

Для оперативного вирішення цих питань потрібно, щоб клієнт мав можливість постійно підтримувати зв'язок з психологом-консультантом, у тому числі й після завершення консультації й отримання потрібних рекомендацій. А для цього психологові-консультантові слід після завершення консультації, точно повідомити його, де і коли він – клієнт – зможе за потреби отримати від нього потрібну оперативну допомогу.

***Правило 6.*** *Перш ніж завершити роботу і надати клієнтові змогу діяти самостійно, психолог-консультант зобов'язаний переконатися в тому, що*



*клієнт справді все зрозумів правильно, прийняв і без сумнівів і вагань готовий діяти в потрібному напрямі.*

Щоб практично переконатися в цьому, на завершення консультації бажано знову надати слово клієнтові і попросити його відповісти на наступні, наприклад, питання:

- Чи усе для вас зрозуміло і переконливо?
- Розкажіть про те, як ви збираєтеся діяти далі.

Іноді корисно задати клієнтові ряд конкретних запитань, у відповідях на які з'ясується ступінь розуміння та прийняття клієнтом рекомендацій, отриманих від психолога-консультанта.

### ***Техніка завершального етапу консультування і практика спілкування з клієнтом після закінчення консультації***

Завершальний етап психологічного консультування складається з таких моментів: підбивання підсумків консультації і розставання з клієнтом. Підведення підсумків, у свою чергу, містить коротке повторення результатів консультації, суті проблеми, її інтерпретації і вироблених рекомендацій з вирішення проблеми. Ці рекомендації, за бажанням клієнта, можна запропонувати не лише в усній, але й у письмовій формі.

Важливо також, підводячи підсумки проведеної психологічної консультації, спільно з клієнтом накреслити продуману програму реалізації вироблених рекомендацій, відмітивши в ній: *що, як, до якого конкретного терміну і в якій формі* повинно бути зроблено клієнтом. Бажано, щоб час від часу клієнт повідомляв психологові-консультантові про те, як йдуть справи і як вирішується його проблема.

Усе це відзначає психолог-консультант у реєстраційній картці клієнта, причому навіть у тому випадку, якщо в процесі реалізації отриманих клієнтом рекомендацій у нього самого не виникає особливих проблем і він фактично додатково не звертається в цей час до психолога-консультанта.

Розстаючись, психолог зазвичай просить про те, щоб клієнт регулярно повідомляв в психологічну консультацію (краще всього – своєму психологові-

консультантові), як йому вдається виконувати отримані рекомендації і яким є результат їхнього практичного виконання.

Отримання зворотньої інформації від клієнта можна стимулювати, зокрема, обіцянкою провести з ним додаткову, безкоштовну консультацію, якщо він виконає вказане прохання.

У практиці роботи для успішного проведення психологічного консультування важлива не лише правильно організована зустріч клієнта в консультації і хороша, продуктивна, професійна робота з ним, але також і продумана процедура розставання з клієнтом після закінчення консультації. Суттєво, щоб клієнт залишив психологічну консультацію в хорошому настрої, з цілковитою упевненістю в тому, що його проблема в результаті реалізації отриманих рекомендацій буде успішно вирішена.

Безумовну упевненість у цьому, прощаючись із клієнтом, передусім повинен продемонструвати сам психолог-консультант. Йому, крім того, слід провести клієнта до виходу з приміщення психологічної консультації. Гарне завершальне враження на клієнта зазвичай справляє ситуація, в якій психолог-консультант дарує клієнтові щось на пам'ять, наприклад свою візитку або сувенір, що нагадує про спільну роботу в психологічній консультації.

Нарешті, дуже важливі останні слова психолога-консультанта в момент розставання з клієнтом. Ось приблизні початки деяких відповідних для цього випадку фраз, які відповідають прийнятим нормам українського мовленнєвого етикету:

- Цікаво було з вами спілкуватися.
- Добре, що ми про все домовилися.
- Чудово, що ми порозумілися.
- Я задоволений тим, що ми з вами дійшли згоди.
- Дякую, що ви дослухалися до моїх порад.
- Вдячний, що ви погодилися зустрітися і поговорити зі мною.
- Не можу більше вас затримувати.
- До зустрічі!

– На все добре!

Наступне спілкування психолога-консультанта з клієнтом, якщо воно потрібне, організовують і також проводять за заздалегідь продуманим планом, який має бути своєчасно обумовлений і узгоджений між психологом-консультантом і клієнтом. У цьому плані зазвичай фіксують місце, час і можливі теми (запитання) для бесід психолога-консультанта з клієнтом після завершення консультації. Ці бесіди не обов'язково повинні проходити в очній формі, іноді достатньо буває поговорити з клієнтом по телефону або ж докладно відповісти на його запитання в письмовій формі.

План можливих бесід консультанта і клієнта після консультації намалюють вони спільно. Іноді цей план готують письмово у двох примірниках. Один із них залишається у психолога-консультанта, а інший вручають клієнтові.

У зв'язку з цим психологові-консультантові слід ще до того, як він почне пропонувати практичні рекомендації, добре пізнати клієнта як особистість.

Сформулюємо з цього приводу декілька додаткових порад, які допоможуть психологові-консультантові провести загальну психодіагностику особистості клієнта в процесі практичної роботи з ним. Ці поради, зокрема, випливають із матеріалів, представлених у відомій книзі А. Піза «Мова рухів тіла».

Про особистість клієнта і про його психологічний стан можна судити за такими ознаками:

- поза «руки на пояс» характерна для рішучої, вольової людини;
- нахил тулуба вперед, сидячи на стільці, свідчить про те, що людина, як тільки закінчиться розмова з нею, уже готова діяти;
- людина, яка сидить, закинувши ногу на ногу і обхопивши її руками, часто має швидку реакцію і її важко переконати в суперечці;
- збирання з одягу несуттєвих ворсинок характеризує людину, яка не цілком згодна з тим, що їй в цей момент часу говорять;

- пряма голова під час розмови свідчить про нейтральне ставлення людини до того, що вона чує;
- нахил голови вбік під час слухання говорить про те, що в людини з'явився інтерес;
- якщо голова людини нахилена вперед, то це найчастіше є ознакою того, що вона негативно ставиться до почутого;
- схрещування рук на грудях – ознака критичного ставлення та захисної реакції;
- іноді схрещування рук свідчить про те, що в людини з'явився страх;
- перехрещення ніг – ознака негативної або захисної позиції;
- жест «погладжування підборіддя» означає, що ця людина намагається прийняти рішення, пов'язане з тим, що їй щойно сказали;
- відхилення назад на спинку стільця або крісла – рух, який свідчить про негативний настрій людини;
- якщо після того, як людину попросили повідомити про своє рішення, вона бере в руки якийсь предмет, то це означає, що вона не впевнена у своєму рішенні, сумнівається в його правильності, що їй ще потрібно подумати;
- коли голова людини, яка слухає, починає схилятися до руки, щоб спертися на неї, то це означає, що в неї зникає інтерес до того, що їй зараз говорять;
- якщо людина потирає потилицю долонею і відводить очі – значить вона говорить неправду;
- люди, які часто потирають потиличну частину шиї, схильні виявляти негативне, критичне ставлення до оточення;
- ті люди, які часто потирають свій лоб, зазвичай є відкритими й поступливими;
- закладання рук за спину вказує на те, що людина засмучена;
- доторкання під час розмови до частин обличчя і голови – ознака того, що ця людина не цілком щира і говорить неправду;
- торкання пальцями рота свідчить про те, що людина потребує схвалення і підтримки;

- постукування пальцями по чомусь під час слухання свідчить про нетерпеливість людини;
- відкриті долоні асоціюються зі щирістю, довірливістю та чесністю;
- приховані долоні, навпаки, свідчать про закритість, нечесність, нещирість людини;
- владна людина під час рукостискання намагається тримати свою руку згори;
- покірنا людина під час рукостискання прагне тримати свою долоню знизу;
- той, хто розраховує на рівноправні стосунки, намагається під час рукостискання тримати свою долоню на одному рівні з тією людиною, з котрою він обмінюється рукостисканням;
- не зовсім упевнена в собі людина тягне руку іншого на себе під час рукостискання;
- зчеплені пальці рук під час розмови можуть означати розчарування.

У міміці людини також можна спостерегти ряд ознак, які з високим ступенем імовірності свідчать про її невротичність. Розглянемо й ці ознаки:

- у постійно усміхненої людини оптимізм найчастіше є награним і, як правило, таким, що не відповідає його реальному внутрішньому стану;
- той, хто зовні демонструє свою, нібито бездоганну, витримку, насправді часто приховує за цим занепокоєння і напруженість;
- у невротика кутики рота найчастіше бувають опущеними, а на обличчі – вираз смутку та відсутності інтересу до людей. Така людина зазвичай нерішуча;
- погляд у невротика напружений, а очі розкриті ширше, ніж зазвичай;
- вираз обличчя у невротика переляканий, колір – блідий та хворобливий;
- невротикові нелегко розсміятися від душі, його посмішка часто нагадує іронічну усмішку.

Наведемо ще декілька корисних порад, якими психолог-консультант може скористатися, оцінюючи клієнта як особистість:

- обмовка містить натяк на те, що людина насправді думає, але не хоче говорити відкрито або вголос;

– пам'ять людини утримує переважно ті переживання, які пов'язані зі значущими для неї людьми та подіями;

– якщо людина запізнюється на зустріч або зовсім забуває про неї, то з великою часткою впевненості можна припустити, що вона несвідомо уникає цієї зустрічі;

– коли людина постійно забуває імена, то впевнено можна стверджувати, що в неї немає особливого інтересу до людей, і, насамперед, до тих, чийі імена вона забуває;

– якщо людина надто багато говорить про те, що й так зрозуміло, і в її голосі відчувається тремтіння і вона не висловлюється чітко, – значить їй не повністю можна довіряти;

– виразний і звучний голос зазвичай свідчить про відкритість та щирість людини;

– якщо людина щось бурмоче до себе і висловлюється незрозуміло, то вона, напевно, не має бажання зближуватися з тим, кому це говорить;

– коли людина говорить повільно, старанно підбираючи слова й ретельно контролюючи свою мову, то вона відчуває внутрішнє психологічне напруження;

– наполегливі заперечення клієнта психологові-консультантові можуть свідчити про невпевненість клієнта у собі та в істинності слів, які він промовляє.

#### **1.4. Труднощі та типові помилки психологічного консультування**

Професія психолога-консультанта цікава і дає чимало корисного самому консультантові. Вона приносить почуття задоволення собою, особливо коли ти впевнений, що зміг допомогти, що тебе цінують клієнти. Однак, незважаючи на корисність цієї професії, «часто вона коштує досить дорого» людям, які нею займаються. А. Storr виділяє декілька важливих аспектів цієї «плати»:

– загроза втратити ідентичність і «розчинитися» в клієнтах;

– можливість відобразити негативні наслідки на особистому житті (сім'я, друзі);

- загроза психічних порушень через постійні зіткнення з темними сторонами життя і психічною патологією (К. Юнг називає це «підсвідомою інфекцією») [55].

Надмірна зайнятість професійною діяльністю нерідко змушує страждати сім'ю консультанта. Вимоги етики не дозволяють консультантові ділитися з сім'єю своїми «психотерапевтичними» враженнями, і консультування потребує великих емоційних затрат, що значно зменшує емоційну віддачу в сім'ї.

Психологічне консультування належить до професій, які вимагають емоційного навантаження, відповідальності і мають досить невизначені критерії успіху. Представникам цієї професії загрожує небезпека «синдрому професійного вигорання».

«Синдром психоемоційного вигорання» – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром, на думку Corey і Naisberg – Fennig та ін., виражається через депресивний стан, відчуття втоми, нестачу енергії та ентузіазму, втрату здатності бачити позитивні результати своєї роботи, негативну установку стосовно роботи й життя взагалі [47].

Симптомами професійного вигорання є:

- втрата мотивації;
- розвиток найімовірніше негативних, ніж позитивних установок стосовно роботи та інших людей;
- поява відчуття обмеження свободи вибору;
- почуття гумору втрачається зовсім або набуває «чорного» відтінку;
- поява відчуття, що всі дії здійснюються примусово, а не за власним вибором.

Maslach виділяє у процесі професійного вигорання три стадії: емоційне виснаження, деперсоналізація і зниження рівня особистих досягнень.

*Емоційне виснаження.* Першою ознакою початку вигорання є відчуття емоційної втоми. Консультант відчуває, що в нього лишилося дуже мало того, що він може дати іншим людям, і він намагається справитися з цим, поступово відгороджуючись від людей. Це веде до другої стадії – деперсоналізації.

*Деперсоналізація.* Її характерною рисою є відмежування консультанта від інших людей, коли використання деперсоналізації як стратегії подолання стресу, призводить до появи почуття самотності. На цій стадії переважає негативна установка стосовно себе та інших.

*Зниження рівня особистих досягнень.* У людини, яка пережила професійне вигорання, у кінцевому результаті з'являється відчуття, що в неї дуже мало особистих досягнень. У деяких випадках це дійсно так. Але іноді трапляється, що негативна установка призводить до нездатності адекватно оцінювати себе і результати власної роботи. Саме в цей момент більшість спеціалістів вирішують взагалі залишити свою професію і намагаються знайти таку роботу, де вони могли б уникнути спілкування з іншими людьми.

Причини «синдрому вигорання», які найчастіше трапляються в практиці консультування: монотонність роботи, вкладання в роботу великих особистих ресурсів за недостатнього визнання і позитивної оцінки, регламентація часу роботи, робота з немотивованими клієнтами, які постійно чинять опір зусиллям консультанта [1; 11; 37].

Пайнс, Аронсон і Кефрі пропонують такі основні стратегії, з допомогою яких можна подолати професійне вигорання:

– *усвідомлення того, що проблема існує.*

Першим етапом має стати визнання того, що проблема взагалі існує. Зробити це не завжди легко, бо рідко людина може «привласнити» проблему і визнати, що хоч робота і клієнти сприяли появі «синдрому вигорання», реальна проблема – у ньому самому;

– *прийняття на себе відповідальності за вчинення будь-яких дій, пов'язаних безпосередньо з цією проблемою.*



Прийнявши факт, що проблема існує, слід визнати, що коли потрібно щось змінювати, то ініціативу з удосконалення дій, пов'язаних із цим, повинен узяти на себе консультант із «синдромом вигорання»;

– *досягнення певної міри когнітивної ясності.*

На цій стадії важливо як слід розібратися з тим, які моменти впливають на виникнення «синдрому вигорання». Ніколи не буває так, щоб проблема полягала лише в емоційній виснаженості людини. Насправді, у її житті відбувається те, що змушує відчувати себе саме так. Детальний аналіз подій, які відбуваються в особистому житті консультанта і на його роботі, може сприяти визначенню шляхів вирішення цієї проблеми.

Однією з проблем консультування є залежність. З одного боку, більшості людей подобається те, що хтось потребує їхньої допомоги. Але, з іншого боку, більшість розуміє й те, що людині потрібно діяти й думати самостійно. Лише сам факт наявності консультування вже передбачає, що люди, які ним займаються, готові, принаймні на мінімальному рівні, взяти на себе деяку відповідальність за частину життя іншого. Навіть якщо просто вислуховують людину, то тим самим вони беруть на себе відповідальність за власну реакцію на слова співрозмовника [38].

Як можна подолати залежність? По-перше, вона не завжди стає настільки складною проблемою. Часто ситуація, коли інша людина звертається до вас за допомогою, буває приємною і цілком керованою. Один із найкращих способів зберегти у стосунках певний баланс – час від часу обговорювати самі взаємини. Це означає, що консультант і клієнт повинні іноді виходити за рамки терапевтичних стосунків і обговорювати те, що відбувається між ними.

*Контроль у консультативному процесі*

Часто консультанти-початківці бояться, що «щось може вийти з-під контролю». Наприклад:

– клієнт може почати плакати чи впасти в стан істерики: як відомо, вираження емоцій призводить до терапевтичного ефекту. Більшість людей, які стримують

свої почуття, відчувають певне полегшення, аж до інсайту, коли дозволяють собі плакати. Емоційна розрядка – це, як правило, процес, який самоприпиняється, і якщо клієнтам надають можливість виражати почуття в теплій і дружній атмосфері, то здебільшого вони самі доходять до потрібного рівня, а потім настає момент, коли плач припиняється;

– клієнт може виявитися психічно хворим: як правило, консультант буває інформований про наявність душевного захворювання. За підозри на психічне захворювання і відсутність інформації про його наявність у клієнта доцільно порекомендувати такому клієнтові звернутися за допомогою в лікувальні установи і перш за все проконсультуватись у лікаря загальної практики;

– клієнт може почати говорити про дуже складні питання, працювати над якими консультант не здатний: більшість ситуацій, що виникають у житті, можна назвати складними. Людина влаштована так, що сама часто надає перевагу бажанню опинитись у складних особистих і емоційних ситуаціях.

Однак це не означає, що консультант потрібний для того, щоб «розібратися» з усіма цими труднощами. Як уже відзначалося, консультант не є панацеєю від усіх проблем, які виникають у житті. Але слід зазначити, що практично кожен може мати користь від проговорювання найскладніших ситуацій.

У зв'язку з різними причинами, які іноді заздалегідь не передбачаються в процесі психологічного консультування, можуть виникати помилки, що знижують його результативність. Знання суті й джерел цих помилок, способів їхнього запобігання й усунення дозволяє звести такі помилки до мінімуму, хоча, ймовірно, повністю виключити їх із практики проведення психологічного консультування неможливо.

Помилки, що часто з'являються в процесі консультування, можуть бути таких основних *типів*:

1. Неправильний висновок психолога-консультанта про суть проблеми клієнта.

Це той випадок, при якому консультант або не бачить реальної проблеми в клієнта (хоча насправді така проблема існує), або приписує клієнтові проблему, якої в нього насправді немає.

## 2. Неправильні рекомендації, запропоновані психологом клієнтові.

У цьому випадку психолог-консультант може загалом правильно сприймати й оцінювати проблему клієнта, але пропонувати не цілком правильні практичні рекомендації з її вирішення – такі, реалізація яких насправді нічого або майже нічого корисного не дасть клієнтові.

## 3. Неправильні дії клієнта щодо виконання рекомендацій, отриманих від психолога-консультанта.

Це той тип помилок у психологічному консультуванні, що звичайно виникає тоді, коли клієнт, чия проблема в процесі проведення психологічного консультування була визначена правильно і якому дали правильні рекомендації з її вирішення, на практиці допускає неточності. У результаті цього він не досягає потрібного ефекту у вирішенні своєї проблеми.

### *1. Помилки першого типу:*

– помилки, що виникають через недостатність інформації, яку одержує консультант від клієнта у процесі проведення консультування, особливо на стадії діагностики й сповіді. Їх не можна ні повністю виключити з практики психологічного консультування, ні заздалегідь їм запобігти. Єдине, що можна зробити, – це постійно, але ненав'язливо нагадувати клієнтові про те, що він повинен повідомляти психологові-консультантові «правду й тільки правду», тобто тільки такі дані й факти про себе й про свою проблему, у вірогідності яких він сам абсолютно впевнений. Консультант зі свого боку час від часу може перевіряти клієнта, повторно прохаючи його повідомити те, про що він раніше вже говорив і що в психолога через ті або інші причини викликало сумнів;

– помилки, що допускаються через неповноту інформації, одержуваної психологом-консультантом від клієнта. Це досить часта помилка, тому що будь-який клієнт може мимоволі щось істотне забути у своїй сповіді, а

психолог-консультант - навіть не підозрювати про те, що клієнт повідомив йому неповну інформацію про себе й про свою проблему. Таку помилку через мимовільність забування також не можна повністю вилучити з практики психологічного консультування. Однак можна спробувати звести цю помилку до мінімуму за допомогою такого, наприклад, технічного прийому: час від часу в ході сповіді запитувати клієнта про те, чи все він розповів про себе й про свою проблему, чи не забув чого-небудь істотного;

– помилки, що допускаються консультантом через його власну схильність робити передчасні висновки ще до того, як буде зібрана вся потрібна для цього інформація про клієнта й від клієнта.

Психолог-консультант – це звичайна людина, якій властиві численні, зокрема не завжди позитивні, риси характеру. Серед них, наприклад, можуть виявитися такі, як підвищена самооцінка, нетерпіння, поспіх й інші, що часто призводить до виникнення помилок.

Помітити й запобігти їм можна за реакцією клієнта. Якщо він сумнівається у правильності висновків і рішень, пропозованих психологом-консультантом, значить, той, очевидно, поквапився, не взявши до уваги всього того, що вже сказав, а може, ще й не доказав, клієнт. Якщо клієнт не виговорився повністю й продовжує свою розповідь після того, як психолог уже прийшов до певного рішення, це означає, що психолог поспішив і йому варто відкласти прийняття свого рішення й продовжувати уважно слухати клієнта; помилки, що допускають у зв'язку з неправильною інтерпретацією психологом-консультантом, тих фактів, які йому були повідомлені клієнтом.

Основна причина цих помилок – недостатність практичного досвіду проведення консультування, а також неухажність або нерозуміння (іноді – просте забування) того, що говорив клієнт під час сповіді. Вироблення консультантом у себе звички уважно слухати клієнта, не упускаючи жодної повідомленої ним деталі, – єдиний спосіб запобігти виникненню такої помилки.

Помилки можуть бути викликані:

- недостатньою загальнотеоретичною підготовкою психолога консультанта;
- тим, що консультант особистісно ідентифікує себе з клієнтом, починає, сам того не помічаючи, судити про клієнта, як про самого себе,
- упередженим, суб'єктивним, занадто позитивним або, навпаки, явно вираженим негативним особистим ставленням до клієнта.

*II. Помилки другого типу* діляться на такі підгрупи:

- неправильні рекомендації, які психолог-консультант надав клієнтові. Можливих причин виникнення цієї помилки може бути досить багато. У її основі може лежати практично будь-яка інша помилка, зроблена психологом, і наслідком такої помилки буде те, що рекомендації, отримані клієнтом, не дадуть йому ніякої користі й навіть зашкодять.

Для того, щоб уникнути цієї помилки, консультантові рекомендується якийсь час попрацювати, особливо в початковий період його самостійної практики, в умовах так званого супервізорства, а також час від часу запрошувати до співробітництва й працювати разом з іншими психологами-консультантами, перевіряючи за їхніми висновками правильність своїх власних висновків і рекомендацій;

- однобічні рекомендації, які психолог-консультант надав клієнтові.

Ця помилка може статися через одну з таких причин:

- неповна інформація, отримана психологом від клієнта;
- неуважність консультанта до деталей того, про що йому говорить клієнт;
- поспішність консультанта у висновках щодо проблеми клієнта;
- недостатня теоретична підготовка й однобічна теоретична орієнтація психолога-консультанта в інтерпретації сповіді клієнта.

Вилучити повністю цю помилку з практики психологічного консультування можна тільки в тому випадку, якщо вчасно будуть усунуті всі можливі її причини, зазначені вище. Ігнорування кожної з них загрожує повторенням цієї помилки.

– загалом правильні, але практично не повністю здійснювані або ж зовсім не здійснювані рекомендації, запропоновані клієнтові.

Причина такої помилки найчастіше полягає в тому, що, пропонуючи клієнтові рекомендації, консультант не враховує індивідуальних особливостей клієнта або не бере до уваги такі умови його життя, які можуть стати серйозною перешкодою до практичної реалізації отриманих від консультанта рекомендацій.

Для того, щоб уникнути цієї помилки, потрібно перед тим, як давати практичні рекомендації клієнтові, довідатися про нього як про особистість і з'ясувати умови його життя.

*III. Помилки третього типу* можна розділити на такі підгрупи:

– неправильні дії клієнта, породжені його неправильним розумінням або недорозумінням того, що йому радить психолог.

Причина цієї помилки в тому, що, пропонуючи практичні рекомендації клієнтові щодо вирішення його проблеми, консультант недостатньо враховує індивідуальні особливості клієнта, зокрема загальний рівень його культури й інтелектуального розвитку, або не з'ясовує, чи клієнт все правильно зрозумів з того, що він йому радить.

Усунути цю помилку можна так: працюючи з клієнтом, на кожному етапі психологічного консультування перевіряти правильність розуміння ним того, що говорить консультант. Цього, зокрема, можна досягти за допомогою продуманих і правильно сформульованих питань.

– неправильні дії клієнта, викликані небажанням робити саме так, як рекомендує психолог-консультант.

Цій помилці можна запобігти в такий спосіб: уважно спостерігаючи за клієнтом, коли він отримує практичні рекомендації щодо вирішення його проблеми, встановити, як клієнт насправді до цих рекомендацій ставиться. Якщо негативно, то краще відмовитися від цих рекомендацій, з'ясувавши, чому клієнт їх не приймає і запропонувавши щось інше.

– неправильні дії клієнта, викликані об'єктивною неможливістю поводитися так, як йому радить консультант, наприклад, через умови життя, що змінилися, або якісь інші об'єктивні життєві обставини.

Така помилка може бути вилучена з практики психологічного консультування, якщо консультант, перш ніж давати рекомендації клієнтові, поцікавиться умовами його життя й особистою думкою про те, наскільки ці умови дозволяють виконати отримані рекомендації.

Для того, щоб вилучити або звести до мінімуму більшість названих помилок, психологові-консультантові рекомендують дотримуватися таких загальних правил ведення психологічного консультування:

1. Психолог-консультант не повинен будувати ніяких гіпотез про суть проблеми клієнта доти, доки не дізнається якнайбільше про нього.

2. Не слід давати клієнтові ніяких практичних рекомендацій доти, поки не будуть оцінені його індивідуальні поведінкові особливості й поки не буде достовірно встановлено можливість практичної реалізації клієнтом рекомендацій консультанта

3. Проводячи психологічне консультування й формуючи психологічний діагноз клієнтові і його проблемі, психологові не слід розглядати клієнта як об'єкт неупередженого вивчення або якимось намагатися маніпулювати ним чи проводити експерименти.

4. Психолог-консультант не повинен намагатися «розколоти» або «переграти» клієнта.

5. У психологічному консультуванні, за деяким винятком, не повинні бути особисті спогади і власні сповіді консультанта перед клієнтом, тобто консультант і клієнт у ході консультування не повинні мінятися своїми ролями.

6. Психологові-консультантові не слід прагнути розуміти клієнта, порівнюючи з собою. Його завдання інше – намагатися зрозуміти внутрішній світ клієнта, який відмінний від його власного.

7. Аналізуючи сповідь клієнта, консультант формулює свої судження про нього й про його проблему в можливій, але не в безапеляційно-стверджувальній

формі. Найкраще висловлювати їх клієнтові як гіпотези, які клієнт зі свого боку повинен підтвердити або спростувати.

8. Спростування клієнтом тлумачення сповіді не завжди є достатньою підставою для повної відмови консультанта від такого тлумачення. Нерідко спростування або протест клієнта з приводу висновків консультанта є не більш ніж захисною реакцією й ознакою того, що запропоноване психологом тлумачення правильне.

9. Що менше професійного досвіду в психолога-консультанта, то більше часу він повинен приділяти уважному вислуховуванню сповіді клієнта й обережніше формулювати свої висновки.

10. Навіть доволі досвідченому психологові корисно під час бесіди з клієнтом робити деякі записи, щоб потім повернутися до них і спокійно, не кваплячись, обдумати їх.

11. Іноді дуже корисно вести й потім аналізувати відеозаписи проведення психологічної консультації. Пояснити їхню доцільність клієнтові можна, пояснивши, наприклад, що й сам він зможе краще себе зрозуміти й успішніше вирішити проблеми, якщо побачить себе на екрані.

12. Завдання консультанта на стадії сповіді у тому, щоб розумно й ненав'язливо підвести клієнта не тільки до усвідомлення, а й до правильного вирішення своєї проблеми.

13. Психолог-консультант – не порадник. Його головне завдання полягає в тому, щоб допомогти клієнтові навчитися приймати відповідальні і конструктивні рішення самостійно [47].

## **1.5 Тестування в практиці психологічного консультування**

*Для чого потрібно проводити тестування під час психологічного консультування*

Будь-яка психологічна проблема, що виникає у клієнта і вимагає проведення психологічного консультування, майже завжди в реальному житті



має певні, суто індивідуальні прояви, причому навіть тоді, коли її психологічний зміст виражений майже однаково в різних людей. Наприклад, дуже поширеною серед потенційних клієнтів є підвищена особистісна тривожність, недостатня впевненість у собі. Проте різні люди проявляють тривожність і почувають себе недостатньо впевнено в житті по-різному.

Інший типовий приклад: майже в усіх людей є певні недоліки і в розвитку здібностей, і в рисах характеру, але в кожній людині це проявляється по-різному. Тому, якщо два різні клієнти, звернувшись у психологічну консультацію, скаржаться на недостатній розвиток інтелектуальних здібностей, то це зовсім не означає, що їхні проблеми ідентичні і їх треба вирішувати однаково.

Ще складнішими є питання недоліків у характері людини: вони в більшості випадків, зважаючи на унікальний індивідуальний життєвий досвід кожної людини, повинні вирішуватися по-різному. Без проведення спеціальної психодіагностики особистості клієнта успішно провести психологічне консультування майже неможливо.

Проте й тоді, коли вже точно діагностована проблема клієнта, потреба в проведенні психодіагностики повністю не відпадає. Як би ретельно консультант-психолог не вивчав особистість клієнта, діагностуючи його проблему, все ж, напевно, не знає всього про нього і про суть всієї проблеми. Крім того, буває доволі важко заздалегідь точно визначити, з якими реальними (а вони іноді бувають несподіваними) проблемами в житті може зіткнутися клієнт, виконуючи практичні рекомендації психолога-консультанта. Тому часто вимагають продовжувати психодіагностичне дослідження клієнта як особистості і його взаємин з людьми в постконсультаційний період, тобто тоді, коли він уже почав практично виконувати рекомендації, отримані в психологічній консультації.

Клієнт не є професійним психологом, а тому часто сам не може реально оцінити ті позитивні зміни, які насправді відбуваються з ним під час виконання порад психолога-консультанта. Та й сам консультант не завжди може

бездоганно й точно оцінювати результати роботи. Це відбувається, по-перше, тому, що після закінчення консультації клієнт мало спілкується з психологом-консультантом. По-друге, зміни, які відбуваються, можуть мати поступовий, непомітний або неусвідомлюваний характер.

Щоб точно визначити, що ж насправді відбувається з клієнтом, його потрібно протестувати декілька разів, як мінімум двічі: до отримання рекомендацій і після того, як він їх вже виконав.

Іноді, коли процеси проведення консультування і практичної реалізації отриманих рекомендацій займають надто багато часу (рік і більше), виникає потреба у проведенні проміжних тестових обстежень клієнта, щоб прослідкувати реальну динаміку змін його психології і поведінки.

### ***Коли рекомендують застосовувати психологічні тести***

Час від часу в процесі проведення психологічного консультування виникає термінова потреба психологічного тестування клієнта. Коли й за яких обставин доцільно це робити?

1. Психологові-консультантові недостатньо інформації для того, щоб зробити правильні висновки про суть проблеми клієнта і, враховуючи його індивідуальність, запропонувати дієві заходи з практичного вирішення проблеми. У цьому випадку потрібно різнобічно вивчити особистість клієнта, щоб дізнатися про ті індивідуальні особливості, які важливі для з'ясування проблеми і точного визначення способів її вирішення.

Часто буває важко на основі однієї і особливо першої зустрічі з клієнтом робити висновок про нього як про особистість, тим більше, що в психологічній консультації в незнайомій обстановці людина поводить себе дуже стримано і грає зазвичай не цілком властиву йому життєву роль, яка повністю не відображає його індивідуальність.

2. Потрібно оцінити такі індивідуальні особливості клієнта, які й у звичайному, повсякденному житті мало чи майже не проявляються в поведінці людини.

До таких особистісних властивостей належать, наприклад, ті, що пов'язані з комплексами, несвідомими потягами, недостатньо усвідомлюваними рисами характеру. Потреба в цьому найчастіше з'являється тоді, коли в психолога-консультанта виникає підозра, що клієнт має неусвідомлювані або приховувані психологічні особливості, знати які потрібно для успішного психологічного консультування і вирішення проблеми клієнта.

3. Слід точно встановити, як впливає або може вплинути на клієнта відвідування психологічної консультації, отримання та виконання ним рекомендацій психолога-консультанта.

Потреба в цьому може з'явитися, зокрема, з таких причин. Можливо, слід буде переконати клієнта і довести йому, що виконання отриманих ним рекомендацій дійсно корисне для нього, хоча сам він цього ще добре не усвідомлює. Річ у тому, що особистісні і міжособистісні зміни часто відбуваються поступово і майже непомітно для неї, і тільки спеціальне тестування дозволяє виявити й оцінити ці зміни. Крім того, вони взагалі можуть бути за своєю суттю неусвідомлюваними. Таке буває тоді, коли вони стосуються психології несвідомого.

Консультування та практична реалізація клієнтом отриманих ним рекомендацій можуть бути доволі тривалими, як, наприклад, у тих випадках, коли психологічне консультування продовжується місяцями і навіть роками, а виконання отриманих рекомендацій розтягується на такі ж терміни.

4. У практиці консультування застосовується новий, недостатньо перевірений метод, ефективність якого остаточно не встановлена, не оцінена ні кількісно, ні якісно. Тоді сам процес консультування перетворюється на своєрідний науково-практичний психологічний експеримент, що вимагає точної оцінки його результатів. Це той випадок, коли психолог-консультант свідомо ставить експеримент, розрахований на удосконалення процесу консультування і пошук більш ефективних практичних рекомендацій для клієнта.

5. Сама процедура психодіагностики, яка використовується в практиці психологічного консультування, має певне психотерапевтичне значення і благотворний вплив на клієнта.

Це зазвичай відбувається тоді, коли в результаті проведення психологічного тестування клієнт дізнається щось нове, приємне і корисне для себе, наприклад, відкриває в собі такі позитивні психологічні якості, про існування яких він раніше не підозрював.

Описані випадки під час проведення психологічного консультування можуть виникати й окремо, і в будь-якому їх поєднанні. Хоча б один із цих випадків завжди наявний у практиці психологічного консультування, і тому застосування методу тестування слід розглядати як правило, а не як виняток із правила[37].

#### ***Вимоги до психологічного тестування, яке застосовується в психологічному консультуванні***

Психологічне тестування, яке організовують і проводять в умовах психологічного консультування, має відповідати ряду специфічних, характерних саме для консультування, вимог:

1. У психологічному консультуванні слід застосовувати тільки найпростіші з усіх наявних психологічних тестів, добре відомі не лише психологові-консультантові, але й зрозумілі для клієнта.

Використання складних і не дуже зрозумілих тестів може викликати невдоволення з боку клієнта, його реакцію психологічного захисту через природній страх бути нездатним до його виконання в очах психолога-консультанта. Складні тести, крім того, стомлюють і психолога-консультанта, і клієнта.

2. Тестування в психологічному консультуванні не має бути тривалим. На його проведення слід відводити не більше чверті всього часу, призначеного для консультування.

3. Тести, які застосовують у психологічному консультуванні, повинні мати порівняно просту систему опрацювання отримуваних результатів. Це

потрібно для того, щоб результати тестування можна було відразу використовувати і робити з нього потрібні висновки. Найкращими є такі психологічні тести, результати яких можуть бути відомі й практично використані через 5–10 хв після закінчення тестування.

Якщо застосовують тест, що потребує тривалішого часу для його виконання, для опрацювання та інтерпретації отримуваних результатів, бажано проводити тестування окремо від психологічного консультування, не забираючи часу, відведеного на консультацію.

4. Психологові-консультантові рекомендують заздалегідь продумувати і підбирати потрібний для консультування мінімум психологічних тестів, які можуть знадобитися в різних випадках психологічного консультування. Усі ці тести разом з потрібними для тестування матеріалами бажано заздалегідь підготувати і мати під рукою, щоб до них можна було звернутися в будь-який момент проведення психологічного консультування.

5. Потрібні й найчастіше використовувані тести найкраще мати в програмі комп'ютера, щоб за потреби можна було протестувати клієнта і відразу ж отримати необхідні результати (комп'ютерні програми повинні містити автоматичну процедуру опрацювання результатів тестування).

6. Якщо обсяг роботи в консультації дуже великий і якщо в ній паралельно працює декілька консультантів із кількома клієнтами, то рекомендують звільняти консультантів від процедури тестування і доручати це окремому фахівцеві-психологові, професійно підготовленому для проведення тестування[11;37].

### ***Тести когнітивних процесів сприйняття, уваги, уяви, мовлення і загальних інтелектуальних здібностей***

Потреба в оцінюванні загальних інтелектуальних здібностей клієнта виникає тоді, коли, наприклад, проводиться консультування, пов'язане з вирішенням проблем інтелектуального розвитку дітей або загальних здібностей дорослих людей.

Коли йдеться про розвиненість загальних здібностей людей, то слід мати на увазі, що і в дітей, і в дорослих ці здібності з об'єктивних і природних причин можуть знаходитися на різних рівнях розвитку. У дітей, особливо дошкільного віку, ці здібності ще тільки розвиваються, а в дорослих вони, як правило, вже є досить розвиненими.

Інтелект дитини й інтелект дорослої людини суттєво відрізняються і кількісно (числова оцінка рівня його розвитку), і якісно (тип інтелекту і його структура). Тому для психодіагностики інтелекту дітей і дорослих рекомендують застосовувати різні психологічні тести.

Проводячи психодіагностику загального рівня інтелектуального розвитку дитини, також слід мати на увазі, що в ранньому віці інтелект дитини формується доволі швидко і рівень його розвитку може змінюватися через кожні два-три роки. Тому ті методи його психодіагностики, які придатні для дітей три-чотирирічного віку, потрібно замінювати іншими, проводячи психодіагностику рівня інтелектуального розвитку чотири-п'ятирічних, а тим паче шести-семирічних дітей.

У практиці проведення психологічного консультування дітей, пов'язаного з розвитком їхніх загальних інтелектуальних здібностей, для психодіагностики інтелекту рекомендують використовувати методики, призначені для певної вікової групи.

Для дітей три-чотирирічного віку придатні такі методики: *«Нісенітниця»*, *«Пори року»*, *«Кому чого не вистачає?»*, *«Обведи контур»*, *«Відтвори малюнки»*.

За допомогою методик *«Пори року»* і *«Кому чого не вистачає?»* оцінюють рівень розвитку в дітей наочно-образного мислення, а за допомогою методик *«Обведи контур»* і *«Відтвори малюнки»* можна оцінити рівень розвитку наочно-дієвого мислення.

Для психодіагностики рівня інтелектуального розвитку дітей чотири-п'ятирічного віку рекомендується використовувати методики *«Що тут зайве?»*, *«Розподіли на групи»*, *«Пройди через лабіринт»* і *«Виріж фігури»*.

Методики «Що тут зайве?» і «Розподіли на групи» оцінюють рівень розвитку образно-логічного мислення, а такі методики, як «Пройди через лабіринт» і «Виріж фігури» – рівень розвитку наочно-дієвого мислення в дітей.

Якщо, окрім діагностики загального рівня інтелектуального розвитку дитини необхідно провести окрему психодіагностику рівня розвиненості у неї основних когнітивних процесів, то рекомендують послуговуватися такими, наприклад, методиками:

– для діагностики сприйняття використовують методики *«Чого не вистачає на цих малюнках?»*, *«Дізнайся, хто це»*, *«Які предмети заховані в малюнках?»*, *«Чим залатати килимок?»* та ін.

– для діагностики уваги – методики *«Знайди і закресли»*, *«Простав значки»*, *«Запам'ятай і розстав крапки»* та ін.

– для діагностики уяви – методики *«Склади оповідання»*, *«Намалюй»*, *«Вигадай гру»* та ін.

– для діагностики мовлення – методики *«Назви слова»*, *«Розкажи за малюнком»* та ін.

Психодіагностику рівня розвитку інтелектуальних здібностей дітей шести-семирічного віку рекомендують проводити за допомогою таких методик: *«Загальна орієнтація дітей у навколишньому світі і запас побутових знань»*, *«Визначення понять, з'ясування причин, знаходження подібності і відмінностей в об'єктах»*, *«Формування понять»* – визначають рівень розвитку словесно-логічного мислення; *«Кубик Рубика»* – оцінює рівень розвитку наочно-дієвого мислення; *«Матриці Равена»* – призначається для діагностики образно-логічного мислення. При цьому, окрім визначення загального рівня інтелектуального розвитку дитини і надання порад із приводу того, як підвищити рівень інтелектуального розвитку, потрібно дати рекомендації з удосконалення в дітей шести-семирічного віку інших когнітивних процесів (використовують такі психодіагностичні методики):

- для оцінки уваги – *«Кільця Ландольта»*, *«Переплутані лінії»* (за допомогою цих методик оцінюються продуктивність, стійкість, розподіл і переключення уваги);
- для психодіагностики пам'яті – методика оцінки об'єму короточасної зорової і слухової пам'яті, оперативної зорової і слухової пам'яті, а також динамічних особливостей процесу запам'ятовування;
- для психодіагностики уяви – методики *«Вербальна фантазія»* (мовленнєва уява), *«Малюнок»* (зорова уява) і *«Скульптура»*;
- для психодіагностики мовлення – методики *«Визначення понять»* і *«Визначення пасивного і активного словникового запасу»*.

Загальну психодіагностику рівня розвитку інтелекту в молодших школярів проводять за допомогою методики *«Загальна орієнтація дітей у навколишньому світі і запас побутових знань»* (варіанти для учнів I–IV класів), *«Формування понять»*, *«Уміння рахувати в пам'яті»*, *«Кубик Рубика»*, *«Матриці Равена»* та ін.

Проводячи різнобічну психодіагностику інтелекту дітей цього віку, – таку, яка містить оцінювання всіх когнітивних процесів, додатково можна скористатися тими методиками, які вже були рекомендовані для дослідження когнітивних процесів у дітей шести-семирічного віку.

Оцінювати рівень розвитку інтелектуальних здібностей підлітків, юнаків та дорослих можна за допомогою одного комплексу психодіагностичних методик, який складається з таких тестів: *«Формування понять»*, *«Уміння рахувати в пам'яті»*, *«Кубик Рубика»*, *«Матриці Равена»*, *«Логіко-кількісні відношення»* і *тест Айзенка (фрагменти)*.

Кожна з перерахованих методик практично оцінює різноманітні сторони інтелекту, і їх слід застосовувати залежно від того, яку мету, проводячи психодіагностику, ставить перед собою консультант-психолог.

Щоб легше було зорієнтуватися у виборі психодіагностичних методик для проведення психологічного консультування, пояснимо, яке практичне завдання вирішує кожна з перерахованих методик,.



Методика «Формування понять» дозволяє досить швидко оцінювати рівень загального інтелектуального розвитку людини, проте така оцінка є загальною, недостатньо диференційованою. Ця методика демонструє, наскільки в клієнта розвинутий внутрішній план складних інтелектуальних дій, тобто, як ця людина може класифікувати, порівнювати, аналізувати, абстрагувати, узагальнювати, створювати й реалізовувати різні дії, а також змінювати їхню стратегію, тактику, враховувати допущені помилки.

Перевага цієї методики в тому, що вона мало залежить від минулого досвіду цієї людини і від наявних у неї знань, умінь і навичок. Її передусім рекомендується застосовувати в тих випадках, коли важливо точно визначити перспективи подальшого інтелектуального розвитку клієнта, зону його найближчого розвитку. Що вищим буде показник інтелектуального розвитку клієнта за цією методикою, то більшими є можливості його подальшого інтелектуального розвитку, включаючи загальні й ряд залежних від них спеціальних інтелектуальних здібностей.

Методику «Уміння рахувати в пам'яті» використовують для визначення рівня актуального розвитку спеціальних, наприклад математичних, здібностей.

Методика «Матриці Равена» дозволяє діагностувати образне мислення і може практично застосовуватися для визначення рівня розвиненості наочно-дієвого практичного мислення.

Методика «Логіко-кількісні відношення» дозволяє проводити психодіагностику двох аспектів внутрішнього плану розумових дій: логіки мислення і лічби в пам'яті із запам'ятовуванням проміжних результатів.

Ця методика оцінює кожен з аспектів розумових дій не так добре, як, наприклад, методика «Формування понять» або методика «Уміння рахувати в пам'яті», зате в практичному застосуванні є набагато простішою за ці методики. До неї слід звертатися тоді, коли потрібно швидко й хоча б приблизно оцінити рівень розвитку відповідних здібностей у людини.

Тест Айзенка – це універсальний і один із кращих психологічних тестів інтелекту. Він призначений для оцінювання рівня загального інтелектуального

розвитку людини, а також рівня розвитку деяких спеціальних видів мислення, зокрема математичного й лінгвістичного.

Цей тест рекомендують використовувати в практиці психологічного консультування не загалом, а за окремими субтестами, вибираючи їх залежно від того, яка проблема клієнта і мета психологічної консультації, що проводиться. Якщо, наприклад, ця мета полягає в тому, щоб визначити загальний рівень інтелектуального розвитку людини, то можна скористатися одним або двома субтестами загального призначення. Якщо ж завдання полягає в тому, щоб визначити рівні розвитку в клієнта математичного або лінгвістичного мислення відповідно, то рекомендують скористатися спеціальними субтестами.

Зауважимо, що в повнокомплектному тесті Айзенка є вісім різних субтестів. Для практичної психодіагностики, яку проводять у рамках психологічного консультування, цілком достатньо скористатися тільки чотирма субтестами. До тесту Айзенка рекомендують, окрім того, звертатися тоді, коли метою психологічного консультування стає точне визначення рівня інтелектуального розвитку клієнта порівняно з іншими людьми. Тест Айзенка в цьому плані корисний під час проведення консультування з питань професійної орієнтації та професійного відбору.

### *Тести пам'яті*

Будь-які випадки звернення в психологічну консультацію зі скаргами на пам'ять вимагають ретельного психологічного тестування пам'яті клієнта. Заздалегідь зорієнтуватися в проблемах пам'яті клієнта можна, поговоривши з ним. А щоб йому було простіше розповісти психологові-консультантові про свої мнемічні проблеми, той повинен послідовно задати питання і намагатися отримати від нього розгорнуті відповіді на них:

- Які у вас труднощі, пов'язані з пам'яттю?
- У чому ці труднощі виражаються?
- Коли, за яких обставин ці труднощі найчастіше виникають?

– Чи намагалися ви з цими труднощами боротися? Якщо так, то як ви це робили і які результати ваших спроб?

Уважно вислухавши відповіді клієнта на ці питання і проаналізувавши їх, психолог-консультант може сформулювати гіпотезу про те, що насправді відбувається з пам'яттю клієнта і які проблеми в нього найімовірніше є. Відповідно до цієї гіпотези психолог-консультант може вибрати один або декілька спеціальних психологічних тестів, призначених для вивчення пам'яті клієнта.

Далі, вивчаючи пам'ять клієнта, психолог-консультант може поставити точний діагноз і запропонувати клієнтові цілком конкретні рекомендації з практичного вирішення його проблем.

Для діагностики пам'яті дітей і дорослих рекомендують використовувати і загальні, і спеціальні методи. Наприклад, вивчаючи пам'ять у дітей в процесі її розвитку, можна скористатися певними діагностичними методиками.

Оцінюючи процес зорового впізнавання у дітей дошкільного віку можна скористатися *методикою «Упізнай фігури»*. Ця методика дозволяє досліджувати процес упізнавання в дітей 3–5-річного віку.

За допомогою іншої методики – *«Запам'ятай малюнки»* – можна визначити обсяг короткочасної зорової пам'яті в дітей того ж віку. Цією ж методикою можна скористатися для діагностики пам'яті дітей старшого віку, що йдуть до школи або вже навчаються в ній, а також пам'яті дорослих.

Обсяг короткочасної пам'яті дошкільників, школярів і дорослих визначають за допомогою методики *«Запам'ятай цифри»*.

Якщо психолога-консультанта цікавить динаміка процесу запам'ятовування – заучування, то можна скористатися методикою *«Вивчи слова»*.

Коли психодіагностика пам'яті проводиться для визначення готовності дитини до навчання в школі або ж для встановлення рівня розвитку в неї окремих видів пам'яті, то найкраще використати методики, які, крім того,

дозволяють отримати більш повну інформацію про розвиток короткочасної оперативної й опосередкованої пам'яті.

Для встановлення точного об'єму короткочасної зорової пам'яті слід використовувати методику, розраховану на запам'ятовування і відтворення ламаних ліній.

Оперативну зорову пам'ять дуже добре оцінюють за допомогою методики, у якій досліджувані візуально ідентифікують заштриховані трикутники.

Оперативну слухову пам'ять оцінюють за допомогою методики, у якій досліджуваний повинен на слух серед інших слів, які промовляються, упізнати ті, які він до цього один раз почув.

Діагностику опосередкованої пам'яті проводять за допомогою спеціальної методики, в якій клієнт придумує сам і далі використовує для запам'ятовування певні засоби, які дозволяють йому не лише запам'ятати, але й відтворити інформацію на слух.

Особливістю цієї методики є те, що її можна застосовувати не лише для вивчення опосередкованого запам'ятовування і пригадування матеріалу в школярів і дорослих, але також і в дошкільників у віці від трьох до п'яти років, за допомогою простих малюнків як мнемотехнічних засобів.

Вивчаючи особливості процесу запам'ятовування і відтворення матеріалу в дорослих, також можна користуватися цією методикою, замінивши в ній прості й добре знайомі короткі слова на нові й складніші.

### ***Тести комунікативних здібностей***

Комунікативні здібності – це знання, уміння й навички, пов'язані з процесом спілкування людей. Вони складаються з розуміння слухати й розуміти людину, встановлювати з нею гарні особистісні й ділові взаємини, психологічно впливати на неї.

Про проблеми в розвитку комунікативних здібностей людини свідчать такі типові ознаки:

- боїться публічності;
- відчуває підвищене занепокоєння, тривожність, очікуючи спілкування з малознайомими людьми;
- не зовсім задоволена результатами, яких вона реально домагається в практиці спілкування з людьми;
- уникає людей, особливо незнайомих, і боїться вступати в особисті й ділові контакти з такими людьми;
- слабо розвинені вербальні й невербальні комунікативні уміння й навички;
- не здатна привертати до себе увагу з боку інших людей, не викликає симпатії до себе з їхнього боку;
- не вміє переконувати людей і чинити на них позитивний вплив;
- розгублюється, ніяковіє, почуває себе незручно в різних ситуаціях спілкування;
- не знає, як поводитися і що відповідати людям, якщо вони звертаються до неї;
- не складаються нормальні взаємини з людьми і часто через це виникають міжособистісні конфлікти.

На всі ці ознаки передусім повинен звертати увагу психолог-консультант, розмовляючи з клієнтом. Дефіцит комунікативних здібностей у клієнта порівняно легко помітити, уважно спостерігаючи за тим, як він поводить себе в психологічній консультації і як розмовляє з різними людьми, у тому числі з самим психологом-консультантом.

Якщо психологові-консультантові потрібно дещо уточнити, не задовольняючись суто візуальною психодіагностикою комунікативних здібностей клієнта, то йому додатково можна задати ряд запитань, що відповідають змістові перерахованих симптомів – ознак дефіциту комунікативних здібностей. Можна, наприклад, запитати клієнта про те, чи часто і чи багато він спілкується з людьми, чи вважає за краще залишатися один, чи задоволений результатами спілкування з різними людьми.

У тому випадку, якщо для точної діагностики комунікативних проблем клієнта і формулювання відповідних практичних рекомендацій цього виявиться

недостатньо, можна буде звернутися до одного зі спеціальних психологічних тестів, розрахованих на оцінку комунікативних здібностей.

*«Якою є дитина у взаєминах з оточенням?»*

Цей тест дозволяє оцінити, наскільки розвинені комунікативні якості особистості в дітей 3–5-річного віку.

*Тест Спілбергера на дослідження тривожності.*

Цей тест призначається для вивчення дітей підліткового віку, а також для дорослих людей. Він дозволяє за рівнем тривожності оцінювати розвинутість комунікативних здібностей і комунікативних проблем клієнта.

Якщо рівень особистісної тривожності в клієнта доволі високий, то, найімовірніше, комунікативні проблеми в нього проявляються в різних життєвих ситуаціях. Якщо високим виявиться рівень ситуативної тривожності, то, очевидно, комунікативні труднощі в клієнта виникають тільки в деяких, специфічних ситуаціях спілкування з людьми.

*Тест на агресивність (модифікація відомого тесту Розенцвейга)*

Цей тест також призначений і для підлітків і для дорослих. За рівнем агресивності людини, яку визначають за допомогою цього тесту, можна з'ясувати, чи є в неї комунікативні проблеми. Якщо агресивність цієї людини доволі висока, то такі проблеми у неї є майже напевно.

5. Коли ж психолог-консультант припускає, що дорослому клієнтові бракує якихось суттєвих комунікативних особистісних якостей, то це можна практично перевірити за допомогою таких методик: *тест на оптимізм, тест на об'єктивність у стосунках до людей, тест на незалежність, тест на пошук виходу зі складних життєвих ситуацій, тест афіліації, тест на якості лідера, тест на ефективність лідерства.*

Слід підкреслити, проте, що всі вказані методики не дають абсолютно точної і вичерпної інформації про суть комунікативних проблем клієнта. Вони лише підтверджують або спростовують результати попередньої бесіди, проведеної психологом-консультантом із клієнтом, а також висновки, зроблені

на основі безпосереднього спостереження за його поведінкою під час консультації.

### ***Тести організаторських здібностей***

Організаторські здібності – це практичні уміння людини, пов'язані з організацією якоїсь справи або взаємодії людей при її виконанні.

Відсутність або недостатній рівень розвитку в клієнта організаторських здібностей можна встановити по-різному: по-перше, із розповіді клієнта про те, що йому в цій справі вдається або не вдається, по-друге – через аналіз його відповідей на спеціальні тести-опитувальники.

Передусім, слід з'ясувати, наскільки у клієнта розвинені спеціальні мотиви – соціальні потреби, які обов'язково мають бути в хорошого організатора. Це, наприклад, такі мотиви до діяльності, як потреба досягнення успіху, установка на підвищену соціальну активність, оптимізм, об'єктивність в оцінці людей, незалежність, уміння знаходити вихід зі складних життєвих ситуацій, низька тривожність. Для психодіагностики всіх цих якостей підходять такі методики:

- для діагностики тривожності – *опитувальник Спілбергера*;
- для визначення статусу – *соціометрична методика*;
- самопочуття, активність і настрої діагностуються за допомогою *методики САН*;
- об'єктивність у ставленні до людей – за допомогою *тесту на об'єктивність*;
- незалежність – за допомогою *тесту на незалежність*;
- уміння знаходити вихід зі складних життєвих ситуацій – за допомогою відповідного опитувальника;
- якості лідера й ефективність лідерства, відповідно, діагностуються за допомогою *методики «Лідер» і методики «Ефективність лідерства»*.

## *Тести спеціальних здібностей*

Спеціальні здібності – це, по-перше, такі здібності, які є не у всіх без винятку людей, по-друге, – такі здібності, від яких залежить в основному успішність виконання людиною окремих, досить складних і специфічних видів діяльності, наприклад, художньо-мистецької, технічної, організаторської, математичної та ін.

Факт недостатньо високого розвитку, наприклад, математичних здібностей можна підтвердити або спростувати за допомогою таких психологічних тестів, які підходять також і для того, щоб слідкувати за процесом розвитку цих здібностей у дітей шкільного віку, практично оцінюючи наявний рівень їх розвитку.

Для оцінки розвиненості внутрішнього плану виконання арифметичних дій, що виступають як початкова, базисна умова вдосконалення всіх інших математичних здібностей, підходить методика «Уміння рахувати в пам'яті», яка може з успіхом застосовуватися до людей у найширшому діапазоні віку – від старшого дошкільного віку до дорослого. З її допомогою можна, зокрема, встановити, наскільки швидко і добре людина вміє виконувати в пам'яті основні арифметичні дії з різними числами: додавання, віднімання, множення та ділення в межах ста.

Про наявність задатків до розвитку математичних здібностей, представлених у вигляді вміння точно визначати поняття й виконувати в пам'яті складні дії порівняння, аналізу й синтезу інформації, можуть свідчити результати тестування, що проводиться за допомогою методики «Формування понять». Для цього ж використовують методику «Матриці Равена».

Наступна методика – «Логіко-кількісні відношення» – практично оцінює два важливі вміння, які в діяльності професіонала-математика зазвичай супроводжують один одного. Це – вміння лічити в пам'яті й міркувати логічно. Відповідну методику рекомендують застосовувати, починаючи з 3–4 класів загальноосвітньої школи, оскільки дітям більш раннього віку вона може виявитися недоступною.



Якщо основне завдання психологічного тестування полягає в тому, щоб визначити рівень розвитку в людини тих компонентів математичних здібностей, які безпосередньо стосуються засвоєння вищої математики, зокрема вищої алгебри, то рекомендують скористатися числовим субтестом відомого *тесту Айзенка*. Цей тест бажано застосовувати в старших класах середньої школи в тих випадках, коли в психологічну консультацію за практичною порадою звертаються старшокласники або їхні батьки з приводу вибору майбутньої професії після закінчення загальноосвітньої школи.

Рівень розвитку фізико-технічного мислення і відповідних здібностей у школярів можна визначити за допомогою *тесту Беннета*. Зміст включених у нього завдань враховує як знання, що отримуються в школі на уроках фізики, так і уявлення, пов'язані з практичним досвідом користування технікою.

Задатки до розвитку лінгвістичних здібностей у дітей дошкільного віку (трьох-п'яти років) можна оцінювати за допомогою таких методик : *«Назви слова»* і *«Розкажи за малюнком»*.

Перша з цих методик визначає запас слів, який зберігається в активній пам'яті дитини і може використовуватися нею в мовленні. Крім того, ця методика дозволяє з'ясувати, наскільки дитина знайома з поняттями, що означають тварин, рослини, кольори та форми предметів, інші їхні ознаки, а також дії людей, їхні якості й способи виконання дій.

Друга зі згаданих методик – *«Розкажи за малюнком»* – дозволяє практично оцінювати багатство й різноманітність мовлення дитини дошкільного віку.

Якщо за результатами застосування цих методик дитина отримує не менше 8 балів, це свідчить про добре розвинуті лінгвістичні задатки, тобто у цієї дитини можуть успішно розвиватися лінгвістичні здібності.

Визначаючи рівень розвитку лінгвістичних здібностей дітей, що йдуть до школи і вже навчаються в початкових класах, рекомендують користуватися такими методиками: *«Визначення понять»*, *«Визначення пасивного словникового запасу»*, *«Визначення активного словникового запасу»*.

Перші дві з цих методик – «Визначення понять», «Визначення пасивного словникового запасу» – дозволяють встановити, наскільки добре дитина, що йде до школи, або молодший школяр знає точний об'єм і зміст слів-понять і уміє дати їм визначення. Третя методика – «Визначення активного словникового запасу» – дозволяє оцінювати лексичну, стилістичну та граматичну різноманітність мовлення дитини і, крім того, може засвідчувати рівень розвитку її лінгвістичних здібностей загалом. Цей рівень вважають доволі високим, якщо дитина за цією методикою отримала не менше 8 балів.

Для оцінювання рівня розвитку лінгвістичних здібностей в середніх і старших класах школи можна застосувати словесний субтест тесту Айзенка. Він допоможе визначити, наскільки добре у школяра розвинуте лінгвістичне мислення, пов'язане зі знанням лексики і з умінням виконувати лексичні завдання на пошук потрібних слів.

Для оцінювання рівня розвитку інших складників лінгвістичних здібностей у середніх і старших класах школи немає потреб застосовувати спеціальні психологічні тести, оскільки на уроках мови та літератури учні виконують чималу кількість спеціальних завдань і вправ, які дозволяють оцінити рівень розвитку їхніх лінгвістичних здібностей.

### ***Тести темпераменту і характеру***

Темпераментом в психології, як відомо, називають сукупність динамічних особливостей когнітивних процесів і поведінки людини, а характером – систему стійких особистісних властивостей, що визначають вчинки людини. Здебільшого звернення клієнтів у психологічну консультацію так чи інакше стосується характеру людини та її темпераменту. Тому психологові-консультантові важливо знати й практично володіти сукупністю методик, за допомогою яких оцінюються темперамент і характер людини.

Під час психодіагностики темпераменту психолог-консультант може використовувати відповідні методики.

Передусім, це *методика В. М. Русалова*. Вона дозволяє практично оцінювати ряд властивостей темпераменту, що проявляються в людини в роботі і в спілкуванні з людьми, серед яких енергійність, пластичність, темп та емоційність.

Існує також багато психодіагностичних методик, призначених для оцінювання різних рис особистості людини. Це, зокрема, комплексні психологічні тести, призначені для вивчення особистості, яку описують через систему понять, що різнобічно характеризують людину, причому переважно ці поняття представляють окремі риси характеру.

Є також ряд психологічних методик, призначених для диференційної діагностики рис характеру людини.

Серед різноманітних рис характеру, з приводу корекції яких клієнти можуть звертатися в психологічну консультацію, виокремлюють тривожність. У цьому випадку передусім рекомендується точно оцінити дійсний рівень тривожності в клієнта, і це бажано зробити вже під час першого його звернення в психологічну консультацію. Далі доцільно з'ясувати рівень тривожності клієнта вже після того, як він повністю виконав рекомендації, отримані від психолога-консультанта.

Це дозволить самому клієнтові переконатися в тому, що отримані ним рекомендації дійсно виявилися корисними. Усвідомлення цього факту не лише закріпить досягнутий позитивний результат консультування, але ще більше знизить рівень тривожності у клієнта. Для психолога-консультанта це стане додатковим свідченням того, що його рекомендації виявилися не даремними і дасть можливість удосконалити власну практику консультування.

Якщо йдеться про ступінь тривожності дітей дошкільного віку, то її можна практично оцінити за допомогою *методики «Вибери потрібну особу»*. Ця методика є дитячим тестом тривожності Р. Темпла, М. Дорки і В. Амен.

Її застосовують і під час роботи з дітьми молодшого шкільного віку, але в цьому випадку можна скористатися й іншим тестом, призначеним для дорослих (*тест Спілбергера–Ханіна*), якщо діти цього віку вже розуміють,

правильно сприймають і правильно реагують на твердження відповідного тесту. Цей тест дозволяє, по-перше, оцінювати тривожність людини як досить розвинуту особистісну якість, по-друге, дає можливість відокремити особистісну тривожність від ситуаційної.

Ситуаційна тривожність є менш стійкою і, отже, більш мінливою рисою характеру людини, тоді як особистісна тривожність, навпаки, доволі стабільна і менш мінлива. Крім того, рекомендації, запропоновані клієнтові, передусім повинні стосуватися впливу на ситуаційну тривожність і належати до соціальних ситуацій, з якими клієнт легко міг би впоратися самостійно. Після цього можна переходити до рекомендацій щодо складніших ситуацій, і тільки на завершення – до спроб корекції особистісної тривожності.

Така послідовність дій пояснюється тим, що за зниження рівня тривожності дуже важливо, щоб клієнт постійно отримував позитивні підкріплення від зусиль, які він докладає. Вистачає одного-двох збоїв, і позитивні зрушення зійдуть нанівець: відновиться і почне діяти усталена звичка занадто емоційно, з підвищеним рівнем занепокоєння реагувати на будь-яку ситуацію. Це, своєю чергою, збільшить рівень тривожності людини.

Чимало проблем у житті завдає і така риса характеру, як агресивність. Людина, яка ставиться до інших з підвищеною агресивністю (ворожістю), навряд чи зможе розраховувати на гарне ставлення у відповідь.

Агресивною людиною народжується, а в основному стає через недоліки у вихованні, коли, наприклад, у дитинстві, упродовж доволі тривалого часу до неї самої ставляться вороже і, крім того, коли вона навколо себе в поведінці інших людей бачить не лише ніким не засуджувані, але й агресивні дії, що активно підтримуються. Із часом такі дії починають розглядатися як норма в міжособистісній поведінці людей. Ставши дорослою, така людина найчастіше не помічає проявів власної агресивної поведінки і не зовсім розуміє, чому інші люди недобре ставляться до неї.

У цьому випадку корисно провести психологічне тестування клієнта на визначення ступеня його власної агресивності, щоб довести наявність у нього такої негативної риси характеру.

Корисну інформацію про агресивні тенденції в поведінці клієнта може дати тест Розенцвейга, модифікований для оцінювання агресивності. Цей тест використовують в основному в роботі з дітьми віком 10–15 років, і з дорослими людьми.

Якщо в ході психологічного консультування виникає потреба уточнити ступінь розвиненості в клієнта вольових рис характеру, то корисним у цьому випадку може виявитися *тест на силу волі*.

Іноді проблема характеру людини полягає в тому, що вона є недостатньо самостійною, психологічно занадто залежною від оточення, але в той же час активно прагне стати більш незалежною. Щоб уточнити, чи дійсно реальна проблема клієнта полягає саме в несамостійності, а також визначити, наскільки в нього розвинуте прагнення до незалежності (можливо, його проблема полягає не в самому характері, а у відсутності належної мотивованості), рекомендують звернутися до спеціального *тесту на незалежність*.

Під час консультування з розвитку ділових рис характеру людини найперше виникає питання про наявність або відсутність у цієї людини почуття відповідальності. Відомо, що це важливе почуття і відповідна йому ділова якість людини функціонально пов'язана з так званим рівнем суб'єктивного контролю. Тому, звернувшись до психологічного *тесту РСК*, за результатами тестування можна дізнатись про розвиненість у клієнта відповідальності, як специфічної риси характеру.

До ділових рис характеру, від яких практично залежать життєві успіхи людини, належить також упевненість людини в собі. Ступінь розвиненості цієї якості у клієнта можна визначити за результатами його тестування за допомогою методики «Вихід зі складних життєвих ситуацій».

Упевнена в собі людина буде доволі легко й швидко знаходити вихід зі складних життєвих ситуацій, а невпевнена в собі – робитиме це з великими труднощами.

Ще однією важливою діловою якістю людини є її прагнення до досягнення успіхів. Ступінь розвиненості цієї якості у дітей старшого дошкільного і молодшого шкільного віку можна визначити за допомогою методики *«Запам'ятай і відтвори малюнок»*. Для вивчення мотивації досягнення успіхів у дорослих підходить інша методика – проєктивного типу, в основі якої – відомий *Тематичний Аперцептивний Тест (ТАТ)*.

Часто в психологічну консультацію звертаються люди, проблема яких полягає в тому, щоб точно оцінити і далі розвинути в себе ще одну важливу ділову особливість характеру, а саме – бажання, прагнення і здатність стати лідером для інших людей. У цьому випадку корисними є такі методики: *«Лідер»* і *«Ефективність лідерства»*.

Якщо проблеми характеру клієнта стосуються змісту і стилю його спілкування з іншими людьми, тобто є за своєю природою комунікативними, то для психологічного тестування клієнта рекомендують скористатися, зокрема, такими психодіагностичними методиками: *«Якою є дитина у стосунках з оточенням?»*, *«Комунікативно-особистісний опитувальник для батьків, вихователів і родичів дитини»*.

Ці дві методики рекомендують використовувати під час тестування дітей дошкільного віку. Проводячи обстеження дітей, що йдуть до школи, і молодших школярів, до цих методик можна додати *«Анкету для батьків, вихователів і учителів»*.

Під час психодіагностики підлітків, старших школярів і дорослих дуже цінну інформацію про комунікативні риси характеру дозволяють отримати методики *«Семантичний диференціал»*, *«Тест на об'єктивність ставлення до людей»*, *«Тест-опитувальник афіліації»*.

Клієнтів, котрі звернулися в психологічну консультацію із приводу характерологічних проблем, часто хвилює питання про те, чи немає у них так

званих аномальних, близьких до патологічних, рис характеру, наприклад, акцентуацій характеру або комплексів. У цьому випадку, як правило, необхідне різнобічніше патохарактерологічне обстеження клієнта, і виникає потреба одночасного звернення до багатьох психодіагностичних, у тому числі багатофакторних методик.

## **РОЗДІЛ 2. Консультування особливих категорій клієнтів**

### **2.1. Особливості роботи психолога з клієнтами з розладами поведінки**

#### **Особливості психоконсультування клієнтів із вадами саморегуляції**

##### *Клієнти, що плачуть*

Які особливості консультування клієнтів, що плачуть? Що робити: заспокоювати чи не реагувати на плач клієнта? Що являє собою плач клієнта під час консультації?

##### *Причини плачу клієнта*

Консультантові слід знати, чому взагалі клієнт плаче під час консультування. Основна причина, звичайно, тягар проблем клієнта, його пригніченість, однак ця причина не єдина.

Більшість людей, особливо жінки, плачуть від злості. Тут заспокоювання нічого не допоможе. Тим, хто плаче від злості, просто треба дозволити виразити свої почуття. Інколи плачуть у стані фрустрації, а інколи від радості.

Сльози, як правило, заважають спілкуванню. Не є винятком і консультативні зустрічі. Чимало клієнтів, особливо жінок, хвилюються, розповідаючи про невирішені труднощі свого життя, трагедії, і не можуть говорити без сліз. Сльози є спогадами про складні ситуації й повернення до них.

##### *Завдання консультанта*

1. Більшість консультантів намагаються утримати клієнтів від плачу і спрямовують на це частину своїх зусиль. І тут виникає небезпека, що, намагаючись обминути переживання і не спровокувати сльози, можна пропустити важливі аспекти життя клієнта.

2. Інколи консультант почуває себе винуватим через сльози клієнта, вважає, що довів його до сліз, боїться бути звинуваченим у нечутливості, інакше кажучи, здатний брати на себе відповідальність за сльози.

Проте насправді не консультант доводить клієнтів до сліз, не він — причина життєвих труднощів і особистих проблем клієнтів. Клієнти плачуть через свої особисті справи, і консультант тут ні до чого. Клієнт почасти і



починає, і перестає плакати без впливу консультанта. Коли помітно, що клієнт зараз почне плакати, треба зберегти спокій, почекати, поки він опанує себе. Часом, щоб узяти себе в руки, клієнт змінює тему бесіди на якийсь час, чого не слід заперечувати. Якщо ж клієнт усе ж таки розплакався, то треба дозволити йому плакати. У будь-якому випадку консультант повинен дати клієнтові змогу виплакати.

3. Коли клієнт виплачеться, саме час починати розмову. Дозволити плакати – значно пристойніше, ніж відчувати обов’язок заспокоювати.

4. Не слід також намагатися надто співпереживати плачу, як матері, якій дуже хочеться втішити дитину. Таке бажання, як правило, має певний еротичний відтінок; не даремно сльози часто служать засобом маніпуляції в міжособистісних, особливо в інтимних ситуаціях.

5. Через неможливість достатньо зрозуміти клієнтів консультант інколи стає об’єктом їхніх маніпуляцій. Деякі консультанти свої зусилля з утримання клієнтів від плачу пояснюють тим, що розхвильований клієнт не здатний нормально говорити.

### ***Клієнти, що переживають провину***

#### *Почуття провини*

Почуття провини допомагає зрозуміти різницю між тим, які ми є, і тим, які повинні бути. У чому ж суть цього почуття? Які дії консультанта при цьому?

1. Як правило, усім людям знайомі такі природні переживання людини, як тривога, самотність, свобода й відповідальність. Вони виникають за порушення індивідом значимих для нього норм моралі, зокрема, коли виникає почуття невиконаного обов’язку.

2. Переживання провини відбувається в ситуаціях, у яких людина не відмовляється від потрібної особистої відповідальності.

3. Розрізняють справжню, невротичну й екзистенціальну провини. Справжня провина виникає як наслідок усвідомлення гріхів. У такому випадку можлива й потрібна заслужена розплата. Невротична провина виникає через

усвідомлення провинностей чи порушення заборон. Для невротичного почуття провини характерні перебільшення й нещирість.

4. При неврозах почуття провини ніби допомагає індивідові виправдатися перед собою та іншими. Він зовсім не намагається позбутися цього почуття і навіть енергійно чинить опір будь-яким намаганням зменшити його. Іноді в переживаннях провини проявляється навіть своєрідна демонстративність. Індивід спеціально принижує себе, тим самим вимагаючи схвалення своїх вчинків, тому боляче й вороже сприймає будь-яку сторонню критику, сердиться, коли хтось серйозно починає звертати увагу на його провину.

5. Однією з найважливіших причин виникнення невротичної провини є побоювання осуду, боязнь бути «демаскованим». Страх відмежовує велику різницю між «фасадом» збудженнями. Невротик з останніх сил захищає створений ним «фасад», тому що ця «фортеця» захищає від тривоги. За образом сильної людини невротична особистість намагається приховати свої слабкості, незахищеність, неспокій, нездатність боротися за себе. Ненавидячи ці властивості, невротик боїться їхнього викриття іншими людьми. Уникаючи відповідальності за своє життя і не бажаючи добиватися реалізації своїх намірів, він намагається «паразитувати» на оточення способом домінування чи з допомогою прихильності, любові чи покірності.

У такого індивідуума почуття провини й тривоги виникає одразу, як тільки звертається увага на його вимоги до оточення. Ці почуття надають невротичній особистості впевненості, що вона не буде осудженою, цим маскується справжня проблема.

Таким чином, почуття вини є не лише наслідком демаскування, а й способом психологічного захисту від страху. За фасадом провини збільшується почуття безпеки, а індивід провокує оточення на запевнення в його невинності. Крім того, почуття вини дає підстави вважати себе моральним і добросовісним. Тенденція до самообслуговування також охороняє від потреби змінюватися. Ще одна важлива функція невротичного почуття провини полягає в тому, що

вона зменшує небезпеку звинувачення з боку інших, інколи безпечніше наперед узяти вину на себе.

Екзистенційна вина (недостатня самореалізація; обмеження зв'язків із близькими людьми; утрата зв'язку з Абсолютом) є позитивною силою в житті людини. Переживаючи екзистенційну вину, людина звільняється від згубного впливу невротичної вини.

Екзистенційної вини неможливо уникнути, тому важливо її усвідомити. Вона допомагає виховувати людяність і співчуття у стосунках з іншими, спонукає творчо реалізувати свої можливості.

#### *Завдання консультанта*

1. У психологічному консультуванні важливо вирішити, коли «гріховність» допомагає клієнтові усвідомити особисту відповідальність за власні вчинки і змінити поведінку в позитивному напрямку, коли, навпаки, заважає успішному вирішенню життєвих проблем.

2. Отже, не завжди консультант повинен поспіхом звільняти клієнта від почуття вини. Інколи слід допомогти пережити неминучу гріховність, що самою природою призначена людині.

3. У випадку справжньої провини важливо обговорити з клієнтом питання про її спокутування. Звільнення від невротичної провини передбачає усвідомлення її «сумнівності». Лише таким шляхом можливе очищення. У всіх випадках консультантові потрібне глибоке знання різних аспектів переживання вини.

### ***Клієнти з істеричною поведінкою***

#### *Істерична особистість.*

#### *Завдання істериків характеризується так*

1. Істеричні особистості формуються в ранньому віці. Прикладом може бути дитина, яка добивається уваги батьків і постійно бачить у цьому невдачу.

Коли батьки ігнорують потреби дитини в увазі та любові, дитина починає драматизувати свої потреби. Чим більше «глухі» батьки, тим голосніше кричить дитина, бажаючи бути почутою. Для досягнення своєї мети вона

використовує широкий спектр форм поведінки — від сліз до хвороби. Такі форми поведінки дорослих уважають істеричними.

Вони відрізняються переважанням потреби подобатися оточенню і прагненням подолати страх через те, що не вдається привернути до себе увагу. Це виявляється в невпинній активності, драматизації, брехливості, а іноді — відкрито сексуально провокувальній поведінці, у незримій і нереалістичній залежності від інших.

2. Істерики, намагаючись бути привабливими, задіюють безкінечно багато енергії й уявляють себе в найдраматичнішому світлі. Завдяки цьому вони стають цікавішими, ніж інші, клієнтами.

3. Вони «підкупляють» консультанта показною готовністю начебто говорити про свої переживання. Однак ці переживання, як правило, бувають художньо перебільшеними. Суть не в тому, що саме істерики говорять, а в їхній манері говорити.

4. Істерична особистість виявляється дуже цікавою й привабливою лише на перший погляд. На консультанта-початківця, як правило, мають вплив її швидкість реакції, манера мови, внутрішнє тепло. Робота з такими клієнтами не така легка, як спочатку здається. Проте істерики не такі вже емоційно багаті особистості, а їхні наміри у ставленні до консультування, на жаль, неоднозначні.

5. Істерична особистість, коли їй не вдається сподобатись оточенню, готова використати всі можливі маски й ролі, котрі, на її думку, допустимі. Так утрачається особистісна ідентичність, внутрішній стрижень, що створює відчуття «справжнього я», відбувається підміна реального життя інсценуваннями.

6. Істеричні клієнти в консультуванні намагаються скористатися своїми привабливими якостями, особливо з консультантом протилежної статі. Як правило, вони допомагають наданням контакту еротичного, сексуального забарвлення.

Однак така поведінка істеричної клієнтки (жінки) дещо специфічна, якщо консультант (чоловік) виявляє хоч незначний інтерес еротичного характеру, вона зразу ж відступає, пояснюючи, що зовсім інше мала на увазі. Істерична особистість насправді усвідомлює дії своєї поведінки, тому оточення часто відчувається обдуреним. Між іншим, це традиційний стереотип поведінки істеричної особистості в житті. Така постійна відмова взяти на себе відповідальність за провокувальний флірт унеможливорює нормальні стосунки з особами протилежної статі. Істерична особистість лише справляє враження теплоти й легкості у спілкуванні. Насправді вона постійно відчуває проблеми в любовних стосунках й інтимних звичках.

7. Еротичний відтінок поведінки істеричної особистості зовсім не означає, що клієнтка жадає близькості – вона не знає, що робити з реальною інтимністю. Нереальні сигнали служать їй лише заміниками справжньої фізичної близькості. Істерична особистість постійно шукає любові, однак не вміє створювати справжні стосунки.

8. Ще одну особливість істеричної поведінки спостережено в консультуванні — уявлення себе в ролі безсильної й залежної істоти, яка жадає турботи й уваги з боку сильної фігури. Консультант у таких випадках намагається перетворити себе в заміника батька. Істеричній клієнтці по суті потрібний не коханий, а добрий батько. Ось чому вона шокована, побачивши відповідну реакцію на свою провокаційну поведінку. Уявлення себе в ролі дитини дуже характерне для істерика.

9. Слід відзначити, що у ставленні до осіб своєї статі істерична особистість часто антагоністична й схильна до суперництва: вона вбачає в інших жінках конкуренток у боротьбі за увагу оточення.

#### *Завдання консультанта*

Істерична особистість використовує різні форми психологічного захисту, котрі консультантові слід знати.

Істеричні особистості схильні до фантазування – лише в уявному світі вони отримують багато любові й уваги. Символічне задоволення потреб більш

прийнятне, оскільки майже не провокує приховане у підсвідомості. В істериків часто дійсність переплутана з фантазією – вони вірять у свої вигадки.

Для більшості істеричних клієнтів, особливо жінок, характерна тривала історія лікування в різних лікарів. Як відомо, при істеричному неврозі часто виникає феномен конверсії, за описом Freud. У цьому випадку внутрішній психологічний конфлікт виражається тілесним симптомом, який стає його символом. Тому істеричні особистості безперервно лікуються від різноманітних соматичних порушень. Як правило, конверсивні симптоми набувають форми втрати відчуттів: анестезія кінцівок, сліпота, глухота і т. ін. Більшість істеричних клієнтів під час консультування дуже емоційно розказують свій анамнез.

Говорячи про невротичні симптоми, важливо наголосити на вторинній вигоді для клієнта, яку він не усвідомлює або усвідомлює лише частково. Істеричні симптоми служать трьома основними цілям:

- а) «карають» осіб, до яких клієнт відчуває ворожість;
- б) допомагають клієнтові уникнути неприємних, здатних налякати, потенційно принизливих ситуацій;
- в) допомагають викликати симпатію оточення чи звернути на себе увагу.

Тому часто виникає очевидність протиріччя між бажанням, висловленим клієнтом, і тим, про що говорять його симптоми. Це протиріччя викликає у консультанта підозру, що клієнт нещирий і симулює. Розібратися в ситуації консультантові допомагає його інтуїція, котру не слід ігнорувати. Покладаючись на інтуїцію, можна не лише ідентифікувати істеричних клієнтів, а й уникнути різноманітних пасток, прихованих у роботі з ними.

Поведінка істеричної особистості може спровокувати у консультанта контратаку. Тому консультант, працюючи з такими клієнтами, повинен постійно контролювати свої почуття. Істерики найчастіше звертаються з проблемами, пов'язаними із сімейними стосунками і сексуальним життям. Проблеми криються в необмеженні жертвувати собою стосовно будь-якого характеру.

Незважаючи на зовнішню сексапільність, більшість істеричних особистостей не здатні до нормальної сексуальної реалізації. Жінка, як правило, скаржиться на фригідність, яка є реакцією на страх перед своєю сексуальністю. У чоловіків-істериків причинами можуть бути імпотенція й схильність до гомосексуалізму.

### ***Обсесивні клієнти***

#### *Ознаки обсесивності*

Обсесивною особистістю називають людину з обсесивними або компульсивними рисами:

а) когнітивна ригідність — основа погляду на життя негнучкими формами, соціальними настановами або явно догматичний стиль мислення;

б) схильність до напруженої активної діяльності без розслаблення й відпочинку;

в) невпевненість у прийнятих рішеннях, відкладання рішень через боязнь помилитися;

г) постійна стурбованість, що без неї робота не може бути належно виконана;

д) викривлення дійсності, що проявляється в надмірній стурбованості з приводу непередбачуваних подій, на прикладі можливої хвороби. Obsесивна особистість вирізняється надмірною схильністю до контролю над оточенням. Вона остерігається зовнішнього світу і власних потреб.

**Обсесія** — постійне повторення небажаної нав'язливої думки, від якої неможливо позбутися зусиллям волі. **Компульсія** — нав'язливе спонукання виконувати яку-небудь дію чи серію дій. Серія нав'язливих дій має, як правило, ритуальний характер. Здійснення цих дій дає змогу індивідові уникнути нападів тривоги. Встановлено *три основні вияви обсесивно-компульсивного синдрому*:

1. Настирливість, не зумовлена ніякими раціональними потребами.
2. Нав'язливість через її чужість викликає дискомфорт або соматичні порушення.

3. Індивід розуміє патологічність нав'язливих думок і вчинків, проте не може протистояти.

Обсесивній особистості властиві відповідальні соціально цінні риси: старанність, надійність, самоконтроль, чесність. Freud, описуючи особистість, схильну до обсесивних симптомів, указує на обов'язкову комбінацію трьох рис: педантичність, скупість, упертість, типові особливості стилю обсесивно-компульсивної особистості (за McNtil (1970)).

Людина обсесивного типу, відзначає Salrman (1968), «відчуває потребу контролювати себе і своє оточення, щоб угамувати почуття безсилля». Вірогідність власної некомпетенції, недостатньої поінформованості, нездатності зменшити ризик викликає сильну тривогу.

Нездатність до самоконтролю, а конкретніше до контролю своїх агресивних бажань, породжує несправжню слухняність чи, як переконує Storr (1980), схильність до тиранії у ставленні до інших. Надмірна слухняність призводить до знищення індивідуальності. У першому варіанті захисної реакції обсесивна особистість виявляє тенденцію до конформізму. Вона обирає залежність від людини, яка може підказати, як жити. Першість віддається безпеці, а не задоволенню життям. Такий клієнт, як правило, підкоряється консультанту і легко погоджується зі всіма його пропозиціями. Він постійно висловлює вдячність консультантові за допомогу і переживає через те, що може спричинити йому незручності.

Іншим варіантом невдалого самоконтролю, як згадувалося, є схильність до домінування, придирлива критичність. Людина важко вживається, особливо в сім'ї. Неможливість повністю контролювати інших людей збуджує злість, котра в міжособистісних стосунках проявляється як ірраціональна тиранія. У консультуванні обсесивна особистість цього типу як самозахист використовує напад, наприклад, пояснює консультантові, що він повинен говорити, коментує його дії, робить зауваження з приводу його поведінки під час конкретної зустрічі або взагалі може прочитати «коротку лекцію» про консультування. Консультант відчуває пряму загрозу своїй професійній компетентності і, як



правило, сердиться. Однак досвідчений консультант розуміє психологічну реальність, приховану за такими діями. Клієнт не прагне образити консультанта, а намагається в такий спосіб узяти під контроль свою тривогу і захиститися від допомоги, котра може становити для нього не меншу небезпеку, ніж його проблеми.

Для обсессивного стилю характерне використання засобів деструктивного спілкування. Чимало обсессивних клієнтів у консультуванні беруть участь лише фізично, а психологічно ухиляються. Клієнт дивиться кудись убік, ледве чутно говорить, розгублено слухає. Така поведінка фруструє консультанта, як і мовчання, яке клієнт також використовує для уникнення від вирішення своїх проблем. У цих випадках консультант може дещо витончено виражати ворожість, наприклад, за допомогою питання: «Вам нічого мені сказати?». Іноколи консультант ставить питання: «Про що ви думаєте, коли мовчите?». Це може наблизити до емоційної сфери обсессивного клієнта, котру безкінечно важко досягнути.

Обсессивна особистість щосили намагається не говорити про свої емоційні проблеми. Вона докладає надзвичайні зусилля, щоб приховати емоційні проблеми, але так лише демонструє їх. Клієнт постійно намагається контролювати консультативну бесіду, щоб уникнути емоційного контакту з консультантом. Тому бесіда стає хвилеподібною — як тільки консультант намагається проникнути до глибини, клієнт намагається викрутитися й звести його наміри нанівець. Якщо консультант відчуває, що перед його носом зачинилися двері, значить він наблизився до найсуттєвіших проблем клієнта. Намагання ухилитися від проникнення до свого внутрішнього світу виявляється в нахилі до інтелектуалізації. Пояснення й консультації обсессивний клієнт сприймає головою, а не серцем. Він багатослівний не для точного вираження своїх почуттів, а для відмежування від них. Розповідь такого клієнта переобтяжена деталями, він намагається нічого не пропустити у своїй розповіді, але все-таки не розкриває своєї особистості. Бесіди з обсессивними клієнтами, як правило, важкі й довготривалі.

Важливий підсвідомий внутрішній конфлікт obsесивної особистості — це боротьба між слухняністю й неслухняністю, між бажаннями й прагненням опиратись авторитетам.

### *Завдання консультанта*

1. Консультантові слід розібратися в особливостях obsесивної особистості, щоб уникнути помилок у роботі з obsесивними клієнтами й розуміти власні реакції під час зустрічі з ними.

2. Для встановлення витісненого obsесивним клієнтом матеріалу інколи доцільне дослідження його слів. Допомагає також використання малюнкових тестів замість завдання розповісти про проблеми словами.

Obsесивні клієнти люблять приходити до консультанта з описом переліку своїх проблем чи зі списком запитань, котрі потрібно обговорити під час консультування.

3. Очевидно, це відображає бажання контролювати ситуацію консультування й ухилитися від прямого емоційного контакту з консультантом. Коли клієнтові не дозволяється користуватися наперед підготовленими текстами чи дотримуватися встановленого ним порядку запитань-відповідей, він розгублюється. Така поведінка консультанта є для нього сюрпризом, а obsесивна особистість не сприймає сюрпризів: спонтанність провокує в неї тривогу. Підготовка до зустрічі з консультантом спрямована на запобігання несподіванок, що можуть вивести з рівноваги. Консультант може запитати клієнта: «Чому ви приділяєте таку увагу підготовці до нашої зустрічі?». Відповідь клієнта може відкрити шлях у його внутрішній світ. І, звичайно, працюючи з obsесивними клієнтами, консультант сам не повинен користуватися допоміжними засобами (записами і т. ін.).

4. У роботі з obsесивними клієнтами перед консультантом стоїть подвійне завдання (Storr, 1980). По-перше, він повинен допомогти клієнтові висловити бажання, від яких той захищається. По-друге, сам консультант має бути людиною, здатною до експериментування, щоб клієнт міг потренуватися в зав'язуванні вільних від субординацій стосунків.

5. Якщо реакція консультанта на обсесивну особистість адекватна, психологічним захистом клієнта є зло. Таку відповідну реакцію слід розглядати не як результат своєї помилки, а як ознаку прогресу в роботі. Консультантові не слід згладжувати стосунки з клієнтом, котрий сердиться. Навпаки, потрібно дозволити йому висловити свої приховані почуття. Не слід заохочувати бажання клієнта негайноперестати злитися. Реальне консультування може розпочатися лише тоді, коли ми будемо крок за кроком пов'язувати злість клієнта з причинами, які її викликали, і відшукаємо суть специфічного стилю його стосунків з іншими людьми. У цьому криється шанс хоч трохи звільнити обсесивного клієнта від тягаря невисловлених емоцій.

### ***Клієнти з параноїчними розладами***

#### *Характеристика параноїчної особистості*

Характерна для параноїчної особистості схильність до підозрливості й егоцентричності характеризують основні параноїчні синдроми — *манію переслідування* й *манію величності*, що зумовлює нездатність до встановлення зв'язків з іншими людьми і соціальну відстороненість, а також відображає дифузність особистісної ідентичності, коли людині важко відрізнити, що належить до власної особистості, а що – ні.

Сутність маній переслідування полягає в підозрі оточення в злих намірах. Тому параноїк утрачає багато часу на виявлення «ворогів», котрі слідкують за ним, підслуховують його розмови і т. ін. Таким «ворогом» може стати як окрема людина, так і група людей. Із цією манією пов'язана й інша ревнивість, що дуже часто трапляється. Підозра одного з подружжя у зраді — дуже вагома підстава для параноїчних страхів.

**Манія величності** виявляється в приписуванні собі талантів і здібностей, попередньо не помічених. Параноїки такого типу, як правило, грають роль винахідників, роботи яких покликані вирішувати глобальні проблеми світу, або творців месіанських теорій, котрі здатні врятувати світ. Іноді параноя проявляється в еротоманії, коли людина думає, що вона закохана і намагається звабити особу протилежної статі.

Параноїк хоч і дуже жадає близькості з іншими людьми, проте боїться бути обманутим. Це і слугує головною причиною підозрливості. Отож, параноїк, боячись бути відштовхнутим, сам усіх відштовхує, що зумовлено його ворожістю.

#### *Завдання консультанта*

1. Консультант, зустрівшись із параноїчним клієнтом, повинен бути готовим до його недовір'я, ворожості. Такі клієнти постійно «перевіряють», наскільки можна довіряти консультантові. Недовір'я й ворожість дещо неприємні, а їх подолання є найважливішою умовою в роботі з параноїчними клієнтами. Насамперед консультант повинен мати на увазі, що параноїки так поведуться зі всіма людьми. Відповідне розуміння допомагає консультантові зберегти самовладання, не використовувати надмірного захисту і не намагатися «перемогти» клієнта. Працюючи з параноїчними клієнтами, слід дотримуватися первинної дистанції, тому що надто швидке чи надміру глибоке «втручання» провокуватиме неприязнь.

2. Недосвідчений консультант може почати сперечатися з параноїком із приводу обґрунтованості його маній, намагаючись використати логічні аргументи. Дискусія недоцільна, оскільки для параноїчного клієнта недоступна мова логіки. У спілкуванні він користується параноїчними метафорами. Значно важливішим є сам факт існування манії й упевненість клієнта у своїй правоті. У будь-якому випадку консультант повинен пам'ятати, що він має справу не з манією, котру слід знищити, а з людиною, котра «породила» цю манію.

### ***Клієнти з шизоїдними розладами***

#### *Шизоїдна особистість*

Уперше термін «шизофренія» як назву хвороби людини використав відомий психіатр Euden Bleulerb (1911р.), який окреслив контури шизоїдної особистості за основними симптомами шизофренії. Найважливіші з них він описав відомою формулою «чотирьох А» (цит. за: Kennedy, 1977):

1. *Афективність*. У хворого шизофренією порушується емоційна сфера, його емоційне життя стає дуже бідним. Почасти емоційні реакції, неадекватні (наприклад сміх у розповіді про смерть близької людини), тобто емоційне переживання не відповідає змісту думок.

2. *Асоціативність*. Шизофренікам властива втрата логічної послідовності думок. На основі асоціацій, які вільно виникають, у них відбувається перестрибування від однієї думки до іншої. Спосіб мислення здається дивним і хаотичним, відповіді на запитання абсолютно неадекватні. Іноді асоціативні порушення можуть бути дуже тонкими і важкопомітними.

3. *Аутизм*. Мислення шизоїда надто суб'єктивне й егоцентричне. Він здається заглибленим у мрії й фантазії, які поступово підмінюють реальність. Почасти словам надається особливий зміст, і консультантові важко зрозуміти, про що говорить клієнт. Такий індивідуальний словник свідчить про аутичність мислення.

4. *Амбівалентність*. Хоч більшість людей відчувають у тих чи інших ситуаціях, шизоїдна особистість амбівалентна майже у всьому. Вона переповнена суперечливими почуттями, поглядами у ставленні до інших людей і до своїх життєвих умов. Шизоїдні клієнти відчувають багато труднощів у стосунках з іншими людьми. Вони недовірливі, тому у них дуже мало або взагалі немає друзів. Інколи шизоїдні особистості зав'язують дружні стосунки з такими, як і вони, однак такі стосунки не тривалі.

Шизоїдні клієнти бояться близькості, інтимності, тому що реакції інших людей викликають у них амбівалентні почуття. Від близькості вони захищаються, уникаючи будь-яких емоційних проявів у міжособистісних стосунках. Оскільки почуття важливі в житті людей, шизоїдна особистість балансує на грані переживання беззмістовності життя. Уникання близьких стосунків такі клієнти пояснюють тим, що такі стосунки їх виснажують, а також є обтяжуючими для оточення. «Збереження» себе у спілкуванні приводить до обережності і не дозволяє поводитися спонтанно. Виникнення настанови на уникання близьких міжособистісних зв'язків пояснюється (Storr,

1980) специфічною поведінкою батьків у дитинстві. Догляд за малюком відбирає у батьків багато фізичної й психічної енергії, і шизоїдні батьки, яким чужий світ дитини, її потреби, відчувають себе виснаженими. Як наслідок, дитина не отримує потрібної їй любові та розуміння. У неї формується впевненість, що любов можлива лише в уяві. Пізніше, у зрілому віці, емоційні стосунки сприймає не як взаємозбагачені, а як виснажливі, і найбільш безпечним виявляється ухилення від них.

Намагаючись поповнити дефіцит контактів із зовнішнім світом, шизоїдна особистість створює багатий уявний світ. Недоступність реальних стосунків і справжньої любові шизоїди компенсують в уяві, наділяючи себе величністю. Плоди уяви шизоїдна особистість намагається повернути до реальності. У міжособистісних стосунках це виражається позою вищості.

Шизоїдні індивіди можуть відчувати залежність від інших, враховуючи, що не здатні потурбуватися про себе чи влаштувати своє життя. Почуття безсилля — одна з причин регресії таких клієнтів до примітивних форм пристосування до оточення. З іншого боку, шизоїдній особистості боляче почувати себе залежною, тому що це вражає її гордість.

Особливості шизоїдної особистості ускладнюють встановлення й підтримування з нею контакту. Консультант часто відчуває, як зазначила Storr (1980), що шизоїдів відрізняється «довжина хвиль». У стосунках із такими клієнтами дуже важлива зацікавленість і бажання допомогти, а не діагностичний підхід. За тяжкими порушеннями маскується унікальна людина, і навіть невелика частина простої людяності консультанта може дати непогані результати і полегшити страждання шизоїдного клієнта.

#### *Завдання консультанта*

Шизоїдна особистість є однією з найскладніших у роботі консультанта чи психолога, а найгірший її прояв — **шизофренія** — із найглибших і найдосконаліших порушень психіки.

Шизоїдні особистості потрапляють на психологічне консультування чи психотерапію з різних причин. Частіше причиною звернення є недовір'я, що

оточення здатне їх зрозуміти й допомогти, тому вони шукають допомоги у спеціалістів, від котрих очікують розуміння своїх проблем. Як правило, шизоїди жаліються на незмогу встановити й підтримувати стосунки, особливо з особами протилежної статі, на нездатність сконцентруватися й закінчити розпочату роботу, на поганий настрій. Консультантові слід розуміти ступінь ізоляції шизоїдного клієнта. Перший контакт повинен бути інтелектуальним. Шизоїдного клієнта легко налякати безпосереднім проникненням у його емоційне життя. Консультант також повинен мати на увазі протиріччя між бажанням клієнта бути з людьми й страхом перед оточенням. Поспішність в установленні близького контакту з клієнтом може спровокувати його втечу з консультації. Однак, якщо консультант буде дуже нейтральним і надмірно віддалиться від клієнта, той може відчувати себе знехтуваним. Не слід забувати, що оптимальна дистанція у взаєминах — кращий подарунок шизоїдному клієнтові.

Консультант повинен пам'ятати, що в консультуванні шизоїдний клієнт поводить, як і в інших життєвих ситуаціях, наприклад у сім'ї. Ці клієнти часто намагаються, щоб люди, які їх оточують, відчували себе винними.

Коли клієнти говорять, що консультант ще більше заплутав їхні проблеми, це не проста констатація факту, а ймовірно психологічна маніпуляція. У консультанта провокується почуття провини в надії, що він розіллється, і тоді клієнт отримує підтвердження неефективності його роботи.

### ***Клієнти з асоціальною поведінкою***

#### *Асоціальність*

**Асоціальність** — один із найскладніших і важкопрогнозованих особистісних розладів, що виявляються через порушення поведінки. Соціопати погано соціалізовані, вони живуть в ім'я задоволення своїх інстинктивних потреб, не звертаючи уваги на норми моралі, вимоги суспільства, тому схильні постійно порушувати правила й закони співіснування, незважаючи на можливі покарання.

Асоціальна особистість нетерпляча, зорієнтована на моментальне задоволення, керується безпосередніми потребами і не в змозі терпіти затримку в задоволенні потреб. Вона може вкрасти тому, що в певний момент не має при собі грошей чи просто не хоче займати себе отриманням бажаного законно. Від асоціальних дій не утримує і загроза кари. Через відсутність симпатії агресивним реакціям буває властива жорстокість, навіть садизм.

Асоціальну особистість не слід плутати з особою, яка поводить асоціально через внутрішні невротичні конфлікти. Невротик переживає вину через свою поведінку, що абсолютно не властиво асоціальній особистості. Асоціальна особистість має схильність уникати відповідальності за небажану поведінку за рахунок раціоналізації і перекладати вину на інших (проекція). Тривале спілкування з такою людиною завжди викликає невдоволення.

Ознаки асоціальної поведінки можуть проявитися задовго до юнацтва, проте саме в юності асоціальність особливо помітна і проявляється в агресивності, безладній сексуальній поведінці й механічному погляді на секс, у схильності до вживання алкоголю й наркотиків.

Асоціальна особистість дивиться на інших людей, як на джерело небезпеки чи насолоди, не звертаючи уваги на їх безпеку, задоволення, зручності. Вона переживає власні потреби як невідкладні й невмолимі, відкладання реалізації яких чи заміна чимось іншим немислима. Задоволення потреб веде до розпусти, стану перенасичення, але не до переживання щастя з властивим йому почуттям підвищення самоповаги.

Асоціальна особистість не здатна встановлювати тісні міжособистісні взаємини. Дружба вимагає від людей якостей, які їй не властиві. Асоціальні індивіди можуть лише брати від інших, але нічим не хочуть жертвувати, і це породжує сімейні негаразди. Вони орієнтуються виключно на себе і не сприймають інших людей як таких, що мають права й почуття. Інші люди для них лише засіб для досягнення власних цілей.

*Завдання консультанта*



1. Консультант повинен знати, що асоціальна особистість — це не просто інша людина. Вона кардинально відрізняється від інших — ставленням до себе та людей, метою життя.

2. Асоціальна особистість нерідко паразитує на оточення, використовуючи свою зовнішню привабливість. Унаслідок наведених причин консультанту важко виявляти симпатію до таких клієнтів, а їхня нездатність встановити близькі й осмислені стосунки заважають отриманню користі від консультування й психотерапії. Однак, беручи до уваги безмежну дріб'язковість почуттів асоціальної особистості, консультант не повинен поспішно звинувачувати себе, коли не вдається налагодити з клієнтом емоційний контакт. Асоціальні особистості рідко потрапляють до консультанта за власним бажанням. Частіше їх направляє школа чи інші заклади, організації, тому консультантові слід з'ясувати причини приходу клієнта на консультування.

3. Установлювати контакт з асоціальними клієнтами дуже важко, тому що вони переносять свій повсякденний стиль життя й спілкування в консультуванні. Із самого початку консультування такі клієнти мають схильність обдурювати консультантів, особливо недосвідчених, своїм зовнішнім виглядом і обманною доброзичливістю, умінням підлеститися. Консультант, бажаючи допомогти, може перестаратися й стати об'єктом маніпуляції клієнта. У цьому розумінні асоціальна особистість становить для консультанта певну небезпеку.

4. Працюючи з асоціальними клієнтами, консультантові важко в будь-який момент ідентифікувати свої почуття і покладатися на них, тому що це єдиний спосіб уникнути маніпуляцій клієнта і виконувати роботу, не звертаючи уваги на великі труднощі.

***Особливості психоконсультування клієнтів з неадекватною поведінкою***

***Клієнти з тривожною поведінкою***

*Причини тривожності*

Тривожність попереджує людину про небезпеку, загрозу і в цьому випадку має не меншу цінність, ніж біль. S. Freud визначає тривожність як сигнал Ego, що попереджає індивідуум про наявність внутрішнього конфлікту.

Конфлікт, як правило, відбувається між неприйнятими підсвідомими імпульсами і психічними силами, спрямованими на стримування цих імпульсів.

**Тривожність** — це сигнал не лише попереджувачий, й захищаючий від конфліктів, тому що задіює механізми психологічного захисту.

Тривожність уподібнюється зі страхом (S. Freud навіть ототожнює це становище, використовуючи єдине поняття «Anqst»), так в обох випадках виявляється реакція на небезпеку.

Тривожність інтропсихічна, тобто зумовлена внутрішньо і пов'язується із зовнішніми об'єктами лише тією мірою, в якій вони стимулюють внутрішні конфлікти.

Звичайно, тривожність, на відміну від страху, є реакцією на уявну, невідому загрозу. До основи тривожності завжди покладено внутрішні конфлікти особистості. Для тривожності також характерна пролонгованість, тобто їй властиво розтягуватись у часі, постійно повторюватись або ставати неперервною.

Під фізіологічним кутом зору тривожність є реактивним станом. Вона викриває фізіологічні зміни, готуючи організм до боротьби — відступу або опору. Під час тривожності збуджується серцево-судинна система (збільшується ритм серця, підвищується тиск), а діяльність травного тракту пригнічується (зменшується активність секретій й перистальтики). Кров із травного тракту «переходить» до м'язової системи, тобто організм готується до активної діяльності. *Тривожність виявляється на трьох рівнях:*

1. Нейроендокринологічному (продукція адреналіну — епінефрін).
2. Психічному (невизначені побоювання).
3. Соматичному або моторно-вісцеральному (фізіологічні реакції різних систем організму на збільшення продукції епінефріна):
  - а) дерматологічні реакції (шкіряні роз'ятрювання);

б) реакція серцево-судинної системи (тахікардія, збільшення систолічного тиску);

в) реакція травного тракту (приглушення діяльності слинних залоз — сухість у роті, неприємний присмак, анорексія, пронос, запор і т. ін.);

г) реакція дихальної системи (гіпервентиляція);

г) генітально-уринальні реакції (збільшене сечоспускання, порушення в менструальному циклі, біль в області таза, фригідність, імпотенція);

д) вазомоторні реакції (потовиділення, почервоніння);

є) реакції скелетно-м'язової системи (головні болі, болі в потилиці, арталгії).

Широкий спектр фізіологічних реакцій, пов'язаних із тривожністю, пояснює, чому її тривалий перебіг викликає психосоматичні розлади, а саме стан тривожності почасти «маскується» скаргами соматичного характеру. Такі клієнти, як правило, спочатку потрапляють не до психолога, а до лікаря (психотерапевта).

Кожен із нас, особливо у стресових ситуаціях, переживає тривожність. Однак для більшості людей це тимчасовий стан, який вони переборюють. У консультуванні ми маємо справу з клієнтами, для яких тривожність є важким станом, що часто супроводжується неприємними фізичними відчуттями. Психологічно такий клієнт відчуває, що з ним «відбувається щось не те», але ж не може конкретизувати свої недомагання і не знає, коли і де з ним знову трапиться така трагедія. Людина постійно відчуває тривожність, живе ніби під темним небом і не може перебороти напругу ні зусиллями своєї волі, ні за допомогою рідних. У такому стані клієнти, як правило, потрапляють до психолога-консультанта. Іноді цей стан полегшується сам по собі, іноді дуже часто загострюється й обтяжується. Невизначена тривожність особливо пригнічується несприятливими життєвими обставинами, коли існує постійна загроза соціальному становищу або фінансовому благополуччю і т. ін. Соціальна сфера, життєві умови не так безпосередньо

породжують внутрішні конфлікти, як постійно сприяють їхньому виявленню повною силою.

### *Завдання консультанта*

Робота консультанта з клієнтом, який звернувся у зв'язку з постійною тривожністю, втомлюваністю, є складною, тому що клієнтові важко пояснити, які проблеми приховані за таким виснажливим переживанням. Консультант повинен вміти побачити різні «сторони» тривожності, оскільки тривожність часто не проявляється безпосередньо, а «перетворюється».

Одна з найчастіших «маскувань» тривожності — перейменування. «Я збуджений; я в напрузі; у мене слабкість; я боюсь; мені смутно; я постійно просинаюся вночі; я не відчуваю» себе самим собою — клієнти говорять десятки слів і виразів для визначення стану тривожності.

Дуже часто тривожність виражається соматичними симптомами. Більшість клієнтів пов'язують їх зі спеціальними ситуаціями, що спонукають тривожність. Проте неправильно називати такі симптоми «функціонувальними», «на нервовому ґрунті» тощо, оскільки клієнт відчуває себе ніби винним у ситуації, скаржиться на щось фіктивне, у зв'язку з цим звертаються до заперечення і до інших явищ психологічного захисту. Іноді соматичні скарги є простим способом заявити про свою тривожність. Наприклад, коли клієнт скаржиться на головний біль у присутності дружини, консультант повинен з'ясувати проблему: «Здається, Ви хочете мені сказати, що в присутності дружини через якісь обставини нервуєтесь і Ваша тривожність виявляється головним болем. Якщо нам вдасться дізнатися, що викликає у Вас тривожність, ми зможемо побороти цей головний біль». Подібна тактика значно краща, ніж пряме підтвердження: «У Вас головний біль на нервовому ґрунті». Соматичні симптоми не обов'язково виникають внаслідок тривожності — часто вони просто заміщають тривожність.

Іноколи тривожність маскується відповідними діями. Увесь спектр нав'язливих дій — від стукання пальцями по столу, крутіння гудзиків, надокучливого моргання очима, чухання й переїдання, надмірне пияцтво або

куріння, нав'язлива потреба купувати речі — може означати тривожність, пов'язану з конфліктною життєвою ситуацією.

Тривожність також почасти приховується за іншими емоціями. Дратівливість, агресивність може бути реакцією на тривожну ситуацію. Деякі клієнти самі пояснюють, що коли вони починають відчувати напругу, то стають саркастичними, в'їдливими, важкими у спілкуванні. Інші клієнти стверджують, що в таких ситуаціях, навпаки, стають холодними, стриманими, неговіркими. Інший тип реакцій часто виявляє внутрішній конфлікт між безсиллям й агресивністю, і цей конфлікт паралізує активність. Якщо ми стикаємося з такими клієнтами, їхнє завдання викликає дратівливість і злість, але ж одночасно дає змогу отримати ключ до розуміння проблем, що доводиться вирішувати, бо навколо клієнтів люди відчують потрібні відчуття, розмовляючи з ними.

Багатослів'я – також спосіб маскування тривожності. Так клієнт намагається приховати власну тривожність і «озброїти» консультанта. Словесний потік не потрібно зупиняти, а лише звернути увагу на приховану за ним тривожність. Неперервна розмова — це своєрідна форма самозахисту, яку не варто одразу ламати.

Консультант крізь призму власних почуттів повинен проаналізувати мотиви багатослів'я, маючи на увазі, що в повсякденному житті клієнт так само набридає навколишнім марними розмовами, прагнучи приховати свою тривожність.

Деякі клієнти, щоб приховати свою тривожність і стримати активність консультанта, постійно перебивають його, що помітно фруструє консультанта. Однак більшість клієнтів не здатні його «переривати», і консультант легко опановує ситуацію. Важко в тих випадках, коли насправді клієнт небагатослівний і не хоче заповнити фразами паузи, але ж зразу перебиває консультанта, коли той починає говорити. Навіть якщо консультант хоче заперечити, такий клієнт не зупиняється, ніби не чує його слів. Консультантові тоді не слід вступати в суперечку, а різко зупинити клієнта і вказати на недо-

пустимість такої поведінки. Бажання перебивати консультанта може бути зумовлено не повністю усвідомленим страхом перед будь-яким запитанням чи висловлюванням. Іноді варто прямо запитати, чи розуміє клієнт, що робить. Пряме запитання допоможе клієнтові зрозуміти спосіб своєї поведінки в стані тривожності. Така категорія клієнтів захищається від тривожності парадоксальним шляхом. Вони з демонстративною відкритістю розповідають про свої справи і запитують, що робити. Таке підкреслене вихваляння тривожності, як правило, є проявом ворожості, і консультант повинен звернути на це увагу клієнта.

Тривожність може мотивувати опір власне процесу консультування. По суті відбувається опір усвідомленню внутрішніх конфліктів, а отже, і підвищення тривожності. Опираючись, клієнт намагається контролювати свою відкритість, вимовляти лише «цензурні» думки й почуття, бути якомога більше безособистісним, не виявляти своїх почуттів стосовно консультанта. Консультант, навпаки, має звертати увагу клієнта на те, як він запобігає тривожності: «Ви змінили тему бесіди?», «Ви намагаєтесь переключити увагу на мене?», «Ви хочете, щоб я Вам указав тему висловлення?», «Ми знову повертаємося назад — Ви намагаєтесь нав'язати мені керівництво бесідою» тощо.

Іноді тривожність примушує клієнта не лише опиратися, а й демонструвати ворожість до консультанта, найчастіше в закритій формі. Клієнт із презирством і сарказмом критикує тупих консультантів, яких відвідував раніше, розповідає історії про помилки психологів і психіатрів. Більш звужена форма наступу на консультанта виражається у спробі подружитися з ним, щоб консультант бачив клієнта не як клієнта, а як друга. Тривожний клієнт — це та людина, яка намагається знайти загальні інтереси з консультантом і виступає в ролі його партнера з хобі. Для цього клієнти приносять, скажімо, поштові марки або інші колекційні предмети, намагаючись зробити обмін, запрошують консультанта на чашку кави або обід, жінки поводяться так само, але з характерною для них специфікою — намагаються показати свою жіночу привабливість, демонструють материнську або сестринську поведінку, ви-

являють занепокоєння зовнішнім виглядом і здоров'ям консультанта, що створює ілюзію дружніх стосунків. Така поведінка клієнтів спрямована на «знищення» консультанта як професіонала; збуджувальними мотивами є страх і тривожність, заперечення серйозності своїх проблем. Якщо консультант піддається вищенаведеному впливу і справді стає «другом» клієнта, виникає багато серйозних труднощів у консультативному контакті, консультування загалом на цьому закінчується.

Консультуючи тривожних клієнтів, важливо знати не лише способи, якими вони маскують свою тривожність, а й засоби, з допомогою яких намагаються позбавитися від неприємного впливу тривожності. Цими засобами служать механізми психологічного захисту, які вперше описав S. Freud. Механізми функціонують автоматично, на підсвідомому рівні. Клієнт, використовуючи захисні механізми для зменшення тривожності, не виявляє патології, доки не стає утрируваним і не починає викривляти розуміння реальності й обмежувати гнучкість поведінки. Описано багато механізмів психологічного захисту. Охарактеризуємо коротко основні з них:

1. **Витіснення.** Це процес мимовільного усунення до підсвідомості небажаних думок, потреб або почуттів. Freud докладно описав захисний механізм мотивованого забування, який відіграє суттєву роль у формуванні симптомів. Коли дія цього механізму для зменшення тривожності виявляється недостатньою, підключаються інші захисні механізми, які дозволяють витісненому матеріалу пізнаватись у викривленому вигляді. Найбільш відомі дві комбінації захисних механізмів:

а) витіснення + зміщення. Ця комбінація сприяє виникненню фобічних реакцій. Наприклад, нав'язливий страх матері, що маленька дочка захворіє важкою хворобою, є захистом проти ворожості до дитини, разом із механізмом витіснення й зміщення;

б) витіснення + конверсія (соматична символізація). Ця комбінація виконує основу істеричних реакцій.

2. **Регресія.** За допомогою цього механізму виконується неосмислене сходження на більш ранній рівень пристосування, що дозволяє задовольнити бажання. Регресія може бути частковою, повною або символічною. Більшість емоційних проблем мають регресивні риси. У нормі регресія проявляється в іграх, реакціях на неприємні факти (наприклад, коли народжується друга дитина, то перший малюк перестає користуватися туалетом, починає просити соску і т. ін.), у ситуаціях збільшеної відповідальності, коли хтось захворів (хворий потребує більшої уваги й опіки). У патологічних формах регресія проявляється у психічних хворобах, особливо під час шизофренії.

3. **Проекція.** Це механізм ставлення до іншої особи або об'єкта мислення, почуттів, мотивів і бажань, що на свідомому рівні індивідуум у себе відштовхує. Нечіткі форми проекції проявляються у повсякденному житті. Багато хто зовсім не критично ставиться до своїх недоліків, із легкістю помічають їх лише в інших, схильні звинувачувати навколишніх в особистих бідах.

Проекція буває і шкідливою, тому що призводить до помилкової інтерпретації реальності. Цей механізм часто спрацьовує в незрілих і вразливих особистостей. У випадках патології проекція призводить до галюцинацій і марення, коли втрачається здатність відрізнити фантазії від реальності.

4. **Інтроекція.** Це символічна інтернаціоналізація (включення в себе) людини чи об'єкта. Дія механізму протилежна проекції. Інтроекція виконує дуже важливу роль у ранньому розвитку особистості, оскільки на її основі засвоюються батьківські цінності й ідеали. Механізм актуалізується під час трауру, втрати близької людини. За допомогою інтроекції згладжуються грані між об'єктами кохання і своєю особистістю. Інколи замість злості й агресії стосовно інших людей нищівні збудження перетворюються в самокритику, самооцінку, оскільки відбулася інтроекція звинуваченого. Таке часто трапляється під час депресій.

5. **Раціоналізація.** Це захисний механізм, правдоподібний до мислення, відчуттів, поведінки, які насправді небажані. Раціоналізація —



найпоширеніший механізм психологічного захисту, тому що наше завдання відповідає багатьом факторам, і коли ми пояснюємо її найбільш бажаними для себе мотивами, то раціоналізуємо. Підсвідомий механізм раціоналізації не потрібно плутати з навмисною брехнею, обманом або нещирістю. Раціоналізація допомагає зберегти самоповагу, уникнути відповідальності й провини. У різній раціоналізації є хоча б мінімальна кількість правди, але в ній більше самообману, тому вона й небезпечна.

**6. Інтелектуалізація.** Цей захисний механізм передбачає перебільшене використання інтелектуальних ресурсів для усунення емоційних переживань і почуттів. Інтелектуалізація тісно пов'язана з раціоналізацією і замінює переживання почуттів роздумами про них (наприклад замість справжнього кохання — розмови про кохання).

**7. Компенсація.** Це несвідома спроба подолання реальних і уявних недоліків. Компенсаційне завдання універсальне, оскільки досягнення статусу є важливою потребою майже всіх людей. Компенсація може бути соціально бажаною (сліпий стає знаменитим музикантом) і небажаного (компенсація низького зросту – прагнення до влади й агресивністю; компенсація інвалідності – грубістю і конфліктністю). Ще вирізняють пряму компенсацію (прагнення до успіху в безперспективній галузі) і непряму компенсацію (прагнення утвердитися в іншій сфері).

**8. Реактивне формування.** Захисний механізм замінює непридатне для усвідомлення гіпертрофованими, протилежними тенденціями. Захист має двосторонній характер. Спочатку витісняється неприємне бажання, а потім підсилюється його антитеза. Наприклад, перебільшена опіка може маскувати почуття відторгнення, перебільшена й ввічлива поведінка може приховувати ворожість тощо.

**9. Заперечення.** Це механізм відхилення думок, почуттів, бажань, потреб чи дійсності, котрий не сприяє на свідомому рівні. Поведінка така, ніби проблеми не існує. Примітивний механізм заперечення більшою мірою характерний для дітей (якщо голова під ковдрою, то реальність перестане

існувати). Дорослі часто використовують заперечення у випадках кризових ситуацій (невеликовна хвороба, наближення смерті, втрата близької людини).

**10. Зміщення.** Це механізм спрямування емоцій від одного об'єкта до більш бажаної заміни. Наприклад, зміщення агресивних почуттів від роботодавця на членів сім'ї чи інші об'єкти. Зміщення виявляється при фобічних реакціях, коли неспокій від прихованого конфлікту переноситься на зовнішній об'єкт. У психологічному консультуванні, як правило, трапляються випадки використання непридатних захисних механізмів для подолання неспокою.

Дуже важливо дати можливість клієнту виговоритися й виразити свій неспокій, тому що стурбований клієнт мало що чує, він не сприймає доводів консультанта. Невимовлений неспокій безмежний.

Коли він «одягається» в оболонку слова, то фіксується в межах слів і стає об'єктом, якого може побачити і клієнт, і консультант. Відбувається значне зменшення дезорганізуючої сили неспокою. Отже, із неспокійним клієнтом потрібно обговорити його стан. Не можна забувати, що ми маємо, по суті, справу з прихованими у підсвідомості почуттями, тому не варто тиснути на клієнта, щоб він швидше назвав причини свого неспокою. Консультант повинен виявити розуміння й терплячість. Не слід також піддаватися спокусі розмірковувати про стреси й напруження, властиві нашому часу. Це, як правило, не стосується страждань конкретного клієнта. Людині, яку роздирають внутрішні конфлікти, не слід відмовляти в допомозі через нібито екзистенціальну природу його неспокою. Екзистенціальний неспокій існує, однак більшість клієнтів звертаються не через нього.

### ***Клієнти зі страхом і фобіями***

#### ***Причини страхів і фобій***

Уже згадувалося, що схожим до неспокійного стану є страх. Однак неспокій, на відміну від страху, не має певного об'єкта, страх же пов'язаний із конкретним предметом оточення (обличчям, предметом, подією). Страх має

біологічну значимість, оскільки оберігає від багатьох небезпек. Без почуття страху ми були б легковразливі.

У психологічному консультуванні існує два типи страхів — нормальний, як природна реакція, і патологічний, який називається фобією. Щоб консультант міг ефективно надавати допомогу, він повинен розуміти психологічний зміст і психодинаміку різних страхів.

Найчастіше клієнт звертається з приводу конкретних страхів, пов'язаних із якимись важливими подіями (страх перед іспитом, чи хірургічною операцією і тощо). У таких випадках слід спочатку допомогти клієнтові зрозуміти зміст події, що викликає почуття страху, розібратися, якою мірою його реакція на цю подію є правдоподібною та адекватною.

Janis вивчив страх у хворих хірургічного відділення і вирізнув три типи емоційних реакцій.

1. Пацієнти першої групи переживали особливо сильний страх перед операцією. Вони відверто говорили про свою стурбованість, намагались якимось відкласти операцію, не могли заснути без заспокійливих ліків і постійно шукали співчуття та підтримки в персоналу лікарні. Для цих пацієнтів і після операції був характерний більший неспокій, ніж для решти.

2. Пацієнти другої групи відчували перед операцією помірний страх. Інколи вони висловлювали стурбованість окремими аспектами операції (наприклад способом обезболювання) і просили сказати правдиву інформацію про те, що з ними будуть робити. Хоч ці пацієнти й почувалися вразливими, проте предмет їхньої стурбованості був реальним, а не уявною небезпекою. Після операції в них спостерігалися лише незначні емоційні порушення. Вони добре співпрацювали з персоналом лікарні.

3. Пацієнти третьої групи майже не відчували ніякого страху перед операцією, позитивно сприймали те, що має статися, їхні очікування виглядали надміру оптимістичними. Після операції, відчуваючи болі, ці пацієнти постійно скаржилися на своє погане самопочуття, ставали злими й агресивними і свою злість спрямовували на персонал лікарні. Janis зробив висновок, що страх

середнього ступеня корисний, тому що готує людину до зіткнення з реальними небезпеками і майбутніми обмеженнями. Дуже важливою виявилася для пацієнтів попередня інформація про подію, якої вони боялися. Пацієнти третьої групи здавалися безстрашними, не цікавилися, що може статися з ними, тому сприйняття після операційних ускладнень було несподіваним.

Матеріали цього дослідження суттєві для консультування пацієнтів зі страхом. Насамперед напрошується висновок про те, що не слід допомагати клієнтові повністю звільнитися від страху, а також не варто приховувати інформацію, яка, на перший погляд, здається страшною. Інформація, відповідно викладена, лише підготовлює до вказаних подій.

Отже, певна міра страху може виявитися цілющою. Психолог-консультант повинен допомогти клієнтові конструктивно скористатися страхом.

Великі труднощі для психолога має консультування клієнтів із фобіями. Основою патологічних страхів є глибоко прихована тривога. Суть механізму формування фобії полягає в зміщенні тривоги від первинної ситуації чи об'єкта, що викликали занепокоєння, на іншу ситуацію чи об'єкт. Людина починає боятися речей, які є лише заміниками об'єктів первинного занепокоєння. Таке зміщення виникає внаслідок невирішених внутрішніх конфліктів.

Отже, під фобіями розуміємо заміну переживань неспокою страхом, при цьому «обирається» специфічний і конкретний об'єкт або ситуація замість невизначеного напрямку тривоги. Відчувати страх також неприємно, однак ця неприємність більш приємна, бо знаєш, чого боїшся, що може реально нашкодити і як уникнути небезпеки, тобто страх, на відміну від тривоги, контролюється.

Консультант не повинен проявляти поспішності в інтерпретації внутрішніх конфліктів клієнта на основі його конкретної фобії. В інтерпретації дуже ненадійно опиратися на символічний зміст фобії. За однією й тією ж фобією в різних людей можуть приховуватися різні конфлікти. Суть фобії великою мірою залежить від індивідуальної історії життя клієнта, тому можна помилитися, піддавшись спокусі поверхового пояснення.

«Мова» фобій заплутана, складна. Стержнем невротичної поведінки з перевагою фобій є посилене уникання тривоги, намагання обійти спонукаючий її конфлікт. Тому клієнт почасти спокійно говорить про свій страх, але заперечує існування будь-яких внутрішніх конфліктів, пов'язаних із цим страхом. Консультант повинен бути готовий до такої поведінки. Способи уникнення обговорення конфлікту можуть проявитися найрізноманітнішим способом. Як правило, клієнти дуже обережні в стосунках із консультантами. Вони схильні опиратися намагання консультанта говорити про речі, що провокують тривогу.

Опір знову ж таки може набувати різних форм. Клієнт забуває деталі передісторій своїх проблем, що розкривають суть психологічного конфлікту. Наприклад, виникнення фобій якось пов'язано зі змінами життя клієнта, системи стосунків його особистості, але клієнт про це навіть не згадує, хоч така інформація дуже важлива для розуміння природи фобій.

Опираючись, клієнт також може намагатися відійти від теми бесіди і, отже, ухилитися від тематики, що провокує тривогу.

Консультант повинен враховувати ці типові риси поведінки клієнтів із фобіями, оскільки інколи доводиться поступатися перед клієнтами, і не торкатися неприємних тем, щоб не завдавати їм страждань. Однак така тактика не дозволяє надіятися на успіх у корекції фобій.

Ще один спосіб утечі від тривоги клієнтів із фобічними реакціями — самолікування. Вони купують книжки на медичну тематику, шукають інформацію у спеціальних журналах, намагаються випробувати всі можливі методи лікування, однак уникають безпосереднього звернення до своїх внутрішніх конфліктів. Консультантові важливо розібратися, яку вторинну вигоду має клієнт зі своєї «боязливої» поведінки в сімейних стосунках, на роботі чи в будь-яких інших сферах. Шанси розуміти клієнта збільшуються, якщо застосовується спроба дивитися на його проблеми чи симптоми в широкому контексті.

Ще одна особливість консультування клієнтів із фобіями виявляється в тому, що страхи можуть передатися консультантові. Якщо таке трапилося, то це означає, що перемогла використана клієнтом техніка ухилення, і цим випадком не слід займатись. Ефективна корекція страхів вимагає від консультанта посиленого самоконтролю.

### ***Вороже налаштовані й агресивні клієнти***

#### *Причини ворожості і агресивності*

Немало проблем у консультуванні створюють негативно налаштовані чи відкрито ворожі (що трапляється рідше) клієнти. Консультанти по-різному реагують на таких клієнтів: одні відповідають дратівливо і з ворожістю; інші намагаються виявити люб'язність і дружбу, налаштовуючи клієнта на свою користь і пояснюючи відсутність підстав для озлоблення; треті ігнорують стан клієнта, поводяться так, ніби нічого не сталося. Можливо, у деяких випадках корисно розсердитися на клієнта, однак ще важливіше зрозуміти причину його стану.

Клієнтові слід сказати, що він вороже налаштований і злий. Інколи поняття «озлобленість» і «ворожість» є надто сильними для характеристики, тому свої висловлювання слід формулювати не лише категорично. Наприклад: «Ви, здається, чимось невдоволені?», «Ви розчаровані?», «Не хочете щось сказати?», «Це звучить так, ніби ви сердиті» тощо. Якщо консультант лише підозрює клієнта у ворожості, він може уточнити: «Що сталося?», «Я неправильно щось сказав чи зробив?». У будь-якому випадку, зіткнувшись із ворожістю клієнта, не варто поводитися так, ніби розколовся світ навпіл. Зрозуміло, не можна з насмішкою чи презирством дивитися на клієнта — його ворожість слід завжди трактувати серйозно, тому що вона заважає психологічній взаємодії.

Причини незадоволення клієнта можуть бути простими — не подобається вигляд чи слова консультанта, консультант надто молодий і т. п. Причини, як правило, існують. Щоб розібратися в підставі озлобленості клієнта й ефективно реагувати на неї, консультант повинен розуміти основні риси цього стану.

Насамперед злість є чимось патологічним чи незвичайним. Кожен зрідка сердиться, або, точніше кажучи, здатен розізлитися. Немає такої життєвої ситуації, де не могло б проявитися почуття злості, зла думка чи дія. Деякі справи, що відбуваються в житті, хоч і невеликою мірою, але мотивовані злістю. Ворожість має свій зміст — вона є засобом самозахисту, крім того, вона значно дієвіша, ніж страх. Інакше кажучи, злість є не лише сигналом, що попереджає про небезпеку, як тривога й страх, а й почуттям, що зумовлює самозахист, вона породжує агресивність.

### *Завдання консультанта*

Консультантові важливо знати походження озлобленості, причини якої приховані в життєвих обставинах клієнта. Злість «історична», тобто має своє минуле, у кожної людини неповторна.

Упродовж життя, особливо в дитячі роки, формується індивідуальний «стиль ворожості», тобто через що ми сердимось, як накопичується й вимощується злість. Одні клієнти сердяться, якщо консультант говорить наказовим тоном: інші — коли ясно й точно не вказує, що робити; треті — коли ставить багато особистих запитань, тому що це видається для них зайвою цікавістю. Такі обставини в одних клієнтів стимулюють ворожість, в інших — ні. В основному ці відмінності зумовлені особливостями життєвого досвіду. Консультантові нелегко достатньою мірою прослідкувати історію озлобленості клієнта, проте важливіше зрозуміти, що злість, в основному, «принесена» у консультування і не пов'язана з тим, що говорить і робить консультант.

Інколи в конкретний момент консультант безпосередньо «заміняє собою» якусь людину чи ситуацію з минулого життя. Коли клієнт, особливо на початку консультації, ворожий, підозрілий, злий, консультант повинен знати, що джерело цих почуттів – в особистості клієнта. Почасти консультант схильний звинувачувати себе, оскільки йому здається, що клієнти завжди поважають хорошого консультанта і ніколи не повинні сердитися на нього. Це неправильно — злість є унікальним почуттям. І не варто впадати в ілюзії з приводу відсутності ворожості при консультуванні. Однак ілюзія може виникнути й

виникає. Потрібно твердо знати про інше — консультант, стосовно якого клієнт не може вільно висловити своє невдоволення чи злість, — поганий консультант.

У консультуванні слід мати на увазі, що інколи клієнт приховує тривогу. У таких випадках потрібно допомогти клієнтові розібратись у його справжніх почуттях і трансформувати ворожість.

Хоч консультантові нелегко лишатися спокійним, відчувши озлобленість клієнта і вислуховуючи неприємні речі про себе, однак не слід забувати, що відповідати ворожістю — значить провокувати ще більшу ворожість. Консультант зобов'язаний усвідомити свої почуття в таких ситуаціях, ідентифікувати своє невдоволення, щоб ефективніше допомогти клієнтові перебороти його озлобленість. Коли на ворожість клієнта ми не відповідаємо ворожістю, то врешті-решт збільшується взаємне розуміння, зростає співробітництво в досягненні спільної мети.

Існує велика різниця між озлобленістю клієнта, що виникла в процесі консультування, і прямими образами консультанта. Як правило, агресія стосовно консультанта виражається не прямо. До образ консультант ні в якому разі не повинен лишатися толерантним, оскільки вони шкодять і самому клієнтові.

Одним із варіантів такої поведінки є дорікання колегам консультанта, з якими клієнт зустрічався раніше. Інколи претензії бувають справедливі, оскільки не всі психологи досконалі й ввічливі у своїй поведінці. Проте в більшості випадків повідомляється або цілковита неправда, або дуже викривлена інформація. Так клієнт примушує консультанта погодитися з ним або провокує дискусію. У цих випадках не слід розкривати своїх позицій, просто дати клієнту змогу повніше поділитися своїми переживаннями. Існує міф про неконтрольовану ворожість психічно хворих клієнтів. Насправді реальну небезпеку становлять небагато таких хворих. Однак під час виникнення небезпечної ситуації консультантові не потрібно демонструвати героїзм. Лишаючись спокійним, не погрожуючи, слід попередити клієнта, що



агресивні дії недопустимі й за потреби будуть вжиті дисциплінарні заходи. У словах консультанта не повинна звучати ворожість. Як правило, клієнти погоджуються з обмеженнями, тому що й самі занепокоєні наслідками своєї поведінки. Частіше в консультуванні трапляється прихована ворожість. Справитися з нею складніше. Отже, якщо в бесіді з клієнтом відчуваємо щось недобре, то слід йому допомогти відверто висловитися, розкрити свої переживання, тому що будь-які сильні емоції, що лишилися невисловленими, особливо негативні, дезорганізують логічне мислення й поведінку, сприяють виникненню психосоматичних симптомів і ускладнюють процес консультування.

## ***2.2. Особливості роботи психолога з клієнтами з алкогольною залежністю***

### *Причини алкоголізму*

Алкоголізм – це одна з найважливіших соціальних проблем сучасності, одна з найскладніших медичних проблем і, зрештою, одна з найскладніших проблем психологічної допомоги.

Причини алкоголізму намагаються пояснити по-різному, і остаточного пояснення не існує. Одні науковці вважають, що алкоголізм можна діагностувати, коли вживання алкоголю порушує здоров'я і стає потрібним для підтримування нормальної активності. Інші вчені стверджують, що алкоголізм належить до особистісних порушень, які проявляються у психічній і фізичній залежності. Треті називають алкоголізм процесом вживання алкоголю, змінами психічного стану, що створює проблеми у стосунках із членами сім'ї, родичами, друзями, співробітниками, протиправні дії. В останньому випадку абсолютна кількість вживаного алкоголю не дуже важлива.

Як правило, фахівці розрізняють соціальні, біологічні й психологічні причини алкоголізму. Біологічні причини вбачають в особливостях метаболізму індивіда – деякі люди дуже чутливі до алкоголю. Інші, навпаки, вирізняються

підвищеною толерантністю, вживають надмірні дози спиртних напоїв і не стають алкоголіками.

Добре відомо, що діти алкоголіків частіше страждають алкоголізмом, а це вказує на важливість генетичних факторів. Ті, хто наголошує на вагомості біологічних причин походження алкоголізму, надають перевагу лікуванню фармакологічними засобами. Однак таке лікування неефективне.

Психологічні причини алкоголізму вбачають у спробах індивіда вирішити проблеми з допомогою найдоступнішого засобу — алкоголю. Оскільки спиртні напої справді допомагають тимчасово зменшити емоційну напругу, вживання алкоголю може стати звичним засобом зняття стресів. Поступово для досягнення бажаного результату потрібні все більші дози. Зі збільшенням кількості алкоголю й частоти його вживання виникають типові розлади: мислення стає обмеженим, сповільнюються фізичні реакції, псується стосунки з людьми, постають нові проблеми, серйозніші від тих, заради яких уживався алкоголь.

Дослідження особистості алкоголіків засвідчують, що більшість із них емоційно незрілі, ні від кого не залежні й пасивні. Через низький поріг чутливості вони постійно відчувають потребу у зменшенні тривожності. До вживання алкоголю, з одного боку, спонукає і те, що він полегшує прояв почуттів, у т. ч. ворожих, сексуальних та ін. З іншого боку, після епізодів інтенсивного пияцтва почасти проявляється почуття провини, і бажання позбутися поганого настрою знов спонукає до вживання алкоголю.

#### *Завдання консультанта*

1. Стратегія й тактика роботи консультанта зумовлена розумінням причин алкоголізму.

Деякі консультанти алкоголізм розуміють як шкідливу звичку, слабкість характеру. Серйозної причини для випивки ніби й немає — просто п'ють тому, що подобається, не вистачає волі, хтось розсердив, неможливо опиратися впливу друзів, або просто так вийшло.

2. Консультант при такому підході відверто говорить клієнтові, що він думає про алкоголіків узагалі й конкретно про клієнта, а також пояснює, що той повинен робити. Зрозуміло, слід перестати пити, більше часу приділяти сім'ї, роботі, знайти хобі і т. ін. Інколи настанови мають хороший безпосередній ефект — клієнт перестає пити й починає «нове життя». Проте слід пам'ятати, що алкоголікові неважко на деякий час кинути пити. Він кидає пити десятки й сотні разів із різних причин. Інколи буває збіг із «виховними» зусиллями консультанта, і перерва у питті буває дещо довгою. Якщо випивка супроводжує гостре почуття провини, зусилля клієнта можуть зменшити переживання й потреби у випивці значно зменшаться.

Отже, повчання й моралізаторство у роботі з алкоголіками — не завжди даремна трата часу.

Проте проблема лишається — через деякий час клієнт, як правило, починає пити знову.

Висування на перший план психологічних факторів зумовлено перевагами психологічної допомоги при алкоголізмі перед біологічною терапією. Однак вибір способів конкретної допомоги алкоголізму залежить від обізнаності консультанта у проблемі алкоголізму. Наприклад, консультант буває обтяжений негативними переживаннями у зв'язку з алкоголізмом рідних чи сам зловживає алкоголем, і це впливає на його настанови. Він може відчувати антипатію до алкоголіка і не бачити в ньому людини. Відсутність співчуття дає змогу встановити з клієнтом продуктивний консультативний контакт. У таких випадках слід відмовитися від роботи, тому що для успішного консультування за неадекватною поведінкою алкоголіка варто все ж побачити його особистість.

3. Консультанти, котрі вбачають проблеми пияцтва в життєвих турботах, у намаганні втекти від важкої реальності, всю свою енергію спрямовують на розкриття труднощів і проблем, яких уникають клієнти.

Більшість клієнтів охоче говорять про свої труднощі — тяжке, бездомне дитинство і юність, невдалий шлюб, проблеми на роботі і т. ін. Це почасти викликає співчуття, навіть бажання конкретно допомогти (дати грошей, щось

купити, знайти житло). Доброчинність консультанта інколи має безпосередній ефект, але, як правило, не надовго.

4. Консультант повинен бути люб'язним із клієнтом, проте не м'якосердим, оскільки легко можна стати жертвою маніпуляцій клієнта, бо алкоголіки відзначаються умінням викликати співчуття, залучити на свій бік і утримувати консультанта на безпечній відстані.

Убачаючи причини алкоголізму тільки в життєвих труднощах, ми часто не враховуємо суттєвий фактор — внутрішні конфлікти, страх перед самим собою.

У чому вихід? Насамперед консультантові слід мати на увазі, що деяким алкоголікам взагалі неможливо допомогти. Важлива також думка консультанта про алкоголіків, багато з яких чутливі до критики, займають захисну позицію. Алкоголік такою ж мірою вартий поваги, як і будь-яка людська істота. У бесіді слід допомогти йому зрозуміти самого себе. Більшість алкоголіків, незважаючи на чутливість до критики, мають низький рівень самооцінки. Безмірне пияцтво часто викликає ненависть до себе і бажання до самознищення.

6. Консультанту необхідно звернути увагу на сексуальну сферу алкоголіка. Хворим алкоголізмом властиві страхи з приводу статевої потенції і взагалі повноцінності свого статевого життя. Оскільки алкоголік багато часу проводить в одностатевій компанії, у нього можуть виникнути страхи через мастурбації чи гомосексуальні бажання.

7. Розкрити суть внутрішнього світу свого клієнта нелегко і навіть ризиковано. Клієнт, усвідомивши, що його страхи, таємниці статевого життя доступні сторонній людині, може відчувати напади і починає агресивно реагувати на консультанта, а потім пити ще більше.

Хоч і парадоксально, але саме так алкоголік сприймає поверховий підхід консультанта, намагання уникнути обговорення гострих питань і відмову від проникнення до його внутрішнього світу.

Консультант, по суті, опиняється в безвихідному становищі — що б він не робив, все закінчується одним результатом — поверненням клієнта до

алкоголю. Це вражає професійне самолюбство і є однією з головних причин відмови консультантів у допомозі алкоголікам.

8. У роботі з алкоголіками, на думку Вігої, консультант повинен врахувати дві важливі речі. По-перше, відмовитися від професійної зарозумілості, тобто не думати про свою силу й владу над клієнтом і не жадати його безкінечної вдячності, перестати гордитися своїми успіхами. По-друге, слід ясніше усвідомити схильність алкоголіків підтримувати і ще більше роздмухувати «авторитет» консультанта, щоб потім «підірвати» його. Якщо консультант знає про це, то для нього менш болючою є спроба клієнта зачепити його самолюбство, а, крім того, він буде спокійно реагувати на запобігання клієнта, вбачаючи в них лише спосіб опиратися консультуванню, а значить, продовження самознищення.

9. Консультант має враховувати деструктивність алкоголіка стосовно самого себе. Опираючись консультантові, алкоголік уникає саморозуміння. Оскільки самодеструктивна тенденція становить ледве не суть проблеми алкоголізму, слід усіяко виставляти її перед клієнтом. Не усвідомивши бажання до самознищення, клієнт не зрозуміє причини своєї пристрасті до алкоголю.

Дуже важливо, як говорить про це алкоголік чи сам знає, що руйнує сім'ю й життя рідних. Варто наголошувати на надуманому, хоч і не усвідомленому характері бажання вживати алкоголь, що частково виявляється в ухиленні від зусиль консультанта.

10. Консультант повинен не лише пояснити суть нинішніх дій клієнта, а й передбачити його поведінку після припинення консультування і чим усе закінчиться. Передбачення, засновані на реаліях життя клієнта, дають йому змогу визначити точку відліку — коли багато з того, про що говорив клієнт, почне збуватися, тоді він зможе спокійніше подивитися на своє минуле без зайвої озлобленості і вини.

Така тактика консультанта значно ефективніша, ніж моралізаторство.

Працюючи з алкоголіком, консультант повинен враховувати деякі принципи, а саме:

1. По-перше, консультування повинно відбуватися тоді, коли клієнт не зловживає алкоголем.

2. По-друге, контакт із клієнтом-алкоголіком дещо амбівалентний, оскільки залежність від консультанта часто підміняється ворожим, маніпулятивним ставленням до нього. Консультантові доводиться підсилювати залежність клієнта від себе, замінюючи нею залежність від алкоголю, яку алкоголік схильний відхиляти. Він думає, що може контролювати і своє пияцтво, і життя загалом, хоча насправді все навпаки.

3. По-третє, консультант зобов'язаний розібратись у своїх реакціях контрперенесення стосовно клієнта. Під час роботи з алкоголіками почасти виникає почуття безнадійності, оскільки здається, що затрачені зусилля даремні. Консультант повинен чітко розуміти, що він не в змозі одразу й назавжди зупинити пияцтво алкоголіка. Він може лише допомогти алкоголікові прагнути до тверезості, але не здатен примусити його облишити пити. Клієнт лише власними зусиллями може повністю звільнитися від пияцтва. Розуміючи дійсність, консультант повинен визначити допустимі межі негативних впливів клієнта й умови, за дотримання яких можливе консультування. Якщо умови не будуть прийняті, консультування потрібно припинити, але все ж лишити шанс для повернення клієнта.

Напевно, найкращих результатів у допомозі алкоголікам досяг поширений у всьому світі рух «Анонімні алкоголіки» (АА), що використовує програму «12 кроків». Програма «АА» стосується самої серцевини проблем алкоголіка — страху перед собою.

Часто алкоголік власну настанову стосовно допомоги виражає словами: «Ви не зможете мені допомогти. Я п'ю щоденно, втратив роботу, мене залишила дружина і діти». Цим він хоче наголосити на власному падінні, деструктивності власної поведінки, а головне – сказати, що простий смертний йому не в змозі допомогти. Учасники «АА» на своїх зібраннях переконують

алкоголіка, що в його поведінці немає нічого страшного і така вже його доля, що серед них він стане іншою людиною. Вони говорять: «Подивись на нас. Ось він почав пити в чотирнадцять років і три рази сидів у тюрмі, а цей поміняв двадцять місць роботи, і дружина не лише залишила його, а й покінчила собою».

Так, до алкоголіка повертається відчуття й надія, що, навіть якщо є «знищеною» людиною, щось можна змінити, якщо визнати себе хворим.

Члени груп «АА» не нав'язують свою допомогу, алкоголік повинен прийти сам і попросити допомогу. Для того, щоб це сталося, потрібно досягти межі падіння, котра в кожного своя, опинитися в кризі, коли стає зрозуміло, що проблема всередині, що ти став рабом алкоголю і без сторонньої допомоги не вибратися. «АА» готові допомогти в будь-якому випадку, незалежно від глибини падіння.

Дуже важливий психологічний фактор програми «АА» — вимога до новачка більше говорити про себе, особливо про те, який він поганий. Така «самопрезентація» допомагає йому виявити почуття вини, висловити таке, що накопичувалося роками і про що він не смів говорити, в чому боявся зізнатися навіть собі. Тут суттєвою є, не стільки лише можливість висловитися, скільки відсутність спроб осудження, бо ніхто не намагається здаватися кращим. Це дає велику впевненість у підтримці своїх друзів по нещастю.

Дуже важливий пункт програми «АА» — повернення до віри в Бога, «наскільки я його розумію». Це допомагає уникнути найбільшої тривожності.

Програма «АА» дає змогу також відновити міжособистісні контакти, котрі в минулому житті алкоголіка, як правило, були беззмістовними і одноманітними.

Інколи важко пояснити, чому той, хто приєднався до «АА», перестає вживати алкоголь. Думають, що це трапляється через ідентифікацію до себе подібного. Визнаючи в інших ті ж самі проблеми, легше поводитися так само й глибше зазирнути у власну внутрішню сутність. В ефективності «АА» суттєвою обставиною є те, що член «АА» залишається тверезим, коли допомагає іншим,

докладає зусиль заради інших. Зміцнюючи інших, новоприбулих учасників груп «АА», він сам набирається сил.

### ***2.3. Особливості роботи психолога з клієнтами із сексуальними проблемами***

#### *Причини сексуальних проблем*

Основна причина сексуальних проблем прихована у психічній напрузі, тривожності, внутрішніх конфліктах, оскільки сексуальна сфера людини особливо чутлива до емоційних стресів.

Терміни «секс» і «сексуальність» часто використовують як синоніми, але їхнє значення різне. Це важливо знати, якщо використовувати такі поняття у своїй професійній роботі. Секс означає механічне здійснення статевого акту. Сексуальність охоплює всю гаму відчуттів — від чуттєвого збудження до переживання інтимності.

Мета сексуальної поведінки, згідно з нашими культурними нормами, є осмислення любовних стосунків, що дають насолоду і глибоке розуміння іншої людини. Нормальна сексуальність охоплює широкий спектр статевої поведінки. Інколи навіть важко виявити точну межу між нормальною й ненормальною сексуальністю.

Найбільш поширений розлад у чоловіків — імпотенція, чи статеве безсилля, яке проявляється в неможливості досягнути повної ерекції під час статевого акту.

Як тимчасовий розлад імпотенція зустрічається доволі часто. Виникає захворювання через органічні чи психологічні фактори. У першому випадку патогенний вплив може виявити використання гормональних препаратів, деякі соматичні захворювання, неврологічні порушення. У другому випадку почасти виявляється дисгармонія стосунків із партнеркою, підвищена тривожність, хронічне почуття провини й сорому.

Інший розлад, який часто притаманний чоловікам, — дуже рання еякуляція. Причини передчасної еякуляції, як правило, психогенні, частіше



всього невирішені сексуальні конфлікти, хоча інколи суттєву роль відіграє надмірна втома.

Найбільш поширений розлад жіночої сексуальності — фригідність, або статева холодність, важлива особливість якої — часткова чи повна відсутність сексуального задоволення. Цей розлад не заперечує можливості власне статевого стосунків. Етіологія фригідності найчастіше психогенна, пов'язана з негативними почуттями стосовно сексуального акту. Фригідності можуть бути супутні соматичні розлади, наприклад вагінізм.

В обох статей сексуальний розлад може проявлятися у формі гіперсексуальності. При цьому розладі людину постійно мучать думки й фантазії сексуального характеру. Жіночу гіперсексуальність інколи називають німфоманією, а чоловічу сатириазисом.

Під сексуальними відхиленнями розуміють соціально неприйнятні форми сексуальної поведінки. Поки що немає єдиної думки про причини сексуальних відхилень, їхнє походження пояснюють органічними захворюваннями і генетичними факторами, порушеннями гормонального обміну, а також психологічними травмами, особливо на ранньому періоді розвитку.

Розрізняють *два типи сексуальних відхилень*: за вибором і за метою сексуального потягу.

*Фетишизм* — піднесення до культу сексуального об'єкта предметів одягу чи частин тіла, є характерним для чоловіків.

*Педофілія* — патологічний сексуальний потяг до дітей. Як правило, педофіл має мазохістські нахили і є імпотентом. Дитина трактується як незагрожуючий сексуальний об'єкт.

*Трансвестизм* — сексуальне задоволення від переодягання в одяг протилежної статі або прийняття ролі особи іншої статі. Частіше спостережено серед чоловіків.

*Ексгібіціонізм* — сексуальне задоволення від демонстрації своїх статевих органів перед особами протилежної статі та означає компенсаторне бажання

підтвердити свою сексуальність і частіше трапляється в чоловіків. Переляк жертви — обов'язкова умова сексуального задоволення.

*Вуаєризм* — статеве відхилення, протилежне ексгібіціонізму, коли задоволення настає від спостереження за оголеною особою протилежної статі. Це і є кінцевою метою сексуальних намагань.

Оскільки ставлення до гомосексуалізму в багатьох країнах швидко змінюється, його відрізняють серед сексуальних порушень і відхилень. Гомосексуалізмом називають статеві контакти з особами однієї статі. До гомосексуалістів належать і бісексуали, які підтримують статеві контакти з особами обох статей.

### *Завдання консультанта*

Як починати бесіду про сексуальні проблеми? Якщо навіть ці проблеми є основною причиною звернення, клієнт не завжди прямо говорить про них. І консультант не завжди може вільно розмовляти з клієнтом про його інтимні стосунки. Тому вивчення сексуальності клієнта почасти починаються зі стандартного питання або своєрідної гри консультанта і клієнта: «Що ви можете розповісти про своє статеве життя?», «Все добре», «Нормально». Однак консультант не повинен задовольнятися такою поверховою відповіддю, потрібні уточнюючі запитання: «Що означає «добре»?», «Що є для вас нормою в статевому житті?». Таким способом ми даємо клієнтові зрозуміти, що коротка відповідь можлива, але недостатня. Як згадувалося, навіть якщо клієнт звертається не через сексуальні проблеми, більшість психологічних проблем тісно пов'язані з сексуальною сферою. Тому коли клієнт не говорить про свою сексуальність нічого, консультант повинен навести його на цю думку: «Ви нічого не розповісте про своє сексуальне життя?». Таке зауваження буває більш цінним, ніж запитання. Якщо клієнт відповідає питанням: «А що ви хочете дізнатися?», зауваження можна перефразувати у запитання: «Чому ви нічого не говорите про статеве життя?». Заперечуючи обговорення цих питань, не слід виявляти натиску, однак потрібно наголосити, що без такого обговорення значно важче зрозуміти інші проблеми.

Консультування клієнтів із сексуальних проблем буває трьох видів: сексуальна освіта, формування адекватної сексуальної поведінки і сексотерапія.

Освіта є процесом, який містить фактичну інформацію про сексуальність і в якому заохочується зміна настанов стосовно неї. Сексуальна освіта і власне консультування, як правило, проходять разом.

Більшість людей мають своєрідну уяву про те, що є нормальним і ненормальним у статевому житті, і це розуміння почасти зумовлено міфами. Багато міфів інтерпретують статевий акт і розподілення ролей у ньому.

*Ось деякі з них:*

- чоловік завжди прагне до статевих стосунків, а жінка — ні;
- чоловік за природою агресивний, володіє сильною потенцією, а жінка пасивна;
- чоловік завжди повинен бути ініціатором статевих стосунків;
- двоє партнерів повинні одночасно відчувати оргазм;
- у чоловіків завжди повинна бути ерекція й еякуляція;
- чоловік не повинен впливати на здатність жінки відчувати оргазм;
- статеві стосунки можливі лише в певний час за наявності відповідних умов;
- у сексі існують прийнятні й неприйнятні позиції.

Деякі люди керуються сексуальною міфологією і почуваються нещасними, якщо їхнє статеve життя не відповідає стереотипним уявленням. Дуже важливо, щоб сам консультант не був під впливом усіляких міфів.

Допомога клієнтам у звільненні від міфів і стереотипів – дуже важливий аспект консультування за сексуальних проблем.

*Існує дев'ять правил сексологічного консультування:*

1. Консультант не повинен бути обтяжений власними сексуальними проблемами.
2. Консультант повинен уміти вільно й відверто говорити про сексуальні проблеми.

3. Консультант у деяких випадках має першим почати розмову про можливі сексуальні проблеми клієнта.

4. Консультант повинен уміти інтерпретувати сексуальні проблеми, коли клієнт показує їх у замаскованому вигляді.

5. Консультант має бути добре обізнаний з різними питаннями сексуальності людини.

6. Спілкуючись із підлітками та юнаками, консультант повинен мати на увазі, що їхні знання про сексуальність можуть бути неповними й викривленими.

7. Консультант повинен розуміти межі своїх можливостей. Не слід займатися сексотерапією без спеціальної підготовки.

8. Консультант повинен знати, у яких випадках направляти клієнта до інших спеціалістів.

9. Консультант повинен відмовитися від засуджувальних оцінок стосовно сексуальної поведінки й достоїнства клієнта.

Сексотерапія ґрунтується на таких *принципах*:

- відповідальність за власну поведінку;
- сексуальна розкутість;
- вивчення різних форм сексуальної поведінки;
- поглиблення усвідомлення своїх почуттів і фантазій при спілкуванні з протилежною статтю;
- структурна перебудова поведінки.

Сексотерапія найчастіше використовується при імпотенції, дуже ранній чи запізній еякуляції, порушеннях оргазму й вагінізму.

## ***2.4. Особливості роботи психолога з клієнтами у кризових станах***

### ***Клієнти із психосоматичними розладами***

#### ***Походження психосоматичних розладів***

Існує чимало спроб пояснити походження психосоматичних розладів. Майже всі вони так чи інакше пов'язані з психоаналітичним розумінням

особистості, оскільки власне основи психосоматичної медицини в третьому десятилітті минулого століття формувалися під впливом психоаналізу. І сьогодні вплив психоаналізу на розуміння й лікування психосоматичних порушень великий. Тривалий час підкреслювалося значення особливостей особистості у виникненні психосоматичних порушень (наприклад, Dunbar описав «коронарну», «алергічну», «гіпертонічну», «ревматоїдну» та інші особистості). Пізніше вважали, що виникнення конкретних психосоматичних порушень передбачено стійкістю певних емоційних станів (один із основоположників психосоматичної медицини Weit-Isaker говорить, що злість, жорстокість зумовлюють виникнення хвороб серця; безсилля й залежність призводять до хвороб травного тракту, а сексуальна наруга — до порушення системи дихання і т. ін.).

Сьогодні учені схиляються до концепції багатофакторного патогенезу психосоматичних порушень і пояснюють їх не особистісною структурою, а специфічними психологічними, генетичними і соціальними факторами. Підкреслюється значення генетично заданих властивостей людини (у тому числі й психічних), підвищеної вразливості окремих органів (зумовлених родовими, соматичними захворюваннями і фізичними ушкодженнями в дитинстві та юності), взаємин у сім'ї, способів реагування особистості в критичних ситуаціях.

Іноді психосоматичні скарги людини здаються безпідставними і призводять до непорозумінь лікарів загальної практики, котрі в усьому схильні звинувачувати нерви. Однак найчастіше за цими скаргами приховані не вигадані, а реальні конфлікти, точніше кажучи, специфічна стійкість несприятливих стосунків. Як правило, люди намагаються припинити негативні взаємини. Психосоматичний клієнт поводиться інакше. Він роками може терпіти стосунки, які не лише не дають задоволення, а й виснажують, руйнують його особистість. Психосоматичним клієнтам не властиві мазохістські риси. Якби такі стосунки давали мазохістське задоволення, не виникали б психосоматичні симптоми. Толерантність до неблагополучних взаємин і

природу психосоматичних симптомів можна пояснити стримуванням ворожості, агресивності, злості. Якщо, як правило, озлобленість спонукає людей до припинення стосунків, то психосоматична особистість вгамовує злість і породжує стосунки. Зовні така людина навіть не виглядає страждальною. Незрозуміло, чому проходить пригнічення злості, але відомо, що психосоматичні клієнти дуже чутливі до будь-яких проявів озлобленості в собі та інших.

### *Завдання консультанта*

Найважливіше завдання консультанта в бесіді з психосоматичним клієнтом — допомогти йому виявити хоч частково приховану озлобленість. Але як це зробити? Деякі консультанти починають із запитання: «Ви нервові?», «Чи ви чутливі?». Можливі відповіді на ці запитання дають мало відомостей. Однак можна запитати і про конкретні проблеми. Запитати й намагатися проникнути в доступність концепції клієнта: «Схоже, що у вашому житті щось викликає заклопотаність?» або «Що відбувається у вашому житті, що в ньому змінилося, що стало іншим, ніж було раніше?». Питання мають бути спрямовані на повсякденне життя клієнта, на зміни в його роботі, сім'ї, у стосунках із близькими і друзями. Інколи на такі питання консультант чує відповідь, яка нічого не означає: «Все добре». Це тільки відмовка, оскільки в житті кожної людини щось трапляється.

Однак консультант не повинен заперечувати, а продовжувати запитувати клієнта про різні аспекти його життя: чим він займається на роботі, з ким працює, який його особистий внесок до загальної роботи, як він проводить вільний час, які взаємини в сім'ї? Не слід настирливо вимагати розповіді про конфлікти, негативні почуття, оскільки зі словника клієнта зникли відповідні поняття.

Консультант повинен не лише допомогти клієнтові усвідомити свою озлобленість, а й довести, наскільки вона негативно впливає на поведінку. Одні психосоматичні клієнти приємні, з усім погоджуються, і важко повірити в їхню ворожість. Інші не здатні відчутти та й не відчувають ворожості навколо себе.

Під час виникнення найменшої суперечки вони пасують. Якщо не можуть вийти із ситуації, то говорять собі, що ті, хто сперечається, жартують. Інші схильні виражати свою злість, але змінюють її справжній об'єкт.

Бесіда з психосоматичним клієнтом про озлобленість, як правило, важка і не завжди успішна, хоча вона дає змогу показати клієнтові, яка його життєва ситуація, як він придумує свою ворожість і як це пов'язано з його соматичними симптомами. Консультант повинен не лише допомогти клієнтові розпізнати в собі злобу, а й спонукати його до реакції у процесі консультування. Тому не дивно, що у випадку успішної роботи, зі справжнім об'єктом ворожості клієнта тимчасово стає консультант.

Ще одна суттєва причина складності консультування психосоматичної особистості – в «емоційній малограмотності», нездатності вербалізувати свої внутрішні переживання, недостатності символічного мислення. Комплекс подібних властивостей поруч із симптомами маскованої депресії був також знайдений в осіб, які перенесли посттравматичний стрес, і навіть у здорових.

Риси алекситимічної особистості є серйозною перешкодою в консультуванні й психотерапії. Найчастіше консультант спостерігає відмову цих клієнтів пов'язувати свої соматичні скарги з конфліктами в емоційній сфері, хоча часто психологічний контекст скарг очевидний.

Дуже складно допомогти людині психологічними методами, коли вона свої емоційні проблеми розуміє як соматичні. Такий клієнт говорить про різноманітні болі, багато мовчить, не виявляє ніякої мотивації до співробітництва, явно зорієнтований на лікування медиками, постійно змушує консультанта проявляти ініціативу. Монотонний, емоційно безбарвний стиль клієнта викликає в консультанта злість, тому що він відчуває себе загнаним у кут. Спроба активно залучати клієнта до емоційних стосунків збільшує в того неспокій через невміння вербалізувати почуття. Відповідний сплеск фізіологічних реакцій дає змогу клієнтові ще більше жалітися на соматичне недомагання.

Якщо клієнт – чітко виражений алекситимік, слід застосувати процедури консультивання, які спрямовують не на конфронтацію, а на підтримку. Клієнта також слід підготувати до вербалізації своїх переживань. Для цього можна використати приклади емоційних слів і фантазій, аналіз різних емоційних ситуацій. Хоч така підготовка не завжди ефективна, вона деякою мірою допомагає усвідомити емоційні проблеми і вербалізувати їх.

### *Клієнти із депресією*

#### *Прояви депресії*

Насамперед депресія проявляється у зміні настрою. Людина стає сумною й похмурою, її пригнічують думки про своє невдале життя, пече гостре почуття провини. Вона втрачає смак до життя й здатність протидіяти труднощам, втрачає цікавість до речей, котрі раніше були привабливими. Сповільнюється і рухова активність, і процес мислення. Якщо депресія незначна, індивід ще може продовжувати працювати, виконувати повсякденні завдання, однак — усе це перестає давати йому задоволення. Людина стає байдужою до всього, годинами може сидіти біля телевізора і дивитися будь-що або просто лежати. Усе навколо вона бачить у «темному світлі».

Понижений настрій — один із найнеприємніших станів особистості, які часто виникають у різних життєвих ситуаціях і один із найважливіших симптомів більшості порушень психіки, а інколи домінуючий симптом (депресивний невроз, психози).

У консультиванні ми, як правило, маємо справу з так званою «реактивною депресією», котра виникає як реакція на події, що травмують життя (соматичні захворювання, конфлікти, інтимні проблеми, різні втрати, в тому числі смерть близької людини і т. ін.).

#### *Завдання консультанта*

Найяскравіша риса депресивної особистості – прагнення до самознищення. Під час депресії людина відчуває себе втраченою для життя, стає дуже чутливою до всього, і це також зменшує самооцінку. Наприклад,



суперечка з людиною, яка щось для неї значить, не більше, ніж епізод життя, здається кінцем світу; невдача під час іспиту сприймається як доказ абсолютної бездарності. Слід наголосити, що в стані депресії індивід вважає своє сприйняття світу єдино правильним, а періоди життя без депресії здаються йому ілюзією.

Людина у стані депресії зайнята лише собою, власними проблемами, своїм здоров'ям. Вона часто схильна говорити про симптоми, пов'язані з депресією, але не про саму депресію. Тому виражається стурбованість фізичним здоров'ям, безсонням, раннім пробудженням від сну, втратою апетиту, загальною втомою. Інколи скарги на порушення різних систем організму «маскують» депресію (випадки так званої «маскованої депресії»).

Консультантові слід пам'ятати, що депресія спотворює розуміння минулого. Людині здається, що в її минулому не було нічого доброго, ніякої ясності. Вона не пам'ятає моментів щастя, як здорова людина — моментів болю. Такий погляд на минуле впливає і на нинішню самооцінку. Більшість із них забувають випадки, коли в минулому їх супроводжував успіх, і не здатні вирізнити такі моменти в сьогоденні. До речі, депресія викриває судження і тих людей, у яких усе йде успішно. Консультантові слід звертати на це увагу клієнтів.

Під час виникнення депресії індивід, як правило, шукає контактів з іншими людьми, очікуючи від них допомоги. Проте почасти їхній пригнічений настрій зумовлює невдачі в міжособистісних стосунках.

Як наслідок, депресія підсилюється, оскільки індивідові здається, що оточення хоче його відштовхнути. У цьому він знаходить підтвердження нелюбові до себе. Так поступово припиняється пошук зв'язків з іншими людьми, проходить відчуження від них і примирення.

Охоплений депресією індивід відчуває безсилля й безнадійність, страждає мовчки, часто сердячись на себе і на інших.

Одним із наслідків депресивного стану — залежність від думки інших людей, особливо близьких. Людина перестає бути байдужою до того, що

думають про неї інші. Залежність і чутливість до критики породжує невпевненість, а вона, у свою чергу, ще збільшує залежність.

Коли депресивний клієнт звертається за допомогою, уся його поведінка програється в ситуації консультування. Клієнт добивається, щоб консультант узяв на себе відповідальність за його життя. Враховуючи, що в початковій стадії з депресованими клієнтами консультант повинен бути активнішим, зовсім не обов'язково брати на себе всю відповідальність за консультативний процес. Консультант справді не відповідає за вирішення проблем депресивного клієнта: ні за зміни в його житті, ні за рішення, які він приймає. У клієнта, котрий, нарешті, зрозуміє, що консультант не може і не збирається все робити за нього, наче маг чи турботливі батьки, виникає фрустрація, оскільки насправді він хоче більше, ніж допомоги. Депресивному клієнтові недостатньо, щоб консультант просто допоміг його самовизнанню. Йому хотілося б в особі консультанта мати мало що не заміника коханої людини. Коли, зрештою, бажання не задовольняються, клієнт, почасти, своє невдоволення виражає злістю.

#### *Завдання консультанта*

Загалом людина в стані депресії майже завжди відчуває деяку озлобленість, якою б пригніченою й нещасною вона не була. Наприклад, вона сердиться на померлого чоловіка (чи дружину) за те, що той помер і залишив її саму, постійно жаліється на погане ставлення до неї друзів і близьких. Тут виникає і деяке протиріччя — поява ворожості підсилює дискомфорт, тому що підвищеною є потреба в людях. Коли людина не наслідуються відверто висловити озлобленість, ворожість зростає й набирає форму самозвинувачення. Так утворюється зачароване коло, де поєднуються депресія й залежність, самовикриття й озлобленість. Недарма депресію інколи називають «перевернутою злобою» (Kennedy, 1977).

Тому переконувати клієнта, що все буде добре і не треба звертати увагу на дрібниці, тобто весь час підбадьорювати клієнта, радше, шкідливо, ніж корисно. Така поведінка консультанта лише озлоблює й загострює депресію.

Передусім консультантові слід з'ясувати, з якою депресією він має справу — з проявами психотичного захворювання, із невротичною депресією чи просто з нормальною реакцією на сумні події. Депресію не слід плутати з іншими порушеннями. Іноколи консультант приймає симптоми депресії за перевтому, фізичне чи психічне виснаження і рекомендує клієнтові більше відпочивати, спати, вживати вітаміни, поїхати в санаторій тощо. Однак у випадку депресії це мало допомагає.

*Завдання консультанта в роботі з депресивними клієнтами* двояке — підтримати клієнта і допомогти йому в психологічному поясненні труднощів. Сам факт, що консультант готовий «боротись» із депресією, зміцнює надію клієнта і нейтралізує відчай. Підтримка й розуміння зменшують страждання й переживання вини, допомагають відновити самоповагу. Коли клієнт бачить хоча б одну людину, яка розуміє й цінує його, то може змінити настанову у ставленні до оточення в позитивному напрямку. Для відновлення в клієнта віри у власні можливості потрібно звертати увагу на сфери, в яких він компетентний, і на його минулі досягнення. Важливо мобілізувати агресивні збудження клієнта, щоб він міг успішно боротися з життєвими випробуваннями.

Консультант повинен не чекати (це ще більше фруструє депресивного клієнта і поглиблює депресію), а активно розмовляти з клієнтом про його переживання й зовнішні обставини. Депресивний клієнт вимагає більшої активності, ніж інші, хто звертається. Краще, ніж звичайно, треба будувати консультативну бесіду, особливо на початковій стадії консультування. Потрібна тактика, зумовлена пасивністю клієнта, його небажанням самостійно аналізувати проблеми. Якщо консультант буде сидіти мовчки, він лише наголошуватиме нездатність клієнта до адекватного спілкування. Тому на початку консультування спеціаліст відчуває несе основну відповідальність за бесіду.

Іноколи депресивний клієнт настільки пасивний, що дуже важко йому говорити про свої проблеми, тому з ним приходиться супровідник. Хоч у

консультуванні слід ухилятися від розмов за спиною клієнта, в такому випадку отримання інформації від особи, що супроводжує клієнта, є виправданим.

Консультант повинен часто зустрічатися з депресивним клієнтом, особливо якщо в нього гостра депресія. Частота зустрічей може бути 2–3 рази в тиждень із поступовим їхнім зменшенням залежно від стану клієнта.

У процесі консультування потрібно переборювати залежність клієнта і спонукати його до більш активної ролі з кожною наступною зустріччю.

У випадках депресії, як правило, медики використовують лікування антидепресантами. Призначення ліків і дозування — це справа лікарів, проте консультант повинен знати, чи прийматиме його клієнт ліки і яка сила їхньої дії. Не слід давати поради клієнтові з вибору ліків чи доз, проте питання, які виникають, обов'язково слід обговорити з лікарем, який призначив ліки.

Консультант повинен знати про біологічні й психологічні схильності деяких людей до депресивних реакцій у кризових життєвих ситуаціях. У таких клієнтів стан депресії за неблагополучних обставин може повторюватися. Депресія, особливо та, що виникла внаслідок зовнішніх причин, зникає під час зміни життєвих умов.

## ***2.5. Особливості роботи психолога з клієнтами із суїцидальними намірами***

### *Причини суїциду*

Людина у стані депресії буває небезпечною для самої себе, тому що вона в явній чи прихованій формі схильна до самознищення.

Отже, слабковиражена депресія може перерости в гостру із суїцидальними намірами.

Самовбивство вважають страшною, безсоромною справою. Тому деякі консультанти, працюючи з депресивними клієнтами, мимоволі нехтують такою можливістю і вважають, що клієнт не може навіть думати про це. Якщо консультант проявляє таку сліпоту, виникає більша небезпека для благополуччя і навіть життя клієнта. Проблема полягає, як правило, не в приховуванні

самогубцем своїх намірів, а в тому, що його не почують, коли буде говорити про них.

*Розрізняють* спробу самогубства (парасуїцид) і реалізоване самогубство. За даними Daves жінки в чотири рази частіше, ніж чоловіки намагаються покінчити життя самогубством, а чоловіки в чотири рази частіше схильні до самогубства.

Важливе питання, хто все-таки і в яких ситуаціях частіше здійснює самогубство. Уже згадувалося, що не всі люди у стані депресії намагаються здійснити самогубство, але не в депресивному стані самогубство здійснюється дуже рідко, що дає змогу охарактеризувати **такі групи потенційних самогубць:**

1. Одинокі чоловіки (розлучені та які не мають близьких друзів), які старші 40 років.
2. Особи, які проживають самі.
3. Алкоголіки.
4. Люди, які пережили втрату близьких.
5. Люди похилого віку, які мають соматичні захворювання.

Є **дві умови**, що сприяють спробам самогубства. *Перша* — збільшення стресу до рівня, що важко переживається клієнтом. *Друга* — нездатність здолати стрес ні самому, ні за допомогою інших. Як правило, рішення про самогубство не виникає раптово. Часто йому передують серія спроб поділитися своїми намірами з іншими людьми. Найбільша ймовірність спроби самогубства випадає на вершину екзистенційної кризи.

Coleman вирізняє **три фактори**, які дуже підвищують ризик під час схильності до самогубства: міжособистісні кризи, падіння рівня самооцінки, втрата смислу життя й перспективи.

Shnidman вирізняє **чотири умови**, що сприяють можливості самогубства:

1. Депресія.
2. Дезорієнтація з галюцинаціями.

3. Намагання повернути втрачений контроль над оточенням (наприклад, смертельно хвора людина може спробувати здійснити самогубство, щоб взяти під контроль час своєї смерті).

4. Залежність від інших і велике невдоволення таким становищем. Дуже важлива риса потенційного самогубця – *амбівалентність*. Вона ускладнює розкриття справжніх намірів. Тому про тих, хто намагався здійснити самогубство, інколи можна почути: «Не схоже на депресію. Учора ввечері в нього був хороший настрій».

#### *Завдання консультанта*

Консультант, зустрічаючись із клієнтом, який має суїцидальні наміри, передусім зобов'язаний проаналізувати власні настанови й почуття власного самогубства, знати їх наперед. У роботі ніколи не слід приховувати своїх справжніх почуттів. Хороший контакт із консультантом може стати міцною ниткою, що пов'яже людину, яка втратила останню надію з життям.

Інколи допускають, що обговорення з клієнтом можливості самогубства лише підсилює їхні наміри. Однак, як правило, бесіда про почуття, що підштовхують до самогубства, зменшує вірогідність реалізації намірів. Тому консультант не повинен ухилятися від обговорення з депресивним клієнтом проблеми самогубства. Так він показує клієнтові, що думки про самогубство можуть бути сприйняті й зрозумілі іншою людиною.

Розглядаючи дуже серйозно будь-який намір самогубства, все ж слід не забувати про змогу маніпулятивної загрози, щоб переконати консультанта у важливості своєї проблеми і претендувати на максимум його часу. Більшість симулянтів є істеричними особами. Деякі клієнти говорять про самогубство через бажання відомстити тим, хто нібито недостатньо їх любить. Загалом елемент ворожості присутній майже в кожному самогубстві.

Зустрівшись у консультуванні з депресивним клієнтом, який висловлює суїцидні наміри, дуже важливо оцінити ризик їхньої реалізації. Від правильного прогнозу може залежати життя клієнта. На думку Pretsee, якщо людина вже

обрала спосіб самогубства, який гарантує смерть, і цей спосіб є легко доступним, то ризик суїциду стає дуже значним.

Ступінь очевидності самогубства консультант може з'ясувати, коли поставить клієнтові другорядні запитання (Bird, 1973). Запитувати прямо: «Чи не збираєтеся ви вчинити самогубство?» — небажано, тому що таке запитання спонукає клієнта до заперечення. Ефективна практика поступового розпитування клієнта, а саме:

*Консультант:* Як Ваші справи?

*Клієнт* знизує плечима.

*Консультант:* Не все добре?

*Клієнт* трясє головою.

*Консультант:* Сумно?

*Клієнт* киває головою.

*Консультант:* Усе здається безнадійним?

*Клієнт:* Так.

*Консультант:* Життя інколи здається безнадійним?

*Клієнт:* Інколи.

*Консультант:* Чи часто Ви думаєте про те, що хотіли б померти?

*Клієнт:* Більшу частину часу.

*Консультант:* Виникає бажання покінчити з життям? *Клієнт:* Інколи.

*Консультант:* Обдумували Ви, як це зробити?

*Клієнт:* Ще так далеко не зайшов.

Така поступовість опитування дає змогу точніше дізнатися, як далеко зайшов клієнт у своїх думках про смерть. Отже, клієнт має неприховані суїцидні наміри, однак прямої загрози самогубства немає.

Засновник логотерапії V. Frankl пропонує оцінювати замість вірогідності самогубства величину життєвого потенціалу і запитувати клієнта не про причину небажання жити, а про зміст життя для нього. Що більше знаходиться ниток, які пов'язують клієнта з життям, то менша вірогідність самогубства.

Існують певні правила консультування осіб, які мають намір вчинити самогубство.

*Концентровано завдання консультанта можна сформулювати так:*

1. Із такими клієнтами треба частіше зустрічатися.
  2. Консультант повинен звертати увагу суїцидального клієнта на позитивні аспекти його життя. Наприклад: «Ви згадували, що раніше багато чим цікавилися. Розкажіть про свої захоплення» або «Завжди є заради чого жити. Що думаєте про це?» Такі запитання допомагають клієнтові вишукати ресурси для подолання важкого стану життя.
  3. Дізнавшись про намір клієнта вчинити самогубство, не слід панікувати, намагатися відвернути його якимось заняттям і застосувати моралізаторство («Від цього нічого не зміниться», «Чи знаєте Ви, що релігія вважає самогубство величезним гріхом?»). Така тактика лише переконує клієнта, що його ніхто не розуміє і консультант — також.
  4. Спеціаліст повинен залучити до роботи з клієнтом між консультативними зустрічами близьких для нього людей (родичів, друзів).
  5. Клієнт повинен мати змогу у будь-який час зателефонувати, щоб той міг консультувати його емоційний стан.
  6. За високої вірогідності самогубства слід ужити запобіжних заходів — поінформувати близьких клієнта, обговорити питання про госпіталізацію. Консультантові не завжди легко це виконати.
- Клієнт починає заперечувати свої наміри і переконує, що не треба про нього турбуватися. Консультантові краще покластися на свою інтуїцію і врахувати небезпечні ознаки в поведінці клієнта, оскільки заспокійливі заяви консультанта мають — у випадку загрози вчинення самогубства — максимально вплинути на клієнта.
7. Консультант не повинен дозволяти клієнтові маніпулювати собою погрожуванням вчинити самогубство.
  8. Консультант зобов'язаний не забувати, що він не Бог і, незважаючи на найкращі наміри, не завжди здатен протистояти вчиненню самогубства.



Найбільшу відповідальність за власні дії несе сам клієнт. Консультант не може повністю відповідати за клієнта. Він лише професійно відповідальний за попередження реалізації суїцидальних намірів. Однак незаперечна аксіома — якщо клієнт насправді хоче покінчити з життям, ніхто не здатен зупинити його. Як відзначає Kennedy, «ми говоримо «так» життю клієнта, але ж повинні бути готовими до того, що деякі клієнти все-таки скажуть своєму життю «ні».

9. Консультант має дослівно, у письмовій формі, документувати свої дії, щоб у випадку нещастя міг довести собі й іншим, що діяв професійно і вжив усіх заходів для того, щоб запобігти катастрофі.

10. Консультант повинен знати специфіку консультування осіб, які намагалися вчинити самогубство. Консультування спрямовується на подолання спроб до самогубства, які ще залишаються після невдалої спроби. Hamilton і Moss виділяють три етапи консультування: в гострій стадії, у стадії одужання і після одужання.

11. Особливо важлива робота консультанта у двох перших стадіях. Під час першого контакту після невдалого акту самогубства пріоритетними є унікальність ситуації й самопочуття «самогубця-невдахи». Людина, яка випробувала максимальну напругу душевних сил, розуміє, що не померла, але обставини, що призвели до спроби піти з життя, залишилися. Момент «пробудження» — початок нового етапу життя цієї особи. Тому важливо, який вплив буде вписаний у чистий аркуш свідомості клієнта. Час першого контакту не повинен обмежуватися, клієнтові слід дозволити висловитися.

12. Від консультанта, котрий зустрічається з таким клієнтом, вимагається непідробна віддача всіх своїх душевних сил. Ідеться про дещо більше, ніж обов'язки консультанта. Після спроби вчинення самогубства клієнт максимально чутливий і дуже вразливий, він ясно відчуває внутрішній стан консультанта. У першій стадії не слід починати обговорення основного конфлікту і поступово можна перейти до причин психосоматичного змісту самогубства. Консультування має бути спрямованим на зменшення тривоги й безнадійності. Стадія одужання починається, коли клієнт може повернутися до

свого попереднього оточення. У другій стадії, як, до речі, і після повного одужання, можливе повторення суїцидальних намірів.

Особливо провокуючий вплив чинить оточення, безпосередньо пов'язане із травмувальним фактором. Тому на другому етапі дуже важливою є робота консультанта із сім'єю суїцидента.

Допомога сім'ї почасти вирішує проблематичні обставини. Узагалі спроба самогубства — суттєва причина для змін у сімейному житті, точніше, такі зміни стають неминучими. Лише зміна умов життя по-справжньому буває цілющою для таких клієнтів.

Спроба клієнта вчинити самогубство, а тим більше його здійснення, є для консультанта дуже важкою психічною травмою.

## **2.6. Особливості роботи психолога з клієнтами, які переживають втрату**

### *Консультування у випадку смерті близької людини*

Для того, хто помер, смерть — абсолютний кінець його земного життя. Однак у душах близьких і друзів людина ще продовжує, існувати, як правило деякий час. Примирення з утратою — болісний процес, але абсолютно природний, і його не слід форсувати.

У житті втрати більше чи менше відчутні, але у всіх випадках людина відчуває душевний біль, переживає горе. Втрати, як і інші події нашого життя, не лише болісні, вони пред'являють і можливості особистісного росту. Консультант може сприяти реалізації цієї втрати, її зв'язку з іншими емоціями, ролі у становленні людини.

Ніхто не повинен переконувати в протилежному, намагатися чимось зацікавити, займати розвагами. Смерть близької людини — це тяжка рана, і особа, яка зазнала втрати близької людини, має право сумувати.

Інтенсивність і протяжність почуття горя в різних людей неоднакові. Усе залежить від характеру стосунків з утраченою людиною, від виваженості вини, від подовженості траурного періоду в конкретній культурі.

Душевні муки як найяскравіший компонент трауру є, передусім, процесом, ніж станом. Перед людиною заново постає питання про ідентичність, відповідь на яке приходить не як миттєвий акт, а з часом у контексті людських стосунків як чергування стадії заперечення, озлобленості, компромісу, депресії, адаптації. Вважають, що нормальна реакція горя може продовжуватися майже рік.

Зразу після смерті близької людини з'являється гострий душевний біль.

На першому етапі емоційного шоку супутня спроба відкидати реальність ситуації. Шокова реакція інколи проявляється в несподіваному зникненні почуттів, «охолодженні», ніби почуття провалюються десь у глибину. Це буває навіть тоді, коли смерть близької людини не була раптовою, а очікувалася тривалий час. Відкидається сам факт смерті — «Він не помер», «Цього не може бути», «Я не вірю цьому». Про померлого нерідко говорять у теперішньому часі, його беруть до уваги під час планування майбутнього.

У горі обов'язково настає озлобленість. Той, хто втратив близьку людину, намагається звинувачувати когось у тому, що сталося. Вдова може звинувачувати чоловіка за те, що він залишив її, або Бога, який не почув молитов. Звинувачують лікарів та інших людей, які здатні реально чи лише в уяві захистити того, хто страждає, і могли б не допустити до такої ситуації. Ідеться про справжню злість. Якщо вона залишається всередині людини, то «підживлює» депресію. Тому консультант повинен не дискутувати з клієнтом і не коригувати його злість, а допомогти їй вилитися назовні. Лише в такому випадку зменшиться вірогідність її розрядки на випадкових об'єктах.

Після першої реакції на смерть близької людини — шоку, заперечення, злості — відбувається усвідомлення втрати й примирення з нею.

У статті «Горе і меланхолія» (1977) S. Freud назвав процес адаптації до нещастя «роботою горя». Сучасні дослідники «роботу суму» характеризують як когнітивний процес, якій включає зміну думок про померлого, гіркоту втрати, спробу відійти від утраченої особи, пошук свого місця в нових обставинах. Цей процес не є якоюсь неадекватною реакцією, від якої треба вберегти людину, із

гуманістичних позицій він прийнятий і потрібний. Мається на увазі дуже велике психологічне навантаження, яке примушує страждати. Консультант здатний полегшити стан людини, однак його втручання не завжди доречне. Почуття суму не слід призупиняти, воно має продовжуватися стільки, скільки потрібно.

Типовий прояв горя — сум за померлим. Людина, яка зазнала втрати, хоче повернути втрачене. Як правило, це ірраціональне бажання недостатньо усвідомлюється, що робить його ще глибшим. Консультантові слід розібратися в символічній природі суму. Пошук померлого не безпідставний — він відверто спрямований на відтворення втраченої людини. Не слід пробиватися символічним зусиллям до того, хто сумує, оскільки так він намагається пережити втрату.

У траурі дуже суттєві ритуали. Вони потрібні тому, хто сумує, як повітря й вода. Психологічно дуже важливо мати публічний і санкціонований спосіб вираження складних і глибоких почуттів. Ритуали потрібні живим, а не померлим, і вони не можуть бути спрощені до втрати свого призначення.

#### *Завдання консультанта*

Консультування людей, які зазнали втрати близьких, — це нелегке випробовування духовних сил і професійної компетенції психолога.

Консультант не повинен заглушати процесу горя. Якщо він зруйнував психологічний захист клієнта, то не зможе надати ефективну допомогу.

Слід відзначити, що «робота суму» не для всіх людей є ефективною стратегією подолання втрати. Багато залежить від стилю реакції. Людині, схильній заглушити болючі спогади іншим видом діяльності, «робота суму» мало допомагає.

Із закінченням «роботи горя» проходить адаптація до реальності нещастя, і душевний біль зменшується. Того, хто зазнав втрати, починають цікавити нові люди й події.

У період утрати страждання полегшуються присутністю рідних, друзів і причому суттєва не їхня дійова допомога, а легка доступність упродовж кількох тижнів.

Роль слухача у деяких випадках може виконувати консультант. Клієнтові слід дати змогу виражати будь-які почуття. Інше дуже важливе завдання консультанта — допомогти близьким правильно реагувати на сум людини, яка втратила близьких.

### ***Переживання втрати під час розлучення***

Утрата близької людини трапляється не лише після її смерті. Розлучення є аналогічною ситуацією і породжує схожу динаміку переживань. Розлучення — це «смерть» стосунків, що викликає найрізноманітніші, але завжди болісні почуття.

Froiland і Hosman для опису розлучення скористалися відомою моделлю Kubler-Ross:

1. *Стадія заперечення.* Спершу реальність того, що трапилося, заперечується. Важко одразу звикнути з розлученням. На цій стадії ситуація розлучень сприймається з вираженим захистом: «Нічого такого не сталося», «Все добре», «Нарешті, прийшло звільнення» і т. ін.

2. *Стадія озлобленості.* На цій стадії від душевного болю захищаються озлобленістю до партнера. Почасти маніпулюють дітьми, намагаючись привернути їх на свій бік.

3. *Стадія переговорів.* Намагаються відновити шлюб і використовують багато маніпуляцій стосовно одне одного, в тому числі й сексуальні стосунки.

4. *Стадія адаптації.* Коли консультант зустрічається з розлученим клієнтом на одній із вищезгаданих стадій, його мета — допомогти клієнтові «перейти» у стадію пристосування до умов життя, що змінилися.

Діапазон проблем, що виникли після розлучення, надзвичайно широкий — від фінансових до догляду за дітьми. У вирішенні проблем суттєве місце займає вміння жити без дружини (чоловіка) і переборювати самотність. Роль консультанта в цих обставинах може виявитися досить значною. Він повинен

допомогти відрізнити самотність від усамітнення, відкрито аналізувати ставлення до сексу.

## **2.7. Особливості роботи психолога з невиліковно хворими клієнтами**

### *Особливості бесіди з умираючою людиною*

Ставлення до смерті впливає на спосіб життя. Св. Августин мислив так: «Лише перед лицем смерті народжується самотність людини».

Невиліковна хвороба невимовно наближує реальність смерті. Вона суттєво змінює людське життя, і на цьому фоні, як не парадоксально, почасти проявляються ознаки «росту особистості». Що ж відбувається під час наближення смерті? Якоюсь мірою відповідь на запитання ми одержуємо в бесідах із онкохворими:

- заново оцінюються пріоритети життя — втрачають значення дрібниці;
- виникає відчуття звільнення — не робиться те, чого не хочеться робити;
- підсилюється хвилинне відчуття життя;
- спілкування з люблячими людьми стає глибшим;
- зменшується страх бути знехтуваним, зростає бажання ризикувати.

Усі ці зміни свідчать про збільшення чуттєвості невиліковно хворої людини, що пред'являє конкретні вимоги до тих, хто поруч із ним — близьких, лікарів, психологів. У хворого виникають дуже важливі для нього запитання — «Чи скоро я помру?». Не існує єдиної правильної відповіді на це запитання. У такий момент накладається велика відповідальність у розмові з пацієнтом про смерть. Насамперед, непогано порадити йому впорядкувати життєві справи (останнє бажання, заповіт і т. ін.). Можна не говорити пацієнтові, що скоро він помре. «Кожен повинен бути готовим до найгіршого, особливо важкохворий». Деякі люди не схильні думати про завершення своїх земних справ, тому що їм здається, що вирішення цих проблем відкриває двері смерті. Із ними можна обговорити проблему страху перед смертю.

Питання про відвертість із невиліковно хворим є найважчим. Існують найрізноманітніші думки з цього приводу. Одні вважають, що пацієнтові слід

сказати всю правду, інші наголошують на потребі бережливого ставлення до важкохворого і нічого не говорити йому про наближення смерті, треті вважають, що слід поводитися так, як цього бажає пацієнт. Звичайно, хворий має право знати правду про свій реальний стан, і нікому не дозволено ущемляти це право, однак не варто забувати, що «право знати» не рівнозначне «обов'язково знати». Право знання не рівносильне вибору знання. Важкохвора людина може і не бажати знати будь-що конкретне про наближення смерті, і оточуючому повинно поважати його вибір.

Послідовність реакцій невиліковно хворих людей на наближення смерті описує *модель Kubler-Ross*.

1. *Заперечення*. Відвідуючи різних лікарів, пацієнти сподіваються на заперечення діагнозу. Реальний стан речей приховується і від сім'ї, і від себе.

2. *Злість*. Вона найчастіше висловлюється запитанням: «Чому я», «Чому це сталося зі мною?», «Чому мене не почув Бог?».

3. *Компроміс*. На цій стадії намагаються ніби відстрочити присуд долі, змінюючи свою поведінку, спосіб життя.

4. *Депресія*. Зрозумівши неминучість свого становища, людина поступово втрачає цікавість до навколишнього світу, відчуває сум, гіркоту.

5. *Адаптація*. Примирення розуміється як готовність спокійно зустріти смерть.

Помираючий здатний зрозуміти свій стан і почасти хоче поговорити про свою хворобу й наближення смерті, але лише з тими, хто вислуховує його без поверхових спроб утішити. Тому консультантові як лікареві слід уміти кваліфіковано розібратись у бажаннях вмираючого й пов'язаних зі смертю фантазіях і страхах. Це дасть змогу не лише вислухати пацієнта, а й допомогти йому поділитися думками про смерть і про те, що він утратить разом із життям.

*Декілька важливих принципів, котрі слід враховувати консультантові в роботі з людьми, які помирають:*

1. Дуже часто люди помирають у самотності. До вмираючого не слід ставитися так, як до уже померлого. Його слід відвідувати й спілкуватися з ним.

2. Треба уважно вислуховувати скарги вмираючого і терпляче задовольняти його потреби.

3. На благо вмираючого мають спрямуватися всі зусилля його близьких людей.

4. Помираючи, люди переважно більше говорять, ніж вислуховують відвідувачів.

5. Мова помираючого часто буває символічною.

6. Не слід трактувати людину, яка помирає, лише як об'єкт турбот і співчуття.

7. Найбільше, чим може скористатись умираюча людина, — це наша особистість.

8. Психологам і лікарям слід зізнатися у своїх сумнівах, почутті провини.

Персоналові, що працює з умираючим і його близькими, теж потрібна суттєва допомога. Із ними слід насамперед говорити про усвідомлення прийняття смерті з почуттями й провини, й безсилля.

### ***2.8. Особливості роботи психолога з немотивованими клієнтами***

Якщо людина шукає психологічної допомоги, значить вона вважає, що в її житті можливі позитивні зміни. Проте інколи люди потрапляють до консультанта не за своїм бажанням. Наприклад, клієнт говорить: «Моя дружина вимагала, щоб я прийшов сюди, проте я не думаю, що ви зможете мені допомогти». Дехто звертається до консультанта з єдиним наміром — довести, що ніхто не здатен їм допомогти.

#### *Завдання консультанта*

Якщо людина вважає, що вона не потребує допомоги, то вона не повинна приховувати цього від консультанта.

Така ситуація є очевидним джерелом стресу для консультування будь-якої теоретичної орієнтації. Не важливо, у якому закладі це проходить. Консультант вимушений «ліквідувати», «адаптувати» людину всупереч її бажанню. Надії людей, що направили клієнта, покладаються на плечі консультанта



непосильним тягарем і стають своєрідним іспитом його умінь і навичок. Консультантові ніби говорять: «Ви повинні вміти допомогти. У Вас є можливі це довести». Більшість консультантів відчувають обов'язок «перевиховати» клієнтів. Це продиктовано їхніми ідеалами, системою цінностей, оптимістичною оцінкою своїх можливостей. Тому «немотивований клієнт – це виклик бажанню таких консультантів допомогти будь-якою ціною.

Якщо в клієнта відсутня мотивація, то, як правило, виявляється, що люди, які направили його, таким способом вирішують свої проблеми і трактують консультанта як каральну силу. Особливо високий відсоток примусово консультованих у школах.

Якщо «немотивований» клієнт усе-таки вимушений з якихось причин відвідувати консультанта, то, як правило, своє небажання підтримувати консультативний контакт він виражає по-різному — пропускає зустрічі, спізнюється, байдужий до всього, що робиться під час консультування, відмовляється взяти на себе частину відповідальності за процес консультування. Особливо часто свій опір клієнт виражає мовчанням. Як правило, таке мовчання для консультанта буває особливо «голосним». Інколи клієнт крутить гудзик і всім своїм виглядом засвідчує, що він просто відсиджується в кабінеті. Але може заявити прямо: «Приходити й проводити з вами час — не моя ідея».

Здавалось би, найпростіше рішення — відмова працювати з особами, котрі не мають достатньої мотивації до вдосконалення і зміни свого життя. Проте це не завжди можливо. Консультант, окрім занять приватною практикою, як правило, працює в певній організації. Своєю роботою він не лише вдовольняє індивідуальну мету, а й служить реалізацією мети закладу. Консультант вимушений надавати допомогу особам, котрі не самі зверталися за нею, а направлені вчителем, лікарем, батьками. Обов'язок допомогти людині, яка цього не бажає, викликає стрес, а почасти суперечить світогляду консультанта. У таких випадках Kennedy пропонує скористатися терапією реальності, тобто за неможливості змінити обставини слід відмовитися від своїх принципів.

Реальна, хай навіть незначна допомога насправді може виявитися дуже ефективною.

Зустрівшись із «немотивованим» клієнтом, консультант повинен прийняти його таким, який він є, тобто як незацікавлену в консультуванні людину. У цьому й полягає шлях до успішного консультативного контакту. Якщо консультант намагається «перемогти» примусити співпрацювати, значить він не розуміє клієнта.

Небажання слід трактувати настільки ж серйозно, як і будь-яку іншу настанову: треба поставитись із розумінням, але одночасно показати, що і консультант не зацікавлений примусово працювати на благо клієнта. Можна детально й серйозно пояснити клієнтові суть і можливості консультування. Якщо не намагатися допомогти клієнту будь-якою ціною й особливо проти його волі, можливо, почне змінюватися мотивація клієнта і знайдуться причини для виникнення продуктивного консультативного контакту. Однак консультант повинен спокійно і без постійного самозвинувачення допустити і те, що немотивований клієнт лишається тільки формальним клієнтом або взагалі припинить відвідування консультацій.

## ***2.9. Особливості роботи психолога з клієнтами із підвищеними вимогами***

Інколи клієнти ненаситні у своїх вимогах. Вони вимагають частіших і триваліших зустрічей з консультантом, домагаються постійної турботи, хочуть дзвонити додому, довго розмовляти із ним і взагалі мати змогу у будь-який час зв'язатися з консультантом, надіються на вплив консультанта на своїх близьких. Інакше кажучи, в особі консультанта ці клієнти жадають мати постійного радника в житті.

### *Завдання консультанта*

Якщо виникли такі нереалістичні вимоги клієнтів, то насамперед слід відповісти собі на кілька запитань:

1. Який мій стан, коли від мене вимагають так багато?

2. Чи можу я сказати клієнтові «ні», коли хочу цього?

3. Які вимоги я ставлю перед собою і наскільки вони збігаються із вимогами клієнта?

4. Чи можу я протистояти підвищеним вимогам клієнтів, чи дозволю маніпулювати собою?

Відповіді на ці питання відіграють вирішальну роль у формуванні ставлення до таких клієнтів.

Деякі консультанти, особливо молоді, відчувають надмірну потребу надавати допомогу. Клієнти з підвищеними вимогами дуже легко маніпулюють цією потребою. Консультативний контакт у таких випадках починає скидатися на стосунки розбещеної дитини з надто турботливими батьками, яким нелегко змиритись із примхами своєї дитини, але зате вони почувають себе «використаними».

Консультант повинен позбавитись ілюзій про свою значимість, незамінність у житті клієнта.

Потрібно розуміти природу підвищених вимог клієнтів і характер своїх реакцій на них, також уміти не вдаватися до конфронтації.

## **2.10. Особливості роботи психолога з клієнтами, що зазнали сексуального насилля**

Статеві злочини бувають зазвичай наслідком порушення психосексуального розвитку. Відхилення у статевій (сексуально-рольовій) ідентифікації призводять до різних негативних наслідків. Відчуття відчуженості, неповноцінності та ізоляції може призвести до різних форм поведінки, починаючи зі спроб зробити щось, що допоможе бути прийнятим у суспільстві, усвідомлення марності зусиль в пошуках співчуття і закінчуючи відкритим обуренням чи бунтом, наприклад, у формі згвалтування.

Хоча згвалтування вважається статевим злочином, однак для самого гвалтівника це, швидше, акт агресії, а те, що потерпіла є об'єктом сексуального посягання, відіграє другорядну роль. Вона може бути дівчинкою або літньою

жінкою, красивою або непривабливою, будь-якої раси й національності. У зґвалтуванні, як правило, відбувається несексуальне використання статевої сили, при цьому вираженість ворожості й агресивності є більш важливою, ніж саме статеve почуття. У несексуальному використанні статевої сили немає нічого незвичайного. Вона може використовуватися для ослаблення тривоги чи емоційної напруги.

Безпорадний стан жертв зґвалтування може бути обумовлений не лише психічними або соматичними захворюваннями, алкогольним сп'янінням, дією наркотиків. Здатність потерпілих правильно розуміти значення дій гвалтівника, чинити йому опір залежить від рівня їхнього психічного розвитку, специфічного життєвого досвіду, обізнаності про суть сексуальних стосунків, психічного стану, особливостей характеру, засвоєних стереотипів поведінки.

Можна виділити декілька найбільш відомих різновидів ситуацій, в яких скоюються зґвалтування дітей і підлітків.

*1) зґвалтування неповнолітніх дорослими*

*2) зґвалтування неповнолітніх неповнолітніми*

*Зґвалтування неповнолітніх дорослими:*

– розбещення неповнолітніх – відбувається, як правило, без грубого фізичного примусу потерпілих. Обвинувачені використовують такі прийоми і дії, як подарунки, умовляння, підвищена турботливість, обіцянки заступництва і т.ін.

Розбещення майже завжди відбувається з особами, добре відомими потерпілим, що мають у них авторитет, нерідко родичами (батько, вітчим, співмешканець матері потерпілої, тренер, сусід та ін.). Між обвинуваченими і потерпілими в більшості випадків існує велика різниця у віці: середній вік обвинувачених – майже сорок років, потерпілими найчастіше є дівчатка молодшого шкільного віку, іноді дошкільниці. Серед потерпілих відносно часто зустрічаються дівчатка з ознаками розумової відсталості або тимчасової затримки в психічному розвитку. Багато потерпілих виховуються в морально

несприятливих умовах, відчують брак теплоти і уваги з боку батьків, не мають емоційного контакту з матерями, почувають себе в сім'ї відчуженими.

Незадоволення дівчаток своїм становищем в сім'ї, недостатній для розуміння суті сексуальних стосунків рівень психічного розвитку, навіюваність, потреба в неформальному спілкуванні з дорослою людиною – усе це полегшує обвинуваченому схилення потерпілої до сексуальних контактів.

«Зваблення» неповнолітніх завжди засноване на використанні їхнього психічно безпорадного стану, неправильного розуміння дитиною суті того, що відбувається.

– напад знайомих дорослих – відрізняється від розбещення тим, що злочинець не робить, як правило, ніяких підготовчих дій. Сексуальні посягання суб'єктивно сприймаються потерпілими як раптові, що істотно ускладнює розуміння характеру і значення вчинків гвалтівника, знижує здатність потерпілої чинити опір.

Жертвами нападів добре відомих потерпілим дорослих (сусід по квартирі, вітчим, батько та ін.) найчастіше бувають дівчатка віком від 11 до 15 років. Місцем злочину, як правило, є квартира або будинок, де живуть і жертва, і гвалтівник. У більшості випадків напад здійснюється в момент, коли в квартирі нікого, крім них, немає. Цим, у першу чергу, визначається безпорадний стан жертви насилля.

Серед тих, хто здійснює подібні напади, переважають особи, які зловживають спиртними напоями, імпульсивні, розгальмовані, такі, що не замислюються про наслідки своїх учинків. Опір потерпілих зрідка буває інтенсивним, оскільки напад здійснюється в умовах, які не дозволяють їй розраховувати на допомогу. Агресор долає опір потерпілої, використовуючи погрози, нерідко фізичне насильство.

Пізніше інтимні стосунки, що виникли між гвалтівником і потерпілою, іноді підтримуються тривалий час. Перебуваючи в моральній або матеріальній залежності від злочинця, потерпілі бояться розголошувати те, що сталося.

Багато хто з них виховується в неблагополучних сім'ях і не має підтримки з боку матерів або інших членів сім'ї.

*Згвалтування неповнолітніх неповнолітніми:*

– напад неповнолітніх – як правило відбувається в безлюдних місцях, часто там, де потерпіла не чекає небезпеки (у під'їзді, кабіні ліфта), що ще більше посилює несподіваність нападу і розгубленість жертви. Як правило, нападник старший за потерпілу і фізично сильніший за неї. Хоча нападам піддаються неповнолітні будь-якого віку від 4–5 до 18 років, найчастіше жертвами раптових нападів стають дівчатка 12–14 років. У половині випадків напад закінчується на стадії спроби згвалтування. Завершенню злочину перешкоджає опір потерпілої або втручання людей.

Активність опору потерпілих була різною, хоча діяли вони в подібних умовах. Жертви, що не чинили за наявних можливостей активної протидії, відрізнялися підвищеною тривожністю, нерішучістю, невпевненістю в собі, емоційною нестійкістю, навіюваністю. У них, як правило, був відсутній досвід поведінки в складних конфліктних ситуаціях. Багато хто з них виховувався в умовах підвищеного контролю з боку батьків, що сприяло формуванню вказаних рис характеру. У багатьох випадках у неповнолітніх виявлялися ознаки дезорганізації діяльності, що виникла через страх.

– розбещення неповнолітніх неповнолітніми зрідка можна вважати згвалтуванням, оскільки опір потерпілих долається не грубим фізичним насильством, реальними погрозами життю або здоров'ю, але за допомогою умовлянь, обіцянок, клятв, шантажу. Обвинувачені не приховують своїх намірів, тому в потерпілих немає потреби розшифровувати істинне значення дій партнерів.

– групові згвалтування неповнолітніх

Напад групи на знайому неповнолітню відбувається майже завжди по заздалегідь наміченому плану. Як жертва нападу групою або її лідером найчастіше вибираються особи віком від 13 до 17 років, що мають серед однолітків репутацію доступних у сексуальному відношенні, які прагнуть до

спілкування з однолітками і надмірно дорожать їхньою думкою, слабохарактерні, навіювані, невпевнені в собі. Справді, серед дівчаток-підлітків трапляються особи, для яких належність до групи однолітків складає основну внутрішню цінність. Заради її збереження і зміцнення ці дівчатка готові погодитися на стосунки, неприємні їм морально і фізично. Особливо велика залежність від групи в підлітків із неблагополучних сімей, в яких дитині не приділяють достатньої уваги. Потрапивши в середовище хуліганської групи, де культивуються аморальні форми поведінки, ці підлітки не здатні протистояти груповому впливу. Рівень їхнього психічного розвитку недостатній для протиставлення власних поглядів прийнятим у групі моральним цінностям.

Проте навіть очевидна згода потерпілої на вступ в сексуальні контакти не може бути доказом того, що воно було цілком усвідомленим і довільним.

Приховування статевих контактів, відсутність опору, байдужість до соціальних і біологічних наслідків того, що сталося, невисокий рівень розвитку, особлива залежність від впливу групи в деяких випадках можуть свідчити про зниження здатності неповнолітніх потерпілих повною мірою усвідомлено і довільно діяти в умовах групового примусу. Не завжди доволі активний опір сексуальним домаганням чинять і потерпілі, що ставляться до них різко негативно. Їхня пасивність найчастіше пояснюється невірою у свої сили, цілком обґрунтованою, враховуючи груповий характер злочину, сприйняттям ситуації як безвихідної.

Тільки в дуже окремих випадках дівчата самі виявляють зацікавленість в сексуальних контактах з особами, що напали на них. Зазвичай це свідчить про наявність у жертви нападу специфічної сексуальної патології або пов'язано з неконтрольованою свідомістю статевим потягом, що спостерігається при деяких психічних захворюваннях.

Зґвалтування майже для кожної потерпілої є причиною сильного психічного потрясіння і неминуче відображається в її поведінці і настрої. Як реакція на вимушені сексуальні контакти в багатьох потерпілих спостерігається депресія, відчуття своєї неповноцінності, відчуженість від однолітків,

озлобленість проти дорослих, дратівливість, плаксивість, грубість, думки про самогубство, інколи – спроба самогубства. Тривалість реактивного стану може бути різною залежно від індивідуально-психологічних особливостей жертви згвалтування, але його ознаки досить помітні в поведінці до тих пір, поки не станеться адаптація до того, що сталося.

Переважання в потерпілої негативних переживань після скоєння сексуального посягання на неї може служити діагностичною ознакою того, що те, що сталося, суперечило її бажанням, було здійснено проти волі потерпілої.

Інакше поведуться дівчатка-підлітки, які добровільно погоджуються вступити у близькі відносини з дорослими чоловіками. Така ситуація нерідко переживається ними як подія, що ставить їх вище за однолітків, дозволяє компенсувати невдачі в навчанні, відчуженість від батьків, труднощі в спілкуванні з подругами. У подібних випадках у поведінці дівчаток помітні кокетство, жвавість, підкреслена незалежність, спроби наслідувати поведінку дорослих жінок. Страх перед тим, що про те, що сталося, дізнаються в школі або удома, уживається з бажанням повідомити подругам свою таємницю або принаймні натякнути на її існування. Як правило, поступово утворюється коло людей, які якщо і не обізнані, то здогадуються про те, що сталося.

Байдуже ставлення до сексуальних посягань найчастіше свідчить про повне нерозуміння потерпілої значення цих дій.

Складним психологічним завданням є отримання правдивої інформації. Часто потерпіла випробовує вплив або пряму дію на людей, не зацікавлених у встановленні істини. Спостерігається нестійкість внутрішньої позиції багатьох потерпілих, зміна ними свідчень, відмова від того, що говорилося раніше. Потрібно також враховувати, що деякі дівчатка, які добровільно вступали в інтимні відносини, надалі обмовляють своїх партнерів, перебільшуючи міру агресивності їхніх дій, щоб реабілітувати себе в очах батьків і знайомих.

На зміст свідчень потерпілих може впливати властива майже усім підліткам орієнтація на оцінку їхніх дій і висловлювань дорослими.



Потерпілі, що не чинили за наявних можливостей активної протидії, відрізнялися підвищеною тривожністю, нерішучістю, невпевненістю в собі, емоційною нестійкістю, навіюваністю. У них, як правило, був відсутній досвід поведінки в складних конфліктних ситуаціях. Багато хто з них виховувався в умовах підвищеного контролю з боку батьків, що сприяло формуванню вказаних рис характеру. У багатьох випадках у неповнолітніх виявлялися ознаки дезорганізації діяльності, що виникла внаслідок страху.

У тих випадках, коли потерпіла не чинить активного опору і він легко, без застосування грубих форм фізичного насильства долається, в обвинуваченого може скластися враження, що потерпіла добровільно вступає в інтимні стосунки. Іншими словами, можлива ситуація, коли потерпіла не здатна розуміти характер і значення скоюваних з нею дій або не здатна чинити опір, але обвинувачений не здатний розуміти, що психічний стан потерпілої є причиною її пасивності.

З урахуванням сказаного можна виділити чотири психологічні причини, що викликають зниження в потерпілої здатності свідомо і доволіно діяти в кримінальній ситуації:

- нерозуміння змісту ситуації;
- оцінка ситуації як безвихідної;
- вибір неправильної тактики протидії;
- дезорганізація доволіного самоконтролю.

Отже, підставами для розгляду ситуації як згвалтування є суперечлива і непослідовна поведінка потерпілої під час взаємодії із гвалтівником, відсутність адекватної емоційної реакції на те, що сталося, а також нездатність дати правильну оцінку подіям, деякі загальні психологічні особливості потерпілої (низький рівень інтелектуального або особистісного розвитку, наявність в характері таких рис, як несамостійність, боязкість, емоційна нестійкість та ін.), несприятливі умови виховання, особливі стосунки залежності, які пов'язують жертву зі злочинцем, нарешті, просто вік, недостатній для орієнтації в сексуальних стосунках.

Вивчення великої кількості кримінальних справ про зґвалтування неповнолітніх показало, що потерпілим, які виявилися не в змозі повною мірою розуміти характер і значення здійснюваних з ними дій або робити досить інтенсивний опір обвинуваченому, властиві деякі загальні риси.

Причинами недостатнього усвідомлення жертвою характеру і значення здійснюваних з нею дій можуть служити:

1. Психологічні особливості потерпілої: незначний запас відомостей про сексуальні стосунки; відсутність у період, що передував зґвалтуванню, досвіду сексуального спілкування і підвищеного інтересу до цієї сторони життя; фіксація на проблемах спілкування з категорією осіб, до якої належить гвалтівник; низький рівень інтелектуального розвитку.

2. Умови психічного розвитку неповнолітньої: несприятлива сімейна ситуація, емоційне відкидання з боку батьків (в першу чергу матері), труднощі у встановленні контактів з однолітками та ін.

3. Складність ситуації посягання: для дітей дошкільного і молодшого шкільного віку – посягання знайомих дорослих, часто родичів або сусідів; для молодших підлітків – посягання дорослих, що мають високий для потерпілої соціальний статус (тренер, педагог).

Мають значення й інші обставини: скоєння злочину групою добре знайомих однолітків; вживання заходів до маскування своїх намірів, спроби привернути до себе увагу потерпілої.

На недостатньо повне усвідомлення потерпілою характеру та значення дій агресора може вказувати відсутність адекватних емоційних реакцій, пов'язаних з оцінкою того, що сталося і його наслідків (дефлорація, вагітність, розголошення «ганебної» інформації), особи гвалтівника, власної поведінки (відсутність почуття незручності, сорому).

Сприйняттю потерпілою ситуації як безвихідної можуть сприяти: високий рівень конфліктності, динамічність і невизначеність ситуації для потерпілої; наявність у неї таких психологічних властивостей особистості, як підвищена тривожність, нерішучість, невпевненість у собі, емоційна

нестійкість, навіюваність, швидка психічна виснажуваність, відсутність досвіду насильницького способу вирішення конфліктів.

Ознаками оцінки потерпілою ситуації як безвихідної зазвичай служать ситуативність поведінки і суперечливість цілей окремих дій (спроби обдурити, погрожувати змінюються повною покірністю, прагненням повернути до себе увагу) при негативному ставленні потерпілої до дій зазіхача; афективні або стресові стани, які дезорганізують діяльність; перебільшене уявлення про міру соціальної небезпеки, хитрощі, жорстокість гвалтівника.

Афективно обумовлене зниження в потерпілої здатності чинити опір гвалтівникові виражається у відчутті неможливості знайти прийнятний вихід із ситуації, переживанні негативних емоцій (страх, жах, злість, почуття байдужості, безсилля, відчуття ірреальності того, що відбувається та ін.); звуженні поля сприйняття, сповільненості протікання розумових процесів, погіршенні запам'ятовування. Після пережитої ситуації нерідко різко підвищується безладна активність, з'являється прагнення до дії, імпульсивність учинків, безсоння, зосередженість на тому, що сталося.

Звернення клієнтів – жертв згвалтування – можуть бути двох типів, які відрізняються за часом від моменту того, що сталося:

- а) безпосередньо після згвалтування;
- б) через певний проміжок часу.

Працюючи з клієнтом, який став жертвою сексуального насилля, не варто розслідувати обставини того, що сталося. Потрібно перш за все заохотити співрозмовника до розповіді про його відчуття і почуття. Накопичені емоційні переживання і напруження чекають виходу, і консультант повинен представити таку можливість. Особливим предметом розмови є самозвинувачення, винуватість у тому, що не чинилося достатнього опору агресору. Слід обов'язково переконати жертву, що вона діяла правильно і відповідно до обставин, які склалися, доказом цього є те, що вона жива і неушкоджена.

Після реагування на накопичену емоційну напругу слід перейти до відновлення особистісного контролю. Це основна мета консультанта. Для

цього, і це важливо знати клієнтові, має пройти визначений, іноді тривалий час – тижні, місяці, а для деяких – навіть роки. Не слід фіксувати на деталях сексуального нападу, а після дозволу приступити до перших спроб повернення рольової ідентичності. У свідомості жінки чоловік виступає як захисник, а у випадку згвалтування цей образ повністю втрачений або викривлений. Тривалі порушення сексуально-рольової ідентичності породжують відчуття повної беззахисності, перш за все перед тими, в кого зазвичай шукають захисту.

Якщо клієнт звернувся безпосередньо після скоєного сексуального нападу, то йому слід рекомендувати звернутися в правоохоронні органи і якомога швидше пройти медичне обстеження.

Якщо клієнт розповідає про згвалтування, яке трапилося в минулому, слід вжити заходів активного вислуховування і роботи з людиною, яка знаходиться в кризовому стані. Обов'язково треба дослідити, обговорити і визначитися з почуттями клієнта. Особливої обережності слід дотримуватися в тому, яким чином ставити запитання. Не треба намагатися «розвеселити» клієнта, намагаючись відволікти його від проблеми. Почуття, які збереглися після згвалтування, можуть бути доволі тривалими і болісними. Тому повага та емоційна підтримка консультанта можуть виявитися цілющими.

У розмові з дитиною або підлітком, що став жертвою сексуального насилля, консультант зустрічається з такими емоційними переживаннями як страх, потайливість, замкнутість, труднощі в зосередженні уваги, різкі зміни настрою, депресивні розлади. Жертва насилля може відчувати неприємні відчуття в тілі (наприклад часті болі в горлі), порушення сну і скаржитись на нічні кошмари. Людина може вирізнятися нав'язливим прагненням до чистоти, а з захисною метою носити багато шарів одягу. У ставленні до оточення, перш за все авторитетних осіб, насамперед, до батьків, висловлюється недовірливість і підозрілість. Часто в поведінці співрозмовників консультант помічає саморуйнівальні вчинки (нанесення самопошкоджень, зловживання алкоголем чи наркотиками, суїцидальні тенденції, передозування ліками і т. ін.).

Основні лінії консультування повинні полягати перш за все у відновленні самоконтролю над поведінкою клієнта, будь-яку спробу взяти контроль у свої руки потрібно почути і підтримати. Далі консультантові слід працювати над відновленням самоповаги, яка в результаті насилля підірвана і викривлена в бік самозвинувачення і надмірних докорів сумління. Дуже важливо відновити довіру, яку в результаті того, що сталося, було грубо зраджено чи зруйновано. Часто йдеться не лише про реконструкцію довіри до конкретних людей, але і загалом до світу. Крім того, дуже важливим є делікатне консультативне пропрацювання сфери сексуальних, інтимних стосунків, які після насилля втрачають індивідуальний і соціальний розвиток.

### ***Цілі консультування:***

- бути союзником жертви;
- формувати її самоповагу;
- допомогти жертві організувати свою поведінку (інформація про міліцію, суд, медичні процедури);
- допомогти у визначенні основних проблем;
- сприяти мобілізації власної системи підтримки;
- допомогти усвідомити серйозність того, що сталося;
- сприяти усвідомленню потреби затратити час на одужання;
- виявити й зміцнити її сильні та життєздатні сторони.

### ***Принципи допомоги жертвам згвалтування:***

#### *1. Повага:*

- довіра, яка надана Вам;
- конфіденційність;
- урахування особливостей статі і культурного середовища жертви.

#### *2. Підтвердження:*

- висловлення клієнта про те, що йому потрібно висловити свої почуття;
- того, що жертва залишилася живою і має достатньо сил як особистість;
- природності й адекватності її почуттів;
- позитивне пояснення її психологічного захисту.

### *3. Переконання:*

- у тому, що вона не винна;
- що вона зможе подолати свої переживання, страхи й нічні кошмари, які є частиною «роботи» гострого горя;
- у тому, що нинішній стан пройде, якщо з'явиться надія;
- у тому, що для подолання вона має необхідні сили і ресурси;
- у тому, що їй самій треба визначати, що, коли і кому можна розповідати про те, що сталося.

### *4. Надайте максимальні можливості:*

- по можливості, збережіть за нею ініціативу в процесі консультування;
- надайте їй всю потрібну інформацію, не примушуючи брати відповідальність за те, що сталося;
- не стверджуйте, що їй потрібне лікування;
- не проявляйте інтересу до деталей події, якщо вони не потрібні в терапевтичних цілях.

## РОЗДІЛ 3 Формування консультативних навичок

### 3.1. Навички консультування

Досягти терапевтичного ефекту консультування можна за умови правильного ведення консультативної бесіди та налагодження оптимального рівня взаєморозуміння з клієнтом.

Спеціалісти вважають, що стати професійним психологом має змогу лише той, хто до автоматизму відпрацював основні навички консультативного процесу.

Визначено такі *навички консультування*, якими повинен володіти ефективний консультант [8]:

- слухання;
- надання інформації;
- пропонування порад;
- постановки запитань;
- конфронтації;
- надання підтримки.

*Навичка слухання* є найважливішою в процесі консультування. Консультант повинен вміти не так говорити, як вислухати клієнта. Правильне вислуховування – це активний процес, який, на думку Bugental, охоплює «усі види відчуттів плюс інтуїцію, відображення і емпатію». Ідеться про велику увагу до деталей, якими б незначними вони не були.

М. Сох вважає, що можна виділити три аспекти слухання:

– *Лінгвістичні* аспекти мови, що стосуються безпосередньо слів, які вживає клієнт, його словосполучень і метафор, використаних для повідомлення про свої почуття.

– *Паралінгвістичні* аспекти – це всі ті аспекти мови, які не стосуються безпосередньо самих слів. Це темп мови, висота і гучність голосу, особливості вимови. Паралінгвістичні аспекти можуть нас лише інформувати про те, що,

можливо, відчуває інша людина. Важливо, щоб ми разом із клієнтом перевіряли, наскільки ця інформація відповідає його реальним відчуттям.

– *Невербальні* аспекти спілкування, до яких належить «мова тіла», – це зовнішні прояви, що досягаються за посередництвом тіла. Тобто вираз обличчя, жести, положення тіла і його рухи, відстань, яку обирає клієнт стосовно консультанта, дотики до консультанта – усе це дає додаткову інформацію про внутрішній стан клієнта, інформацію, яка може бути «почута» уважним консультантом. Разом з тим слід відзначити, що правильність будь-яких припущень відносно того, що «передає» мова тіла, потрібно перевіряти разом із клієнтом.

У рамках консультування доцільно звертати увагу клієнта на те, як він сидить чи на його вираз обличчя, а не пропонувати йому з цього приводу вже готові інтерпретації [47].

Цілі консультування досягаються через *надання клієнтові інформації*: консультант висловлює свою думку, відповідає на запитання клієнта та інформує його про різні аспекти проблем, які обговорюються. Інформація, як правило, пов'язана з процесом консультування, поведінкою консультанта чи умовами консультування (місце і час зустрічей, оплата і т. ін.).

Надаючи інформацію, консультант повинен врахувати, що саме клієнти часом запитують, щоб уникнути обговорення власних проблем. Насправді ж не важко відрізнити питання, які вказують на стурбованість клієнта, від намагання маніпулювати консультантом за допомогою винищення.

Для того, щоб клієнтові були цілком зрозумілі запропоновані психологом-консультантом *поради і рекомендації*, щоб він міг досягти бажаного результату, консультант, формулюючи поради, має дотримуватися певних правил.

Консультуючи клієнта щодо вирішення його проблеми, бажано пропонувати не одну, а відразу декілька порад і рекомендацій. Це пов'язано з тим, що різні методи вирішення однієї і тієї ж проблеми вимагають дотримання різних умов і виконання різних дій. Деякі з них через ті чи інші обставини



можуть виявитися недоступними клієнтові, що значно знизить ефективність практичної дії відповідних рекомендацій.

1. Психолог-консультант повинен пропонувати клієнтові не лише поради, а й власні оцінки цих порад з точки зору легкості чи складності використання їх у вирішенні проблеми.

Клієнт повинен мати достатньо повну інформацію щодо кожної рекомендації, запропонованої психологом-консультантом.

2. Клієнтові потрібно надавати можливість самостійно вибирати той спосіб поведінки, який він вважає для себе найбільш прийнятним. Однак консультант у цій ситуації зобов'язаний все ж висловити свою точку зору.

3. Надавати клієнтові додаткову можливість отримання від консультанта необхідних порад і рекомендацій уже в процесі вирішення проблеми. Це правило пов'язане з тим, що не завжди і не відразу клієнтові все буває зрозумілим. У ході реалізації отриманих рекомендацій раптом виявляються непередбачувані обставини і додаткові запитання.

4. Перш ніж завершити консультативну сесію і надати клієнтові можливість діяти самостійно, консультант зобов'язаний переконатись у тому, що клієнт дійсно все зрозумів правильно і без сумнівів та вагань готовий діяти в потрібному напрямку. Для того, щоб практично переконатись у цьому, після консультації бажано запитати клієнта:

«Чи все Вам зрозуміло?»

«Розкажіть, як ви збираєтесь діяти далі?»

Отримання інформації про клієнта і спонукання його до самоаналізу неможливі без умілої *постановки запитань* [47].

Питання поділяються на закриті і відкриті. Закриті питання використовуються для отримання конкретної інформації і передбачають відповіді з одного чи двох слів, підтвердження чи заперечення («Так», «Ні»). Наприклад: «Скільки Вам років?», «Чи зможемо ми зустрітись через тиждень у цей самий час?», «Скільки разів траплялися з Вами напади гніву?» і т. ін.

Відкриті питання слугують не так для отримання відомостей про життя клієнтів, як дозволяють обговорювати почуття. Приклади відкритих питань: «З чого Ви хотіли б почати сьогодні?»; «Що Ви тепер відчуваєте?»; «Що Вас засмутило?» і т. ін.

Виділяють основні моменти консультування, коли використовуються відкриті питання:

Початок консультативної зустрічі: «З чого сьогодні Ви хотіли б почати?»; «Що відбувалося протягом тижня, коли ми не бачились».

Спонування клієнта продовжувати чи доповнювати сказане: «Що Ви відчували, коли це сталося?»; «Що ще Ви хотіли б сказати про це?».

Спонування клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти: «Чи не можете Ви розповісти про якусь конкретну ситуацію?».

Зосередження уваги клієнта на почуттях: «Що Ви відчуваєте, коли розповідаєте мені?»; «Що Ви відчували тоді, коли все це сталося з Вами?» [8].

Виділяють правила постановки питань клієнту:

- Питання «Хто?, Що?», як правило, орієнтовані на факти, тобто вони збільшують імовірність фактологічних відповідей.
- Питання «Як?» здебільшого орієнтовані на людину, її поведінку і внутрішній світ.
- Питання «Чому?» нерідко провокують захисні реакції клієнтів, тому їх бажано уникати в консультуванні.

Слід уникати постановки одночасно кількох питань. Наприклад, «Як Ви розумієте свою проблему? Чи думали Ви про свої проблеми раніше?».

Не варто одне й те ж питання ставити в різних формулюваннях. Клієнтові стає незрозуміло, на який із варіантів відповідати.

- Не можна питанням випереджати відповідь клієнта. Наприклад, питання «Чи все добре складається?» часто спонукає клієнта дати стверджувальну відповідь. У цьому випадку краще поставити відкрите питання «Як справи вдома?». У таких ситуаціях клієнти нерідко дають невизначену

відповідь, наприклад: «Непогано». Консультантові потрібно уточнити відповідь іншим питанням типу: «Що для Вас означає «Непогано?»». Це дуже важливо, оскільки часто в одні й ті ж поняття ми вкладаємо різний зміст [55].

Незважаючи на те, що постановка питань є важливою технікою консультування, слід уникати надмірного опитування. Будь-яке питання повинне бути обгрунтованим – ставлячи його, потрібно знати для чого ми це робимо.

Кожен консультант час від часу змушений з терапевтичною метою вступати в *конфронтацію з клієнтами* [8]. Найчастіше протистояння буває спрямоване на подвійну поведінку клієнта: ухилення, хитрощі, вибачення, тобто на все те, що заважає клієнтові побачити і вирішити свої насущні проблеми. Конфронтацією досягають показу клієнтові способів психологічного захисту, які він застосовує у прагненні пристосуватися до життєвих ситуацій, але які пригнічують, обмежують становлення особистості.

У консультуванні конфронтацію застосовують:

щоб привернути увагу клієнта на суперечності в його поведінці, думках, почуттях чи між думками і почуттями, намірами і поведінкою і т. ін. Конфронтацією такого типу намагаються допомогти клієнтові побачити *саме* суперечність, яку він раніше не помічав, не хотів чи не міг помітити.

Наприклад:

- щоб допомогти клієнтові побачити ситуацію такою, якою вона є насправді, усупереч уявленню про неї клієнта;
- щоб звернути увагу клієнта на його ухиляння від обговорення деяких проблем.

Слід врахувати, що конфронтація з клієнтом в жодному разі не повинна бути агресивною і категоричною. Бажано частіше використовувати фрази: «мені здається», «будь ласка, спробуйте пояснити», «якщо я не помиляюсь», які виражають певні сумніви консультанта і пом'якшують тон конфронтації [9].

Протягом консультування клієнтові потрібно демонструвати *прихильність та підтримку*. Доцільно час від часу повторювати: «так-так», «звичайно», «зрозуміло» тощо; кивнути головою, доторкнутися до руки, співчутливо невербально відобразити почуття співрозмовника; підтримати, підбадьорити людину, мовляв: «розповідайте-розповідайте, я Вас уважно слухаю». Корисними будуть фрази на зразок: «Так, я розумію Ваш стан, проникаюсь Вашим настроєм...», «Дійсно, не проста ситуація...», «Продовжуйте, будь ласка», «Я, як ніхто, Вас розумію» та ін. Якщо клієнт розгублюється, не знає, з чого почати, можна підтримати його так: «Розповідайте про те, що вважаєте важливим. Якщо буде потрібно – я додатково перепитаю». Реакції підбадьорення і підтримки сприяють підтримуванню розмови, знімають застереження і загальмованість, нівелюють психологічні захисти.

### **3.2. Тренінг консультативних навичок**

Учасники тренінгів із консультування повинні бути готові до вивчення, принаймні на мінімальному рівні, власних переконань, ціннісних установок, думок і почуттів, якщо вони планують допомагати іншим досліджувати їхні власні переконання, ціннісні установки, думки й почуття.

Тренування навичок у гурті інших учасників може допомогти в розвитку низки прийомів консультування. Вправи, описані в цьому розділі, є прикладом такого підходу до практики. Інша його назва – тренінг мікронавичок.

В усіх майстер-класах слід відводити час на те, щоб учасники могли аналізувати власні навички консультування, стиль роботи і власні цілі.

Потрібно провести чіткі паралелі між навичками консультування, які використовують у практиці, і теоріями, описаними в літературі.

Важливо, щоб прийоми, які відпрацьовуються в ході майстер-класів із розвитку навичок консультування, якнайшвидше переносились у реальне

життя. Якщо цього не відбудеться, то майстер-клас стане просто цікавим «острівцем» у морі реального життя: він не буде відображати саме це життя.

Навчання консультувати, як і будь-який інший вид навчання, – це процес, який протікає упродовж усього життя. Неможливо навчитися всім навичкам за один раз. А крім того, консультанти відповідно до власного особистісного розвитку, прагнуть модифікувати і свій підхід до роботи.

Дуже важливо усі вправи виконувати повільно, щоб учасники мали змогу відслідкувати, що з ними відбувається, і потім поміркувати над цим. Усі вправи структуровані так, що дозволяють це зробити. Процес навчання навичкам консультування полягає не в тому, щоб просто виконувати будь-які послідовні дії до тих пір, поки вони не стануть бездоганними, а в тому, що кожний учасник і кожний тренер привносять свій стиль у той чи інший аспект консультування. Таке індивідуальне «припасування» є дуже важливим. У цьому випадку мета полягає не в клонуванні спеціалістів, а в тому, щоб надати людям можливість активно розмірковувати над власною поведінкою і зробити її згодом більш ефективною.

Далі в розділі розміщені вправи, призначені для використання в рамках тренінгу розвитку навичок консультування. Їх можна виконувати або по порядку, або тренер може вибирати окремі з них з кожного розділу. Для цілеспрямованого формування консультативних навичок доцільним буде застосування опанованих вправ у процесі консультативної практики студентів у взаємодії з реальними клієнтами під керівництвом викладача, психолога-консультанта.

Кожна вправа виконується від 45 хв. до 1 год.

Кількість учасників – від 5 до 25 осіб.

Обстановка та підготовка: просторе приміщення для того, щоб усі учасники могли сидіти в загальному колі, а в разі потреби, розбитися на пари і працювати, не заважаючи один одному. Потрібно приготувати великі аркуші паперу й маркери або дошку з крейдою для запису коментарів членів групи в ході обговорень. Аркуші паперу з такими коментарями можна прикріпити до

стіни і використовувати як замітки для запам'ятовування. Ці пам'ятки будуть відображати взаємозв'язок проведених занять і демонструвати прогрес у навчанні.

Усі друковані матеріали до вправ потрібно підготувати заздалегідь і в достатній кількості. Списки літератури можна роздати наприкінці заняття, за обсягом вони не повинні перевищувати однієї сторінки. Важливо, щоб і сама вправа, і наступне її обговорення проходили активно і кожен учасник мав можливість висловитися.

Слід надати слово кожному учасникові і перед тим, як переходити до наступної вправи, почекати, поки не будуть обговорені всі думки і почуття, що виникли у членів групи.

Завершення вправи. Учасникам надається 5 хвилин на постановку питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і проговорювання всього того, що виникло в процесі виконання вправ.

### ***Вправа 1***

#### **Демонстрація ефективних дій у процесі слухання**

*Мета:* Дослідження того, які дії є ефективними в процесі слухання.

*Методика:* Усіх учасників розбивають на пари, і вони сідають обличчям один до одного. Одного з членів пари призначають «слухачем», а іншого – «оповідачем». Усім «слухачам» видають інструкції, їх просять поводитися відповідно до описаних там дій: сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу, трохи нахилитися до співрозмовника і розслабитися.

«Слухачі» діють чітко в рамках інструкцій. Через 10 хвилин відбувається обмін ролями в парах, тобто учасники, що були «оповідачами», стають «слухачами», і навпаки; група працює в такому режимі ще протягом 10 хвилин.

Після закінчення наступних 10 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення про те, що учасники змогли помітити,

виконуючи цю вправу. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

*Дії, які свідчать про слухання:* розслаблення, відкрита поза, зоровий контакт, нахилення до співрозмовника.

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у ході другого кола – про те, що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь в обговоренні та вирішити, чи є потреба проводити обговорення тих ситуацій, на які звернули увагу учасники.

## **Вправа 2**

### **Дії, що заважають процесу слухання**

*Мета:* Дослідження того, які дії є неефективними в процесі слухання.

*Методика:* Робота в парах «слухач» - "оповідач». Усім «слухачам» видають інструкції з описом дій, неефективних у процесі слухання, і протягом декількох наступних хвилин їх просять поводитися відповідно до того, як поведуться «неефективні слухачі».

«Оповідач» розмовляє зі своїм партнером на одну з таких тем:

- обставини, що є для мене джерелами стресу;
- найщасливіший час у моєму житті;
- мої інтереси й хобі.

Тоді як завдання «оповідача» полягає в тому, щоб розповідати, завдання «слухача», – виконуючи всі описані в інструкції дії, у той же час *слухати іншу людину*. Учасники виконують завдання протягом 10 хвилин, після чого міняються ролями і працюють ще протягом 10 хвилин. Цього разу «слухач» розповідає, а «оповідач» слухає, діючи так, як діє «неефективний слухач».

Ще через 10 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення про емоційні переживання членів групи, які були в ролі «оповідачів». Тренер також може брати участь у виконанні вправи, коли це можливо.

*Дії, що заважають процесу слухання.* У ході цієї вправи потрібно виконувати дії, багато з яких *протилежні* до дій, що асоціюються з ефективним слуханням (див. вправу 1). Тобто, виконуючи цю вправу:

- не сідайте обличчям до людини, яку ви слухаєте;
- не зберігайте відкриту позу;
- не нахилийтеся трохи вперед до свого співрозмовника;
- не підтримуйте зорового контакту.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу, і що вони заберуть з собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи.

### ***Вправа 3***

#### **Ступінь близькості між співрозмовниками в процесі слухання**

*Мета:* Дослідження ступеня близькості, особистого простору й відстані між «слухачами» і «оповідачами».

*Методика:* Усіх учасників розбивають на пари, вони сідають обличчям один до одного. Кожна пара отримує інструкції до цієї вправи. Потім члени групи починають їх виконувати і вивчають питання, пов'язані з тим, яким повинен бути ступінь близькості між співрозмовниками в процесі слухання. Так, члени кожної пари повинні сісти:

- дуже близько один до одного, майже торкаючись коліньми;
- на відстані майже 1,5 метра один від одного;
- пліч-о-пліч;
- спиною до спини;
- один за одним;
- один навпроти одного, на зручній для обох відстані.

Учасників просять розмовляти один з одним, перебуваючи в кожній з позицій по 5 хвилин. Теми можуть бути такими:

- ситуації, коли в мене з'явилося відчуття, що інша людина мене дійсно слухає;
- люди, що, на мою думку, є хорошими слухачами;



– особистий простір.

Після того, як кожен з учасників побуває в усіх перерахованих вище позиціях, усі сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення питань про близькість й особистий простір у консультуванні. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із членів пари.

*Обговорювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари і протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що не сподобалося. Через 5 хвилин ця процедура проводиться в загальному колі.

#### ***Вправа 4***

##### **Використання мовчання**

*Мета:* Надання учасникам можливості досліджувати зоровий контакт і мовчання.

*Методика:* Робота в парах. Протягом 5 хвилин усі повинні сидіти в повній тиші і виконувати такі дії:

- підтримувати постійний зоровий контакт;
- мовчати при відсутності зорового контакту;
- спілкуватися за допомогою міміки обличчя.

Під час цього п'ятихвилинного інтервалу учасники повинні усвідомити свої почуття стосовно того, що відбувається. Вони повинні відслідковувати такі почуття:

- що для них є комфортним у мовчанні;
- що для них є джерелом дискомфорту в мовчанні;
- які дії, на їхню думку, сприяють посиленню почуття дискомфорту за мовчання;
- ситуації, у яких вони почували потребу відводити погляд від своїх партнерів.

Через 5 хвилин учасники, залишаючись у тих же парах, повинні обговорювати цю вправу. У їхнє завдання входить дослідження того, як вони використовують мовчання в рамках терапевтичних взаємин, а також того, які труднощі в них виникають під час мовчання. Члени групи повинні звернути

увагу на те, чи властиво їм продовжувати фрази за іншими. Крім того, вони повинні спробувати визначити, що саме робить для них мовчання нестерпним, а також, як можна зробити мовчання терапевтичним.

Через 10 хвилин усі учасники знову збираються в загальне коло, обговорюють результати вправи і намагаються виділити і негативні, і позитивні аспекти мовчання в консультуванні. Особливу увагу група повинна приділити питанню *значущості* мовчання в консультуванні – особливо значущості мовчання консультанта. Доведено, що найбільш ефективно консультування характерне тим, що значну частину часу консультант мовчить.

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово повідомляють, що цінного вони набули в результаті виконання вправи. У цьому обговоренні тренер виступає як фасилітатор.

## ***Вправа 5***

### **Кивання головою**

*Мета:* Дослідження одного окремо взятого елемента невербальної комунікації – кивання головою.

*Методика:* Вправа передбачає роботу з одним окремо взятим аспектом невербальної комунікації.

Тренер просить усіх учасників розподілитися на пари. Один із членів пари стає «оповідачем», інший – «слухачем». Завдання «оповідачів» в тому, щоб повідомляти про щось своїм «слухачам» протягом 5 хвилин. Водночас завдання «слухачів» – використовувати різні варіанти цього складника невербальної комунікації, а саме:

- постійно кивати головою;
- узагалі не кивати;
- кивати головою час від часу і значно перебільшено;
- кивати відповідно до власного бажання.

Вправа корисна тим, що дозволяє людям оцінити, наскільки вони «автоматично» використовують кивання головою в терапевтичних взаєминах.

Адже дуже просто «заразитися» тим, що можна назвати синдромом «собаки, що біжить вслід за машиною». Мета вправи – надати учасникам можливість *вибирати* кількість зроблених ними кивків, а також зробити ці дії свідомо контрольованими.

Через 5 хвилин відбувається обмін ролями, і «слухачі» стають «оповідачами». Ще через 5 хвилин учасники, залишаючись у тих же парах, переходять до десятихвилинного обговорення самої вправи. У ході цього обговорення тренер може нагадати чи не нагадати учасникам, щоб вони відслідковували кількість зроблених ними кивків.

Після проведеного в парах обговорення всі учасники знову сідають у загальне коло, і тренер проводить обговорення всієї вправи загалом і значення кивання головою в процесі слухання. Тренер бере участь у виконанні вправи, якщо є потреба.

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари, і вони протягом 5 хвилин обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють вправу.

### ***Вправа 6***

#### **Вираз обличчя**

*Мета:* Дослідження окремих елементів виразу обличчя.

*Методика:* Робота в парах. Обговорювання якої-небудь теми й експериментування з виразом обличчя:

- протягом 5 хвилин обличчя учасників узагалі не повинні нічого виражати;
- слухаючи свого партнера, один із членів пари робить вираз свого обличчя навмисно перебільшеним;
- починає частіше моргати;
- нахиляє голову;
- змінює положення голови;
- зберігає звичайний вираз обличчя.

Кожен вираз обличчя або положення голови потрібно зберігати протягом 3–4 хвилин. Вправу можна виконувати або одночасно двома учасниками, або по чергово. Мета вправи — визначити, який вираз обличчя допомагає в процесі слухання, а який заважає.

Коли учасники проєкспериментують із усіма запропонованими їм діями, знову утворюється загальне коло й ініціюється обговорення, що стосується ролі й доречності використання різних виразів обличчя в ході консультування й у процесі слухання. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

Уважаємо, що ця вправа може слугувати джерелом досить бурхливих веселощів, і важливо дозволити людям через сміх пропрацювати власну зніяковілість. Через деякий час більшість заспокоюється і знаходить цю вправу і корисною, і такою, що дає матеріал для міркувань. Вона допомагає учасникам усвідомити терапевтичне значення таких невербальних способів комунікації, як вираз обличчя і положення голови.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово говорять про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу, і про те, що заберуть із собою в «реальне життя», не пов'язане з життям групи.

## ***Вправа 7***

### **Активне слухання**

*Мета:* Дослідження складників процесу слухання.

*Методика:* Робота в парах «Слухач» – «Оповідач». Завдання «оповідачів» полягає в тому, щоб розповідати про щось, а завдання «слухачів» – слухати, використовуючи *навички активного слухання*. Таким чином, вони повинні використовувати такі інтервенції та стратегії:  
– поводитися відповідно до дій (див. вправу 1): сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу (не схрещуючи ні рук, ні ніг), злегка нахилитися до співрозмовника, підтримувати зоровий контакт і розслабитися;

– використовувати «мінімальні підштовхування» для того, щоб підтримати свого співрозмовника.

Приклади таких «підштовхувань»:

- кивати головою в необхідних для цього місцях;
- включати в мову «Мм» і «Так»;
- ставити час від часу питання;
- використовувати відповідний у цій ситуації вираз обличчя.

Через 10 хвилин «оповідач» дає «слухачеві» зворотний зв'язок про ефективність чи неефективність такого слухання. Потім відбувається обмін ролями в парах. Після цього вправу виконують протягом ще 10 хвилин. Після закінчення відведеного часу «оповідач» дає зворотний зв'язок про здатність «слухача» демонструвати навички ефективного слухання.

Після виконання завдання знову утворюють загальне коло й ініціюють обговорення активного слухання. Збирають також зворотний зв'язок про рівень розвитку навичок слухання в групі, і учасників просять прокоментувати те, як вони оцінюють якість власної роботи в ході вправи.

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У першому колі всі учасники по чергово говорять про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, а в другому – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у цьому процесі і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

### ***Вправа 8***

#### **Відволікання уваги**

*Мета:* Дослідження того, як відволікається увага в процесі слухання.

*Методика:* Завдання учасників полягає в тому, щоб спокійно розмовляти в парах зі своїми партнерами і відслідковувати такі моменти:

- подразники, що відволікають увагу, джерело яких знаходиться в безпосередньому оточенні (цокання годинника, шум дорожнього руху, інші учасники і т. ін.);

– внутрішні подразники, що відволікають увагу (несподівані думки, ідеї, почуття і т. ін.);

– подразники, що відволікають увагу, джерело яких пов'язане зі змістом розмови (асоціації, ситуації, що викликають замішання, і т. ін.).

Розмовляти один з одним учасники повинні тихо, спокійно і вдумливо, вправа вимагає максимальної зосередженості і може сприяти більш глибокому пізнанню себе і навколишніх. Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер допомагає групі виділити різні типи подразників, що відволікають увагу. Вони можуть бути зафіксовані на аркушах паперу чи дошці. Після того, коли всі учасники отримають можливість висловитися про те, що вони розглядають як фактори, які відволікають увагу, тренер ініціює обговорення, як можна справлятися з цими подразниками в рамках процесу консультування. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, що вони навчилися, виконуючи вправу.

### ***Вправа 9***

#### **Якості ефективного слухача**

*Мета:* Визначення якостей, якими повинен володіти ефективний слухач.

Роль особистості консультанта часто обговорюють в літературі, що стосується консультування. Успішне проведення тренінгу пов'язане не тільки з професіоналізмом ведучого, а й з його особистісними якостями. Здається цілком очевидним, що особисті взаємини між консультантом і клієнтом набагато важливіші за будь-які особливі навички, використовувані консультантом [47].

*Методика:* Усі учасників розподіляють на невеликі групи по 3–4 особи. Далі їх просять провести «мозковий штурм»: визначити і записати на великих аркушах паперу якості особистості, якими, на їхню думку, повинен володіти успішний слухач. Кількість їх не обмежена, але учасники повинні вміти

диференціювати навички і якості особистості. Навички – це набуті уміння, а якості особистості – наявні в людей особливості темпераменту, характеру, звички. Мета вправи – визначити якості особистості. Наводимо якості, виділені членами груп, що виконували цю вправу:

- почуття гумору;
- теплота;
- неупереджене ставлення;
- відкритість;
- оптимізм;
- спонтанність;
- доброзичливість;
- відсутність повчального тону.

Зазначимо, що хід думок учасників не обов'язково повинен підпорядковуватись якійсь схемі. Робота буде більш ефективною, якщо учасники зможуть виділити дуже багато різних якостей особистості, які, на їхню думку, повинен мати гарний слухач. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із учасників.

Через 15 хвилин кожна підгрупа представляє іншим учасникам результати роботи, і тренер ініціює обговорення взаємозв'язків особливостей особистості й процесу слухання. Тренер може також провести обговорення, чи вважають члени групи, що особистісні особливості можуть бути набутими в ході тренувань, чи вони думають, що ці якості вроджені.

*Оцінювання вправи:* проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по чергово розповідають про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі. У ході другого кола – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у підведенні підсумків і вирішити, чи треба обговорювати ті моменти, на які звернули увагу учасники.

### ***Вправа 10***

#### **Висловлювання, що демонструють прояв емпатії консультанта**

*Емпатія* – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в його суб’єктивний світ, позиція «Я з вами».

*Мета:* Визначення тверджень, що демонструють прояв емпатії.

*Методика:* Усіх учасників розбивають на невеликі групи по 3–4 особи. Далі кожному групу просять провести «мозковий штурм» і запропонувати приклади висловлювань, що демонструють прояв емпатії. Наводимо деякі приклади:

- Ви говорите це так, ніби все це вас дуже розлютило...
- Здається, що зараз ви відчуваєтеся більш комфортно...
- Здається, що ви відчуваєтеся непевно стосовно ...

Кожна підгрупа також намагається сформулювати якнайбільше таких висловлень. Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і представники від кожної підгрупи по чергово повідомляють про те, які твердження були придумані ними в ході роботи. Інші члени групи вирішують, чи є ці висловлення емпатичними. Після того, як усі твердження будуть так проаналізовані, тренер ініціює більш загальне обговорення, що стосується природи, значимості й діапазону проявів емпатії в консультуванні.

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово повідомляють про те, що корисного вони взяли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

## ***Вправа 11***

### **Проста рефлексія («віддзеркалювання») змісту**

Рефлексія – це процес, коли консультант повторює кілька останніх сказаних ним слів для того, щоб допомогти йому продовжити розповідь і знайти відповіді на свої питання.

Основний момент полягає в тому, що інтонації, які звучать у голосі консультанта, повинні повторювати інтонації, з якими говорить клієнт. Рефлексія не повинна перетворюватися в запитання, як у такому прикладі:



– Якийсь час ми жили в Дніпропетровську. Нам обом подобалося це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.

– Вам було складно там облаштуватися?

– Так.

Якщо рефлексія підмінюється запитанням, то, найімовірніше, відповідь буде доволі короткою чи односкладовою. У цьому випадку рефлексію використовують для того, щоб допомогти клієнтові вибудувати ланцюжок міркувань.

*Мета:* Розвиток навички рефлексії змісту.

*Методика:* Учасники розбиваються на пари. Один стає «консультантом», а інший – «клієнтом». Завдання «клієнта» – розмовляти з «консультантом», який як стратегію роботи використовує *лише* просту рефлексію змісту.

Через 15 хвилин відбувається обмін ролями, і тепер уже нові «консультанти» починають відпрацьовувати навички простої рефлексії змісту. Ще через 15 хвилин усі учасники знову сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення, приурочене до використання навичок простої рефлексії й сфери її застосування. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен брати участь у виконанні вправи.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, що вони навчилися, виконуючи вправу.

## ***Вправа 12***

### **Вибіркова рефлексія**

Вибіркова рефлексія передбачає слова чи фрази, які клієнт певним чином виділив. Потім це слово чи фраза повертається клієнтові для того, щоб він узяв їх як «підказку». Уміле застосування вибіркової рефлексії може виявитися позитивною терапевтичною інтервенцією. Нижче ми наводимо приклад використання вибіркової інтервенції.

– Іноді мене дивує те, що люди роблять, одружившись. Але це не для мене. Мені не здається, що потрібно зберігати наявні стосунки, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного.

– Вам не здається правильним зберігати наявні взаємини.

*Мета:* Розвиток навички вибіркової рефлексії

*Методика:* Для виконання вправи всі учасники працюють у парі: «консультант» – «клієнт». «Консультант» відпрацьовує навички вибіркової рефлексії, у той час, як «клієнт» щось йому розповідає. Через 15 хвилин відбувається обмін ролями. Ще через 15 хвилин усі учасники утворюють загальне коло і по чергово дають зворотний зв'язок про роботу над вправою. Проводять обговорення, що стосується використання вибіркової рефлексії в консультуванні і її обмеженнях як терапевтичної інтервенції. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як учасник.

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари, і вони протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що не сподобалося. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють вправу.

### ***Вправа 13***

#### **Використання вивчених технік у роботі з умовним клієнтом**

*Мета:* Використання ряду терапевтичних інтервенцій.

*Методика:* Усі учасники одержують роздруковані інструкції до вправи і розбиваються на пари «Консультант» – «Клієнт». Завдання «консультанта» полягає в тому, щоб працювати з «клієнтом», використовуючи для бесіди *лише ті* терапевтичні інтервенції, що наведені в інструкції. Консультант ініціює розмову і підтримує її за допомогою зазначених інтервенцій. Через 20–30 хвилин відбувається обмін ролями. Важливо звернути увагу учасників на те, що, виконуючи цю вправу, вони повинні використовувати тільки наведені в інструкції інтервенції.

Терапевтичні інтервенції емпатичного спрямування

*Інструкція:* Нижче перераховані терапевтичні інтервенції, що мають емпатичне спрямування. Використовуйте їх, виконуючи вправу.

- Проста рефлексія почуттів.
- Проста рефлексія змісту.
- Вибіркова рефлексія.
- Підбиття підсумків.
- Слухання.

Через 20–30 хвилин усі учасники сідають у загальне коло й обговорюють виконану вправу. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає це потрібним.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

## **Вправа 14**

### **Застосування емпатії у складних ситуаціях**

*Мета:* Дослідження діапазону застосування емпатії.

*Методика:* Учасників розбивають на пари, і вони за інструкцією виконують потрібні дії. Після завершення відзначають ті якості, що перешкоджають проявам емпатії.

### **Емпатія в складних ситуаціях**

*Інструкція:* виконуючи вправу, вам потрібно оцінити діапазон проявів емпатії стосовно людей, описаних нижче. Уявіть собі, що ви консультуєте кожного з них, і в ході роботи вони розповідають вам про своє життя і своє минуле. Спробуйте визначити більш конкретно, що саме в цих людях є такого, через що вам складно проявляти до них емпатію.

- Чоловік, якого звинувачують у здійсненні насильства над дітьми.
- Сімнадцятилітній хлопець, який повідомляє вам про те, що він гомосексуаліст.
- Молода дівчина, яка регулярно приймає «екстазі».
- Чоловік середнього віку, який говорить вам про те, що він чує «голоси».

– Жінка, яка повідомляє вам про те, що хоче себе убити.

– Вищий за посадою колега, який відчуває, що йому потрібно поговорити з вами в конфіденційній обстановці про свою сімейну кризу.

Через 15 хвилин утворюється загальне коло і проводиться обговорення того, чому членам групи було складно співчувати тій чи іншій людині. Здійснюється пошук альтернативних стратегій і альтернативних консультативних служб.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово обговорюють те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

## ***Вправа 15***

### **Етичні аспекти**

За допомогою консультування не можна вирішити всі проблеми клієнта, тому консультант повинен бачити ситуації, що виходять за рамки його професійної компетенції

*Мета:* Дослідження аспектів прояву емпатії.

*Методика:* Усі учасники одержують перелік питань і, поділившись на підгрупи, докладно відповідають на них у письмовій формі. Особливу увагу вони повинні приділити розгляду таких питань:

– У чому полягають деякі з обмежень консультування?

– У яких випадках ви повинні звертатися за «додатковою допомогою»?

– Які аспекти консультування для *вас* найбільш складні?

Через 15 хвилин усі учасники сідають у загальне коло, і тренер ініціює обговорення питань, що містяться в опитувальнику, а також просить учасників розповісти про те, які висновки вони зробили, працюючи в малих групах.

### *Перелік контрольних питань*

1. Оцініть ваш рівень професійної придатності для проведення консультування. Чи можна сказати, що ви готові для таких занять?
2. Оцініть свою здатність встановлювати довірливі стосунки з клієнтом. Чи є *надійними* взаємини, які ви розвиваєте з клієнтами?

3. Як ви вважаєте, чи все для вас є зрозумілим стосовно того, у яких випадках ви повинні звертатися за «додатковою допомогою»?
4. Оцініть, чи отримана вами підготовка є достатньою, щоб ви могли працювати в рамках терапевтичних взаємин?
5. Чи є у вас хтось, із ким ви у разі потреби можете поговорити в конфіденційній обстановці?

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово розповідають про те, яку користь для себе вони отримали від вправи. Потім проводять загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

### ***Вправа 16***

#### **Просте надання порад**

*Мета:* Дослідження процесу надання порад.

*Методика:* Усіх учасників розбивають на групи по 4–5 осіб. Працюючи у такий спосіб, вони повинні визначити умови, за яких процес надання інформації буде відбуватися ефективно. Потрібно визначити особистісні якості консультанта, які допомагають чи заважають йому успішно давати певні поради. Ми наводимо приклад тих якостей, що можуть бути виявлені в результаті виконання вправи. Доступна й ненав'язлива форма викладу, уникнення великої кількості порад сприяють тому, що інформація, отримана клієнтом, буде почута. Поради, висловлені повчальним тоном, демонстрація переваги над співрозмовником можуть викликати неприйняття і консультанта, і наданої ним інформації.

*Оцінювання вправи:* усі члени групи по чергово повідомляють про те, яку користь вони взяли для себе із вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи. Тренер виконує роль фасилітатора.

### ***Вправа 17***

#### **Надання інформації**

*Мета:* Дослідження тих ситуацій з повсякденного життя, у яких учасники тренінгу пропонують поради іншим людям.

*Методика:* Усіх учасників розбивають на пари і по черзі працюють з опитувальником, наведеним нижче. Після завершення учасники знову утворюють загальне коло, і тренер ініціює обговорення за темою надання порад у повсякденному житті. Якщо кількість учасників непарна, то тренер також повинен взяти участь у виконанні вправи.

*Інструкція:* Ваше завдання полягає в тому, щоб продовжити незавершені речення, які зачитує вам партнер. Постарайтеся відводити якнайменше часу на кожне речення. Потім ви обмінюєтеся ролями.

- Я часто даю поради...
- Я одержав пораду від...
- Найскладніше мені давати поради...
- Я б ніколи не дав пораду щодо...
- Коли йдеться про поради, я, звичайно...
- Людиною, що завжди давала мені гарні поради, була...
- На поради я реагую...
- Коли інші люди дають мені поради, я...
- Я ніколи не сумніваюся, даючи поради щодо...
- Я б описав себе як...
- Люди, яких я прагну уникати, – це...

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари і протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло, а потім вони проводять загальне обговорення вправи.

## ***Вправа 18***

### **Надання негативної інформації**

*Мета:* дослідження ситуації, у якій потрібно повідомити неприємну інформацію.

*Методика:* Багато людей відчувають труднощі, повідомляючи іншим «погані» новини. Нижче ми наводимо, як приклад, ситуації, повідомлення про які може викликати труднощі:

- звільнення з роботи;
- смерть близького родича;
- розрив із сім'єю, подружня зрада та ін.

У цій вправі ми пропонуємо вам відпрацювати прийом, що дозволить зменшити переживання через отриману негативну інформацію. Це так званий «метод сендвіча». Він складається з трьох елементів.

1. Спочатку людину потрібно попередити про те, що є «погані» новини («Будь ласка, сядьте, я щось повинен вам сказати...»).

2. Потім йому повідомляють негативну інформацію («Я змушений повідомити вам про те, що з початку липня ви більше тут не працюєте»).

3. Після чого йому виявляють підтримку («Давайте обговоримо ситуацію, що виникла»).

Елемент «попередження» дозволяє підготувати слухача. Повідомлення про неприємності повинно бути зрозумілим і недвозначним. І, нарешті, третій «елемент» дозволяє підтримати людину і допомогти їй оправитися від шоку.

Для виконання вправи всіх учасників розподіляють на пари і відпрацьовують використання «методу сендвіча» в умовах тренінгу, один з них є людиною, що повідомляє «погані» новини, а інший – слухачем. Потім відбувається обмін ролями в парах. Затративши якийсь час на відпрацьовування «методу сендвіча», учасники, залишаючись у тих же парах, обговорюють докази «за» і «проти» використання цього прийому. Можна роздати список з описом ситуацій, що можуть бути використані учасниками в ході роботи.

Після закінчення роботи в парах утворюють загальне коло й ініціюють обговорення, що стосується процесу передання негативної інформації.

#### *Повідомлення негативної інформації*

*Інструкція:* У цій вправі ваше завдання полягає в тому, щоб відпрацювати використання «методу сендвіча» в ситуаціях, коли потрібно повідомити «погані» новини. Цей метод складається з трьох елементів:

- попередження про наявні «погані» новини;

- повідомлення негативної інформації;
- надання підтримки.

Використовуйте одну чи кілька з описаних нижче ситуацій. Виконуючи вправу, спостерігайте і за своїми реакціями, і за реакціями партнера.

- Ви керівник, що звільняє з роботи працівника.
- Ви декан, який повідомляє студентів про відрахування.
- Ви працівник системи охорони здоров'я, котрий змушений повідомити матері чи батькові про те, що з їхньою дитиною стався нещасний випадок.
- Ви подруга, яка повідомляє про зраду чоловіка.
- Ви голова спецради, який повідомляє аспіранта про неуспішний захист дисертації.

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по чергово повідомляють про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у ході другого – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен узяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

## ***Вправа 19***

### **Конфронтація (I)**

*Мета:* Дослідження процесу «негативної» конфронтації в консультуванні [8].

*Методика:* Вправа призначена для того, щоб допомогти людям аналізувати свої почуття, які виникають у відповідь на конфронтацію чи позицію іншої людини.

Членів групи розподіляють на пари. Завдання одного полягає в тому, щоб ставити різні питання, другого – вимовляти у відповідь тільки слово «ні» з різним ступенем виразності, використовуючи різні інтонації. Через 5 хвилин відбувається обмін ролями.

Ще через 5 хвилин тренер ініціює обговорення вправи і допомагає учасникам зрозуміти, які почуття вони перевіряють, якщо клієнт вступає в



конфронтацію. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із членів пари.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники обговорюють те, чого вони навчилися.

## ***Вправа 20***

### **Конфронтація (II)**

*Мета:* Дослідження процесу «позитивної» конфронтації [8].

*Методика:* Пропонуємо виконати вправу: працюючи в парах, вам слід по чергово ставити один одному питання, даючи тільки позитивні відповіді. Часові рамки відповідають описаним у попередній вправі. Членам групи пропонують описати, що вони відчували, виконуючи вправу.

Після виконання завдання знову утворюється загальне коло і учасники обговорюють можливості застосування позитивної та негативної конфронтації на практиці, відповівши на такі питання:

- У яких ситуаціях ви *завжди* говорите «ні»?
- У яких ситуаціях ви *завжди* говорите «так»?
- Чи доводиться вам коли-небудь говорити «так», маючи на увазі насправді відповідь «ні»?
- Як ви повідомляєте про те, що маєте на увазі *насправді*?
- Як ви можете стати більш зрозумілими під час і позитивної, і негативної комунікації з іншими людьми?

Якщо кількість учасників непарна, то тренер бере участь у виконанні вправи.

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по черзі повідомляють про те, наскільки корисною була для них ця вправа. Потім проводять загальне обговорення, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

## ***Вправа 21***

**Перевірка правильності розуміння консультантом інформації, наданої клієнтом**

*Мета:* Дослідження навичок уточнення і перефразовування для адекватного розуміння інформації, одержуваної від клієнта.

*Методика:* Усі учасники розподіляють на пари, один є «клієнтом», інший – «консультантом». «Клієнт» розповідає про те, яка ситуація в нього на роботі на сьогодні. Мета полягає в тому, щоб якнайдетальніше описати свою роботу. Час від часу «консультант» повинен перевіряти, наскільки правильно він зрозумів слова клієнта. Це можна зробити, наприклад, за допомогою таких інтервенцій:

- Якщо я вас правильно зрозумів...
- Тобто, очевидно, ви хочете сказати...
- Ви говорите це так, ніби...
- Тобто ви сказали, що...

Цю техніку рекомендують використовувати в тих випадках, коли зміст сказаного клієнтом не зовсім зрозумілий. У вправі «консультантові» дають багато часу на роздуми про *своєчасність* використання терапевтичних інтервенцій. У той же час «консультант» повинен бути впевнений у тому, що дійсно правильно зрозумів слова «клієнта». Через 10 хвилин учасники міняються ролями, і робота продовжується в тому ж режимі ще протягом 10 хвилин. Після опрацювання вправи учасники знову утворюють загальне коло, і тренер ініціює обговорення, що стосується доказів «за» і «проти» використання перевірки правильності розуміння консультантом інформації клієнта. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із учасників.

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У першому колі всі учасники по чергово розповідають про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у другому колі – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи треба проводити обговорення тих ситуацій, на які звернули увагу учасники.

## ***Вправа 22***

### **Надання інформації в реальному житті**

*Мета:* Дослідження процесу надання інформації в реальному житті.

*Методика:* Учасників просять протягом тижня відстежувати ситуації, у яких вони будуть давати поради, розмірковувати про те, як вони поведуться, даючи іншим людям поради, і записувати зроблені спостереження, орієнтуючись на таке:

- типи запропонованих порад;
- ситуації, у яких ви утримувалися від того, щоб дати раду, вважаючи її інтервенцією;
- як ви давали поради;
- матеріал для самовдосконалення.

На одному із занять тренер просить членів групи дати зворотній зв'язок стосовно надання порад у повсякденному житті. Тренер також бере участь у виконанні вправи.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово повідомляють про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

## ***Вправа 23***

### **Стилі фасилітації**

Джон Хирон [47] проаналізував основні стилі фасилітації, що відповідають, на його думку, шістьом типам консультанта:

- директивний;
- інформативний;
- конфронтаційний;
- катартичний;
- каталітичний;
- стиль, що передбачає саморозкриття.

Директивна людина структурує консультаційні сесії, інформативна пропонує різну інформацію і поради. Конфронтаційний консультант вступає в

конфронтацію, катартичний допомагає клієнтові проявити наявні почуття, а каталітичний консультант – той, хто «витягає» іншу людину. Консультант, котрий саморозкривається, готовий поділитися з клієнтом особистою інформацією про себе. Хирон стверджує, що ефективний фасилітатор і консультант – це той, хто вміє грамотно використовувати кожен із шести вищеописаних стилів роботи фасилітатора.

*Мета:* Дослідження стилів фасилітації.

*Методика:* Після короткої розповіді про основні стилі фасилітації тренер роздає учасникам опитувальник і просить їх оцінити себе за шестибальною шкалою. Якщо учасник вважає, що у своїй роботі він використовує переважно катартичний стиль, то ставить цьому стилю 6 балів. Наступному, найбільш часто використовуваному стилю роботи, ставить 5 балів, і так далі, до 1 бала. Після того, як учасники проранжують у такий спосіб усі шість стилів, тренер пропонує обговорити сутність пропонованої схеми і важливість гнучкості в консультуванні.

#### *Основні стилі роботи фасилітатора*

*Інструкція:* Проранжуйте стилі роботи фасилітатора, проставивши відповідні бали поруч з графами, в яких вони перераховані. Поставте шість балів стилю, який найчастіше використовуєте в консультуванні, п'ять балів – наступному за частотою використання і так далі, поки не поставите один бал стилю, який ви використовуєте в своїй роботі найрідше.

<i>Стиль роботи фасилітатора</i>	<i>Порядковий номер (1-6)</i>
<i>Директивний</i>	
<i>Інформативний</i>	
<i>Конфронтаційний</i>	
<i>Катартичний</i>	
<i>Каталітичний</i>	
<i>Стиль, що передбачає саморозкриття</i>	

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово повідомляють про позитивне, що вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

## ***Вправа 24***

### ***Що робити, коли виникають непередбачені обставини***

За допомогою фасилітативного консультування можна домогтися значного саморозкриття з боку клієнта. Але іноді клієнти діляться дуже інтимними і складними проблемами. Вправа дозволяє учасникам визначити можливі стратегії дій саме в таких випадках.

*Мета:* Визначення стратегій дій у складних ситуаціях.

*Методика:* Усіх учасників поділяють на невеликі групи по 4–5 осіб. Кожному членові групи видають перелік складних ситуацій і пропонують відповісти на запитання, як би вони стали діяти в описаних випадках. Учасники повинні прагнути до того, щоб відповіді були різноманітними, можливо, суперечливими. Кожна підгрупа повинна вибрати серед своїх членів людину, яка буде в ході обговорення записувати його основні моменти.

Через півгодини знову утворює загальне коло, і тренер пропонує обговорити, які стратегії дій можна використовувати у випадку виникнення непередбачених обставин, звертаючи особливу увагу на те, що «правильних» відповідей тут не існує. Кожен член групи має право висловити власну думку. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає це потрібним.

*Ваші дії, якщо в ході терапевтичних взаємин вам будуть зроблені такі зізнання:*

- Ваша сестра повідомляє вам, що вагітна і не може більше нікому про це сказати.
- Ваш друг повідомляє вам, що він гомосексуаліст.
- Ваш(а) колега протилежної статі повідомляє вам, що він(а) у вас закоханий(а).

- Колега повідомляє вам, що керівник установи домагається її.
- Ваша кохана людина повідомляє вам, що учинила злочин.
- Один із ваших колег, який займає достатньо високе становище, під час розмови з вами починає плакати.

*Оцінювання справи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи справу.

## ***Вправа 25***

### **Типологія проблем**

*Мета:* Дослідження того, які типи проблем виникають в учасників у консультуванні.

*Методика:* Усіх учасників поділяють на невеликі групи. Кожна підгрупа вибирає собі людину, яка буде записувати на великому аркуші паперу думки, висловлювані членами підгрупи. Далі учасників просять провести «мозковий штурм» на тему: «Типи проблем, з якими клієнти приходять на консультування». Потрібно виділити якнайбільше різних типів проблем.

Нижче ми наводимо як приклад деякі з них:

- студенти з проблемами, що стосуються складання іспитів;
- сімейні проблеми;
- проблеми, пов'язані з професійною діяльністю;
- сексуальні проблеми;
- труднощі у взаєминах з оточенням;
- фінансові проблеми.

Учасники проводять «мозковий штурм» протягом 15 хвилин, після чого знову утворюють загальне коло. Усі аркуші паперу, на яких робили записи, прикріплюють до стіни, тренер просить учасників переглянути їх і відзначити дві проблеми, що трапляються частіше.

Далі тренер ініціює обговорення, що стосується деяких найбільш розповсюджених типів проблем, і потім разом з іншими членами групи аналізує менш розповсюджені проблеми. Також разом з іншими членами групи він обговорює твердження, зроблене Карлом Роджерсом (Rogers, 1967): «Те, що є найбільш особистим, насправді є найпоширенішим» (згідно з Роджерсом, речі, що хвилюють тебе і мене, – це ті ж самі речі, що хвилюють більшість людей).

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово розповідають про те, що вони взяли для себе з вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

## ***Вправа 26***

### **Визначення наявних проблем**

*Мета:* Дослідження прийомів, за допомогою яких можна допомогти клієнтам у визначенні наявних проблем.

*Методика:* Усіх учасників поділяють на пари. Завдання одного учасника полягає в тому, щоб слухати іншого, який має визначити, як він буде допомагати своїм клієнтам окреслювати коло наявних проблем. Далі подано прийоми, виділені учасниками тренінгу, які також виконували цю вправу:

- постановка прямого запитання;
- саморозкриття, коли консультант розповідає про власні проблеми;
- слухання клієнта;
- підтримка клієнта, потрібна для того, щоб він почав розповідати про труднощі;
- допомога клієнтові сфокусувати свою увагу на обговоренні труднощів.

Через 10 хвилин відбувається обмін ролями в парах. Ще через 10 хвилин тренер просить учасників знову утворити загальне коло і як фасилітатор проводить обговорення на тему «Визначення кола наявних проблем». Тренер також може виконувати вправу як один із членів групи.

*Оцінювання вправи:* Проводиться у двох «колах». У ході першого кола всі учасники по черговому повідомляють про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у ході другого – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи варто обговорювати ті ситуації, на які звернули увагу учасники,

## ***Вправа 27***

### **Послідовність дій під час вирішення проблем**

*Мета:* Дослідження послідовності дій під час вирішення проблем.

*Методика:* Тренер після виконання попередньої вправи ініціює обговорення, у ході якого члени групи відповідають на запитання «Як ми допомагаємо клієнтам вирішувати проблеми?» і просять учасників визначити конкретний спосіб вирішення проблем. Тренер може запропонувати техніку поетапного вирішення проблем, що є визначеною послідовністю дій консультанта і клієнта. Якщо учасникам не вдається самостійно розробити послідовність дій для вирішення проблем, то їм пропонують прикладений до вправи алгоритм. Потім проводиться загальногрупове обговорення доводів «за» і «проти» використання такої послідовності дій у ситуаціях повсякденного консультування.

#### *Алгоритм послідовних дій під час вирішення проблем*

*I етап. Визначення проблеми.* Консультант і клієнт обговорюють проблему доти, поки її суть не стане зрозумілою для обох.

*II етап. Обмірковування можливих рішень.* Консультант і клієнт проводять «мозковий штурм», визначаючи всі можливі рішення.

*III етап. Вибір рішення.* Клієнт визначає, яке з рішень є для нього найкращим.

*IV етап. Практика.* Клієнт намагається вирішити проблему за допомогою обраної стратегії.

*V етап. Оцінювання.* Клієнт і консультант оцінюють ефективність застосування стратегії. Якщо обрана стратегія не була ефективною, вони



повертаються до I і II етапів, переформулюють проблему і приймають нові рішення.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

## ***Вправа 28***

### **Прояснення проблем**

У ході виконання попередньої вправи ми з'ясували, що першим етапом роботи з проблемою є її визначення. У консультуванні нерідко виникає ситуація неефективного пошуку вирішення проблеми у зв'язку з недостатньо чітким її визначенням і формулюванням.

*Мета:* Дослідження процесу визначення проблем клієнта.

*Методика:* Усіх учасників поділяють на пари. Завдання одного з них полягає в тому, щоб провести обговорення якої-небудь проблеми партнера, яка була б пов'язана з його професійною діяльністю чи сімейними взаєминами. У ході обговорення можуть бути задіяні такі стратегії:

– «Слухач» надає «оповідачеві» підтримку, потрібну для того, щоб він загалом описав «проблемну зону».

– Далі «слухач» пропонує «оповідачеві» підсумувати все сказане й в *одному реченні* викласти всю проблему.

– Потім «слухач» запитує, чи є в «оповідача» якісь *суміжні* проблеми.

Пройшовши через усі вищеописані етапи роботи, учасники, які працюють у парах, можуть прояснити конкретну проблему і спростити її до цілком розв'язуваного питання.

Через 10 хвилин відбувається обмін ролями в парах, «слухачі» стають «дослідниками» і відпрацьовують вищеописані етапи. Ще через 10 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло, і тренер як фасилітатор проводить обговорення, що стосується теми визначення проблем, приділяючи особливу увагу таким моментам:

– надання клієнтові підтримки, потрібної для того, щоб він розповів про *передумови* появи проблеми;

- проведення фасилітації, спрямованої на те, щоб клієнт виклав усю проблему в одному реченні;
- надання клієнтові допомоги, потрібної для того, щоб він намітив *ціль* на майбутнє;
- спільне з клієнтами обговорення *стратегій* вирішення проблем;
- оцінка ефективності використаної стратегії вирішення проблеми.

*Оцінювання вправи;* Усі учасники по чергово повідомляють про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу. На нашу думку, ця техніка підходить не для всіх життєвих ситуацій, але багато особистісних й емоційних проблем можуть бути вирішені аналогічно.

## ***Вправа 29***

### **Обмеження стратегії, що полягає у наданні порад**

*Мета:* Дослідження стратегій, відмінних від стратегії надання порад.

*Методика:* Тренер просить учасників розбитися на пари і розглянути описані нижче ситуації. Члени групи повинні виділити й обговорити, які стратегії консультування, *відмінні* від стратегії надання порад, можна було б використовувати для допомоги людям у зазначених ситуаціях. Завдання учасників полягає в тому, щоб намагатися визначити якнайбільше стратегій.

Через 10 чи 15 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло, і тренер ініціює обговорення альтернативних стратегій консультування. Тренер також може брати участь у виконанні вправи як один із членів групи.

### **Стратегії консультування**

*Інструкція:* Прочитайте опис ситуацій, поданих нижче, і визначте якнайбільше і якомога конкретніше стратегії консультування, відмінні від стратегії надання порад, які можна було б використовувати для допомоги людям, задіяним у таких ситуаціях. Тут немає правильних відповідей – придумуючи стратегії, намагайтеся рухатися в різних напрямках – «як углиб, так і виір».

– Колега, який займає порівняно з вами нижчий статус, хоче отримати у вас пораду з приводу того, що він збирається одружитися, тому хоче придбати будинок в кредит. Але його турбують фінансові проблеми, що можуть виникнути у зв'язку з цим.

– Колега, статус якої не відрізняється від вашого, хоче поговорити з вами про свій шлюб. У розмові вона повідомляє вам про те, що, як їй здається, чоловік її має зв'язок з іншим чоловіком.

Колега, який займає порівняно з вами вищий статус, скаржиться на деяку пригніченість і розраховує на розмову з вами. Під час бесіди він виглядає спокійним і врівноваженим, говорить мало, але водночас повідомляє вам про те, що цінує можливість поділитися з вами своїми почуттями.

*Оцінювання справи:* Усі учасники обговорюють те, чого вони навчилися.

### ***Вправа 30***

#### **Розробка плану вирішення проблеми**

Одним зі складників процесу вирішення проблеми є вироблення плану дій, що включає три етапи:

- визначення проблеми;
- визначення шляхів вирішення;
- постановка завдань.

*Мета:* Визначити етапи планування для вирішення проблеми.

*Методика:* Для виконання вправи всіх учасників поділяють на невеликі групи, що складаються з 4–5 осіб. Завдання полягає в тому, щоб, працюючи в малих групах, визначити, якими навичками повинен володіти консультант, щоб допомагати клієнтам розробити план вирішення проблеми. Крім того, вони повинні визначити труднощі, пов'язані з подібним плануванням, і знайти відповіді на такі питання:

- Як можна допомогти клієнтові визначити наявні в нього проблеми?
- Як допомогти клієнтові визначити спектр можливого вирішення проблеми? Як формулювати цілі? У цьому випадку потрібно, щоб мету описували у вигляді однієї дії чи одного компонента бажаної зміни.

Через 15 хвилин знову утворюється загальне коло. Тренер отримує від членів групи зворотний зв'язок, обговорюючи зроблені ними висновки.

*Оцінювання вправи:* Усі учасників поділяють на пари і протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні.

### ***Вправа 31***

#### **Реалізація плану дій**

*Мета:* Визначення ролі консультанта в той момент, коли клієнт реалізує розроблений план вирішення проблеми.

*Методика:* Розробляючи план вирішення проблеми, консультант діє як помічник клієнта. Але реалізовувати цей план і змінюватися повинен сам клієнт.

Усіх учасників поділяють на пари і відповідають на запитання: *Яка роль консультанта під час реалізації клієнтом плану вирішення проблеми?*

Особливу увагу потрібно приділити таким моментам:

- консультантові варто прагнути до збереження низького профілю;
- консультант не повинен намагатися зайняти одну з «батьківських» позицій;
- консультант повинен надавати підтримку клієнтові;
- бути доступним;
- реагувати на зміни, що відбуваються.

Після 10 хвилин роботи в парах учасники знову утворюють загальне коло. Тренер ініціює обговорення підтримувальної ролі консультанта в рамках терапевтичних взаємин. Крім того, можна розглянути й обговорити тему завершення стосунків консультант – клієнт і проблем, що можуть виникнути на цьому етапі роботи. У цьому випадку особлива увага повинна звертатися на:

- способи завершення стосунків;
- те, хто повинен їх завершувати;
- те, як попроситися;
- те, чи варто підтримувати взаємини з колишніми клієнтами;
- відокремлення;

– залежність.

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по чергово повідомляють про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у ході другого – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен узяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

### ***Вправа 32***

#### ***Оцінка ефективності вирішення проблем***

*Мета:* Дослідження того, як можна оцінити ефективність процесу вирішення проблем.

*Методика:* Один із найважливіших аспектів консультування – це оцінка його успішності. Кожен учасник отримує опитувальник, який він повинен заповнити. Після цього тренер ініціює обговорення питань і потім допомагає учасникам прояснити наявні в них уявлення щодо оцінки ефективності вирішення проблем і консультування взагалі.

#### ***Оцінка ефективності вирішення проблем***

*Інструкція:* Прочитайте питання і поруч напишіть свої відповіді. Будьте готові обговорити написане після того, як усі учасники знову утворять загальне коло.

- Чи варто оцінювати ефективність вирішення проблеми? Чому?
- Чи варто оцінювати ефективність консультування?
- Як можна оцінити ефективність вирішення проблеми?
- Як можна оцінити ефективність консультування?
- Чи оцінюєте ви ефективність власної роботи як консультанта?
- Які методи ви для цього використовуєте?
- Які критерії ви використовували б для оцінки ефективності вирішення проблеми?
- Як ви використовували б завдання, поставлені клієнтом, у процесі оцінювання?

- На якому етапі роботи ви передбачаєте оцінити ефективність вирішення проблеми?
- Що б ви стали робити, якби виявилось, що застосовані клієнтом стратегії вирішення проблеми не були успішними?
- Якою мірою за результати консультування відповідає консультант?
- Якою мірою за результати консультування відповідає клієнт?

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово повідомляють про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

### **Вправа 33**

#### **Надання підтримки**

*Мета:* Дослідити значення надання особистої підтримки в консультуванні.

*Методика:* За допомогою цієї вправи учасники можуть досліджувати власне вміння надавати підтримку та її межі.

Усіх учасників поділяють на пари. Потім один із членів кожної пари зачитує своєму партнерові незакінчені речення, наведені нижче, і пропонує їх завершити. Після цього відбувається обмін ролями в парах.

Після виконання завдання всіма учасниками знову утворюється загальне коло. Тренер, будучи в ролі фасилітатора, обговорює тему підтримки в консультуванні, підтримки, у якій є потреба для самих консультантів, та ідею організації супервізорської групи чи системи особистої підтримки для консультантів.

#### **Підтримка в консультуванні**

*Інструкція:* Ваше завдання в тому, щоб зачитати своєму партнерові незакінчені речення, наведені нижче. Ваш партнер повинен завершити твердження. Намагайтеся виконати це завдання дуже швидко, не затримуючись занадто довго на окремих висловленнях. Після того, як ви завершите, поміняйтеся ролями зі своїм партнером і ще раз виконайте запропоноване.

- Найефективніша у наданні підтримки людина, яку я знаю, – це...
- Я міг би бути більш ефективним у наданні підтримки, якби...

- Основна проблема у наданні підтримки полягає в тому, що ....
- Я відчуваю, що мене підтримують, коли...
- Я звик до того, що підтримує мене...
- В цей час мене підтримує...
- Якщо підтримки занадто багато, то це може призвести до того, що...
- Якщо я буду занадто залежати від інших людей, то я...
- Якби я відчував велику підтримку, то я...
- Обмеження людей, які надають підтримку, полягають у тому, що... .
- Я б не став підтримувати іншу людину, якби думав, що вона...
- Тип людей, який я не можу підтримувати, – це...
- Я відчуваю максимальну підтримку тоді, коли...
- Люди, які менш за все надають підтримку,...
- Я потребую підтримки тому, що...
- Я часто підтримую інших людей тому, що...

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників поділяють на пари і протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводять загальне обговорення вправи.

### ***Вправа 34***

#### **Типологія почуттів**

*Мета:* Дослідження палітри почуттів у рамках групового контексту.

*Методика:* Тренер визначає учасника, згідного виконувати функції «переписувача», завдання якого полягає в тому, щоб записувати все, що придумують учасники під час виконання вправи.

Далі тренер просить учасників називати слова, що описують «почуття». Після завершення завдання тренер допомагає учасникам розподілити всі записані слова за певними *категоріями*. За допомогою цього прийому можна виділити доволі різноманітну палітру почуттів і далі досліджувати її в процесі обговорення. Категорії можуть бути, наприклад, такими:

- позитивні почуття;

- негативні почуття;
- поширенні почуття;
- почуття, які рідко переживаються;
- складні почуття.

*Оцінювання вправи:* усі члени групи по чергово повідомляють про те, яку користь вони взяли для себе з вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

### ***Вправа 35***

#### **Слова, що виражають почуття**

*Мета:* Дослідження природи почуттів і способів їхнього прояву.

*Методика:* Кожний з учасників отримує по друкованому аркушу зі списком «почуттів». Такий список можна скласти або на основі попередньої вправи, або скомпонувати самим тренером. Завдання учасників полягає в тому, щоб, переглянувши отриманий список, відзначити галочками почуття, які доводилося переживати у своєму житті.

Після того, як цю частину вправи виконають усі учасники, вони утворюють пари, об'єднавшись із сусідами, що сидять праворуч. Працюючи в парах, учасники повинні порівняти свої записи, зроблені під час попереднього етапу роботи. Через 5 хвилин знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення теми природи почуттів і способів їхнього прояву. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає це необхідним.

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари і протягом 5 хвилин обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і проводять загальне обговорення вправи.

### ***Вправа 36***

#### **Вираження почуттів**

*Мета:* Дослідження поглядів учасників на прояв емоцій.



*Методика:* Завдання тренера полягає в тому, щоб провести обговорення теми «Робота з почуттями». У ході обговорення він просить учасників звернути особливу увагу на такі питання:

- Прояв яких почуттів вважається соціально прийнятним?
- З якими почуттями найлегше працювати, коли інша людина їх виражає?
- Які почуття *вам* складно проявляти?

Якщо піти запропонованим шляхом, то учасники доволі швидко перейдуть від загальних питань до обговорення більш конкретних і особистих тем. Ніхто з учасників не повинен відчувати, що його примушують взяти участь у виконанні вправи; найкраще прагнути до того, щоб у групі панувала атмосфера легкості і ненав'язливості. Якщо обстановка в групі стане занадто «важкою» чи емоційно напруженою, то, найвірогідніше, обговорення просто припиниться. У ході обговорення почуття учасників будуть певним чином змінюватися.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи вправу.

### ***Вправа 37***

#### **Парадокс**

*Мета:* Дослідження парадоксальної природи почуттів.

*Методика:* Часто відбувається так, що ми говоримо абсолютно протилежне до того, що насправді відчуваємо. У цій вправі тренер пропонує учасникам скористатися однією зі стратегій для дослідження цього парадоксу. У ході обговорення, під час якого йдеться про почуття, тренер час від часу просить учасників досліджувати «протилежний полюс» виражених почуттів за допомогою зміни змісту тих висловлень, які вони роблять. Тобто хтось із учасників говорить, що випробує те чи інше почуття, а потім тренер просить його сказати «протилежне до того, що він щойно сказав». Далі ми наводимо приклад використання тренером такої інтервенції:

- Я почуваюся абсолютно спокійно щодо цього. Тут немає нічого, що могло б мене турбувати...
- Спробуй сказати протилежне до того, що ти тільки що сказав.
- Я зовсім не почуваюся спокійно... Як дивно! Виявляється, я і справді не почуваюся спокійно!

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово розповідають про те, що вони взяли для себе із вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає в ролі фасилітатора.

### ***Вправа 38***

#### **Фокусування**

«Фокусування» – це доволі простий метод вирішення проблем за допомогою релаксації та концентрації уваги на почуттях. Сам процес, коли тіло і розум перебувають у розслабленому стані, дуже простий, і його результатом є «відчуте осмислення» проблеми іншої людини. Фокусування сприяє природному процесу вирішення проблем. Описуваний нами підхід заснований на методі, розробленому Юджином Джендлінім (Gendlin, 1981).

*Мета:* Дослідження конкретного способу вирішення проблем за допомогою фокусування.

*Методика:* У цій вправі тренер використовує ряд інструкцій для того, щоб провести групу через процес фокусування.

Сядьте зручніше і кілька хвилин робіть глибокі вдихи. Дозвольте собі цілком розслабитися. Відслідкуйте думки, що з'являються у вас, і почуття. Повільно та спокійно подумайте про кожну думку і кожне почуття.

Придумайте якийсь спосіб, за допомогою якого можна було б «упакувати» кожну думку і кожне почуття. Деяким людям найлегше уявити, як вони упаковують їх в окремі згортки, інші уявляють, як вони складають їх у коробки і перев'язують мотузками. Незалежно від того, як це будете робити ви, нехай кожна ваша думка і кожне ваше почуття виявляться «упакованими».

Потім уявіть, що вони лежать прямо перед вами. Відчуйте спокій, що виникає при цьому.

Зараз подивіться на всі ці «упаковки» і знайдіть ту, котра найбільше потребує вашої уваги.

Почніть розпаковувати обраний вами згорток. Не поспішаєте відразу ж давати назву чи з чимось співвідносити його зміст, просто дозвольте собі зануритися в те, що виявиться всередині обраної «упаковки».

Побувши кілька хвилин у такому стані, запитайте себе: яке почуття в мене асоціюється зі змістом цієї «упаковки»? Не кваптеся відразу називати його, спочатку просто приміртеся, спробуйте один-два можливих варіанти. Дозвольте асоціації спонтанно виникнути. Почуття, яке з'являється у такий спосіб, можна назвати «відчутим осмисленням» певної проблеми чи питання, що викликає труднощі.

Після того, як у вас з'явилося «відчуте осмислення» проблеми, витратьте якийсь час на його дослідження. Які ще почуття асоціюються з ним? Які думки? І так далі.

Досліджуючи «відчуте осмислення», запитайте себе: що складає суть цієї проблеми? Поставивши це питання, дозвольте реальній проблемі, що стоїть за усіма вашими думками, «проявитися і впливти на поверхню». Часто виявляється, що те, до чого ви прийшли, абсолютно відмінне від того, з чим ви починали працювати.

Виділивши суть проблеми, трохи проаналізуйте її. Потім визначте, яким буде ваш наступний крок. Не приймайте поспішних рішень. Перед тим, як зупинитися на якомусь одному варіанті рішення, у думках перегляньте всі інші можливі варіанти. Ваше завдання – не вибирати, який наступний крок ви зробите, а просто дати йому можливість проявитися самому. Як тільки ви визначитеся з тим, які дії вам потрібно почати, це буде для вас завершальним моментом вправи.

Зробіть кілька глибоких вдихів, розслабтеся і потрохи повертайтеся в коло.

*Оцінювання вправи:* Усі учасники почергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи цю вправу.

### ***Вправа 39***

#### **Профілактика «вигорання»**

Консультування вимагає емоційного залучення консультанта в проблеми і життя клієнта, які можуть призвести до емоційного і фізичного виснаження, так званого синдрому «вигорання». Консультанти, чия робота пов'язана насамперед зі спілкуванням, мають таку загрозу частіше, ніж люди інших професій.

*Мета:* Пошук способів профілактики «вигорання» у консультуванні.

*Методика:* Мета вправи – надання учасникам можливості пошуку способів, за допомогою яких можна проводити профілактику «вигорання». Усі учасники розбиваються на невеликі підгрупи, що складаються з 4–5 чоловік. Їхнє завдання полягає в тому, щоб, працюючи в малих групах, провести «мозковий штурм» і намагатися виділити якнайбільше різних способів, що дозволяють запобігти «вигоранню». Методи, виділені в результаті такої роботи, записують «переписувачі» на великих аркушах паперу. Нижче ми наводимо приклад комплексу дій, придуманий членами груп, що також брали участь у виконанні цієї вправи. Отже, щоб запобігти «вигоранню», потрібно:

- обговорювати з колегами труднощі, що виникають у процесі роботи;
- організовувати перерви в роботі;
- об'єднати роботу й повноцінний відпочинок;
- працювати з одним клієнтом протягом однієї сесії;
- використовувати методи релаксації;
- використовувати медитативні техніки;
- у вільний від роботи час займатися чимось далеким від консультування;
- слухати музику;
- планувати життя й керувати ним;

- керувати часом;
- виражати почуття, що виникають до іншої людини;
- займатися спортом.

Через 15 хвилин знову утворюється загальне коло, і аркуші з записами розкладаються на підлозі в центрі кола. Тренер пропонує учасникам поділитися ідеями, що виникли, з іншими членами групи, а також скласти план щодо профілактики «згорання» у рамках власної консультативної практики.

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово розповідають про те, що вони взяли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення вправи, у ході якого тренер виконує роль фасилітатора.

### ***Вправа 40***

#### **Подолання стресу**

*Мета:* Дослідження конкретного прийому, за допомогою якого можна послабити дію стресу.

*Методика:* Пропонується проста техніка, що допомагає послабити дію стресу. Із цією технікою можна ознайомити учасників будь-якого тренінгу. Також її можна використати для завершення складної чи емоційно напруженої вправи чи майстер-класу. Тренер лише зачитує подану нижче інструкцію учасникам, які в цей час лежать на підлозі в зручних позах. Інструкція складена так, що дозволяє ніби почувати *зсередини* власне тіло і розслабитися, будучи практично «усередині себе».

**Інструкція:** Ляжте на спину, розташували руки уздовж тіла, витягніть ноги так, щоб відстань між ступнями була близько 30 см... зверніть увагу на свій подих... зробіть два-три глибоких вдихи... вдихайте повітря через ніс... і видихайте його через рот... а зараз нехай ваш подих стане спокійним і розслабленим... зараз я хочу, щоб ви прийшли до усвідомлення свого тіла... почніть із кінчиків пальців на ногах... спробуйте уловити відчуття в ступнях і пальцях ніг... спробуйте зробити те так, ніби ви – усередині своїх ступнів і пальців ніг... зараз перемістіть фокус свого усвідомлення трішки вище... відчуйте цю частину тіла зсередини... тепер перейдіть до колін... потім

почніть усвідомлювати свої стегна... відчуйте їх так, ніби ви – усередині них... зараз відчуйте тазову і поперекову області... зробіть це так, ніби ви є там усередині... зверніть увагу на свою грудну клітку... спробуйте вловити відчуття, що йдуть із грудної клітки... зараз руки... спочатку пальці рук... потім кисті... лікті... передпліччя... уявіть, що ви – усередині власних рук... зараз відчуйте свої плечі... а тепер відчуйте ключицю... спробуйте уловити відчуття усередині вашої шиї... тепер зверніть увагу на свою потилицю... а зараз перемістіть фокус свого усвідомлення безпосередньо на голову... відчуйте своє обличчя... м'язи на обличчі... губи... ніс... очі... і нарешті... шкіру голови., спробуйте уявити, що б ви почували, якби були усередині власної голови... тримайте у фокусі усвідомлення всіх частин свого тіла... відзначте для себе, які частини тіла цілком є у фокусі вашого усвідомлення. .. а також, які частини – поза вашою увагою... подивіться, чи можете ви це якось змінити... а зараз просто спокійно ляжте і розслабтеся... зробіть кілька глибоких вдихів... а тепер повільно, вибравши для цього потрібний момент,, сядьте і відкрийте очі.

*Оцінювання вправи:* Усіх учасників розбивають на пари, і протягом п'яти хвилин вони обговорюють, що у вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хвилин усі учасники знову утворюють загальне коло і обговорюють вправу.

### ***Вправа 41***

#### **«Гарячий стілець»**

*Мета:* Надання учасникам можливості ближче познайомитися один з одним і попрактикуватися у ставленні запитань у рамках групового контексту.

*Методика:* Учасники виконують такі інструкції.

Кожен учасник протягом двох хвилин сидить на «гарячому стільці».

Коли один з учасників виявляється на «гарячому стільці» (можна або залишатися сидіти на своєму місці, або поставити «гарячий стілець» у центр кола), інші одержують право ставити йому будь-які питання.

Якщо член групи не хоче відповідати на запитання, то він може просто сказати «пропускаю».

Через дві хвилини учасник, що сидить на «гарячому стільці», пропонує зайняти це місце іншому членові групи.

Така процедура продовжується доти, поки всі члени групи не побувають на «гарячому стільці».

*Оцінювання вправи:* Проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по чергово розповідають про те, що їм *найменше* сподобалося в цій вправі, у ході другого - що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у процесі оцінювання і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

## ***Вправа 42***

### **Мова тіла**

*Мета:* Дослідження того, як учасники використовують мову жестів.

*Методика:* Оскільки дуже складно робити однозначні висновки про те, яку інформацію «передає» тіло, корисно досліджувати те, як люди сприймають невербальні повідомлення, що посилаються їм. Під час виконання вправи учасники повинні просто мовчки сидіти на своїх місцях. Потім одного добровольця з групи просять «посадити зручніше» інших учасників тренінгу, тобто змінити положення їхніх тіл таким чином, щоб вони відчували себе більш комфортно. Наприклад, якщо доброволець бачить, що в одного з учасників руки перехрещені, то він може привести їх у нормальне положення чи опустити трохи нижче плечі в іншого учасника, чи повернути трохи убік голову третього. Після двох-трьох таких змін тренер ініціює обговорення того, що кожен із присутніх думає і відчуває щодо зроблених змін. Тренер також може брати участь у виконанні вправи, якщо вважає це потрібним.

*Оцінювання вправи:* Усі члени групи по чергово повідомляють про те, яку користь вони взяли для себе з вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає в ролі фасилітатора.

## **Вправа 43**

### **Закінчення речення**

*Мета:* Дослідження уявлень учасників про самоусвідомлення і консультування. З'ясування того, як учасники використовують мову жестів.

*Методика:* Завдання тренера полягає в тому, щоб, користуючись наведеним нижче списком незавершених речень, просити кожного з учасників придумати по черзі їхнє закінчення, зачитуючи або всі підряд, або вибираючи їх у випадковому порядку:

- Гарний консультант завжди...
- Найважливіше правило в консультуванні – це...
- Те, що я найбільше хотів би змінити в собі, – це...
- Людина, яка в цій групі найбільш схожа на мене, – це...
- Людина, яка в цій групі найбільш не схожа на мене, – це...
- Наступним етапом моєї підготовки в області консультування буде...
- Найбільше мені хотілося б...
- Якби я міг вибирати, де мені жити, я б вибрав...
- Якби я міг помінятися місцями з людиною, яку знають усі тут присутні, я помінявся б місцями з...
- Моя найкраща якість – це...
- Консультування вимагає того, щоб...
- Найбільш ефективні консультанти завжди. .
- Найскладніше для мене – це...
- Речі, що мені подобаються найбільше, – це..
- Люди, якими я захоплююся, – це...

Тренер може вносити свої доповнення в цей список. Наприкінці одного чи декількох «кіл» учасники повинні проводити обговорення, підбиваючи підсумки того, що вийшло.

*Оцінювання вправи:* проводиться в два «кола». У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм *найменше* сподобалося у вправі, у ході другого – що *найбільше* сподобалося. Тренер також повинен взяти участь



у процесі оцінювання і вирішити, чи варто проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

#### **Вправа 44**

##### **Самооцінка**

*Мета:* Надання учасникам змоги оцінити свої навички консультування.

*Методика:* Кожен учасник отримує опитувальник, який потрібно заповнити. Після того, як це завдання буде виконане, знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення кожного пункту опитувальника.

*Опитувальник, призначений для оцінювання навичок консультування (за Ф. Бурнардом)*

*Інструкція:* Прочитайте кожне з тверджень і поставте галочки поруч з відповідями, з якими ви згодні. Виберіть можливі варіанти відповідей для усіх тверджень і намагайтеся, у міру можливості, не відповідати «не знаю». Будьте готові обговорити свої відповіді в загальному колі.

1. Працюючи консультантом, ви можете розвинути навички інтроспективного аналізу.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

2. Я можу сказати, що як консультант працюю ефективно.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

3. Я збираюся продовжити своє навчання і підготовку в галузі консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

4. Очевидно, інші члени групи, порівняно зі мною, є більш ефективними консультантами.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

5. Важливо постійно відслідковувати прогрес у розвитку себе як консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

6. Я часто задумуюся над своїми сильними і слабкими сторонами стосовно навичок консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

7. Як консультанту мені потрібно ще багато над чим працювати.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

8. Я отримую задоволення від своєї роботи консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

9. Я можу припустити, що через 5 років я буду продовжувати займатися консультуванням.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

10. Навички консультування – це лише набір корисних комунікативних навичок, який можна використовувати в будь-якій ситуації, що стосується роботи.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

11. Я не хотів би занадто часто зіштовхуватися в консультуванні з дуже сильними емоційними переживаннями.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

12. Очевидно, інші люди вважають, що я вмю добре консультувати.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

13. Я часто порівнюю себе з іншими людьми.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не Заповнювати

14. Я досить впевнений як консультант.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

15. Консультування - це «модне» заняття, і інтерес до нього незабаром пройде.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

16. Я увесь час удосконалюю наявні в мене навички консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

17. За цей майстер-клас мені вдалося певною мірою удосконалити свої навички консультанта.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

*Оцінювання вправи:* Усі учасники по чергово розповідають про те, чого вони навчилися, виконуючи певну вправу.

#### ***Вправа 45***

#### **Оцінка навичок консультування**

*Мета:* Надання учасникам майстер-класу можливості оцінити наявні навички консультування, а також уявлення про консультування.

*Методика:* Кожен учасник одержує копію опитувальника, який потрібно заповнити, не затрачаючи на відповіді багато часу. Далі в тренера є два варіанти дій. По-перше, заповнені опитувальники можна зробити предметом наступного обговорення. Правильних чи неправильних відповідей тут не існує, разом з тим розмаїтість відповідей може сприяти активній дискусії в групі. Є й альтернативний варіант, за якого учасникам пропонують оцінити наведені в опитувальнику твердження за п'ятибальною шкалою, проставивши потрібні цифри там, де написано «не заповнювати». У цьому випадку кожному варіанту відповіді відповідає наступне числове значення.

Після того, як усі наведені в опитувальнику твердження будуть оцінені в подібний спосіб, тренер зіставляє отриману інформацію з даними спеціальних *бланків для підрахунку балів*. За допомогою такого бланка тренер визначає, скільки осіб у групі дали на те чи інше питання відповідь «абсолютно згідний», «згідний», «не знаю», «не згідний» чи «абсолютно не згідний». Використовуючи цей прийом, можна одержати певне уявлення про те, що учасники думають з приводу того чи іншого конкретного питання.

З уже заповненого бланка для підрахунку балів можна зняти ксерокопії і роздати їх учасникам для проведення подальшого обговорення.

*Опитувальник для оцінки навичок консультування (за Ф. Бурнардом)*  
*Інструкція:* Прочитайте кожне твердження і поставте галочки поруч з обраними вами відповідями. Ви можете бути «абсолютно згідні», «згідні», «не згідні» чи «абсолютно не згідні» з кожним поданим нижче твердженням. Ви можете на те чи інше твердження дати відповідь «не знаю». Намагайтеся заповнити опитувальник досить швидко, не пропустивши жодного твердження.

1. Загалом я вважаю себе досить ефективним консультантом.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

2. Я вже маю досить великий досвід консультативної практики.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

3. Я більш успішний у ролі слухача, ніж у ролі оповідача.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

4. Я вважаю себе ефективним слухачем.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

5. Як консультант, я іноді буваю надто балакучим.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

--	--	--	--	--	--

6. Я щодня використовую навички консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

7. Я часто даю поради іншим.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

8. Основний принцип роботи полягає в тому, що люди самі знаходять вирішення наявних у них проблем.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

9. Як консультант я одержав достатню підготовку.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

10. Я хотів би краще ознайомитися із літературою з консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

11. Для більшості людей консультування може бути корисним.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

12. Консультуванням повинні займатися тільки добре підготовлені фахівці.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

13. Якби в мене був час, я би консультував більше.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

14. Якби в мене була можливість, я б пройшов ще один курс тренінгів із консультування.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

15. Я досить добре вмію протистояти іншим людям.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

16. У порівнянні з деякими моїми колегами я вважаюся гарним консультантом.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

17. Коли я консультирую, то намагаюся використовувати в роботі конкретну теоретичну модель.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

18. Справжні навички консультивання приходять з реального життєвого досвіду.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

19. Консультувати може кожний.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

20. Як консультант я маю потребу в більшій практиці.

Абсолютно згідний	Згідний	Не знаю	Не згідний	Абсолютно не згідний	Не заповнювати

*Оцінювання вправи:* Кожен учасник почергово розповідає про те, що йому *найменше* сподобалося у вправі. Потім учасники говорять про те, що їм *найбільше* в ній сподобалося. Керівник групи чи фасилітатор також висловлює свою думку.

Бланк опрацювання даних для оцінки навичок консультивання

Твердження	Число учасників, що відповіли				
	"Абсолютно згідний"	"Згідний"	"Не знаю"	"Не згідний"	"Абсолютно не згідний"
1. Загалом я вважаю себе досить ефективним консультантом.					
2. Я вже маю досить великий досвід консультативної практики.					
3. Я більш успішний у ролі слухача, ніж у ролі оповідача.					
4. Я вважаю себе ефективним слухачем.					
5. Як консультант іноді я буваю надто балакучим.					
6. Я щодня використовую навички консультування.					
7. Я часто даю поради іншим.					
8. Основний принцип роботи полягає в тому, що люди самі знаходять вирішення наявних у них проблем.					
9. Як консультант я одержав достатню підготовку.					
10. Я хотів би глибше познайомитися з літературою з консультування.					
11. Більшості людей консультування може бути корисним.					
12. Консультуванням повинні займатися тільки добре підготовлені фахівці.					
13. Якби в мене був час, я б консультував більше.					
14. Якби в мене була можливість, я пройшов би ще один курс тренінгів з консультування.					
15. Я досить добре вмію протистояти іншим людям.					
16. У порівнянні з деякими моїми колегами, я вважаюся хорошим консультантом.					
17. Коли я консультую, то намагаюся використовувати в роботі конкретну теоретичну модель.					
18. Справжні навички консультування приходять з реального життєвого досвіду.					
19. Консультуванням може займатися кожен.					
20. Як консультант я маю потребу в більшій практиці.					

## Рекомендована література

1. Абрамова Г. С. Психологическое консультирование // Практическая психология / Г. С. Абрамова. – М., 2001. – С. 186–239.
2. Алешина Ю. К. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. К. Алешина. – М. : Класс, 2004. – 208 с.
3. Аюрзанаев О. И. Теория психологического комплекса: Перечитывая Альфреда Адлера / О. И. Аюрзанаев // Психология и соционика межличностных отношений. – 2007. – № 9. – С. 27–33.
4. Болотова А. К. Методы диагностики развития личности // Прикладная психология / А. К. Болотова, И. В. Макарова. – М., 2002.– Ч. 2, гл. 4.– С. 226–268.
5. Болотова А. К. Психологическое консультирование, психотерапия и коррекционная работа в практической психологии // Прикладная психология / А. К. Болотова, И. В. Макарова. – М., 2002.– Ч. 3.– С. 306–364.
6. Бондаренко А. Ф. Психологическая помощь: теория и практика / А. Ф. Бондаренко. – К. : Освіта України, 2007. – 336 с.
7. Буленко Т. В. Диагностика особистості в практичній діяльності психолога / Т. В. Буленко, М. І. Мушкевич, Р. П. Федоренко. – Луцьк : [б. в.], 1996. – 312 с.
8. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 254 с.
9. Васьківська С. Психологічний запит клієнта / С. Васьківська // Психолог. – 2007. – Січ. (№ 4). – С. 17–18. – (Психологічне консультування).
10. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник / С. В. Васьківська – К. : Четверта хвиля, «2004. – 256 с.
11. Венгер А. Л. Психологическое консультирование и диагностика. Практическое руководство. В 2ч. Ч. 1 / А. Л. Венгер. – М. : Генезис, 2001. – 54 с.



12. Венгер А. Л. Психологическое консультирование и диагностика. Практическое руководство. В 2 ч. Ч. 2 / А. Л. Венгер. – М. : Генезис, 2001. – 127 с.
13. Вознюк О. Психоаналітичні методи корекції негативних психоемоційних станів у школярів / О. Вознюк, Є. Романенко // Психолог.– 2007. – Лют. (№ 5). – С. 28 – 14.
14. Грановская Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. – 5-е изд., испр., доп. – СПб. : Речь, 2003. – 656 с.– (Психологический практикум).
15. Гриценюк Л. Техніка «Я-висловлювання» / Л. Гриценюк // Психолог. – 2005. – Лист. (№ 44). – С. 17–20.
16. Гулина М. А. Терапевтическая и консультативная психология / М. А. Гулина. – СПб. : Речь, 2001. – 111 с.– (Классики и современники психологии).
17. Джордж Р. Консультирование: Теория и практика : пер. с англ. / Р. Джордж, Г. Кристиани. – 4-е междунар. изд. – М. : Эксмо, 2002. – 448 с. – (Искусство консультирования).
18. Диференційна діагностика неврозів : метод. рек. / авт.-упоряд.: В. В Кардаш, Н. І. Кардаш. – Луцьк, 2000.
19. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного консультирования: Учеб.пособ. – М.: Ось-89, 2003.
20. Колесник А. Корекційні вправи на розвиток пам'яті та уваги / А. Колесник // Психологічна газ. – 2007. – Берез. (№ 6). – С. 21–27.
21. Комарова Н. М. Особливості консультативної роботи з сім'ями, які виховують біологічно нерідних дітей / Н. М. Комарова // Соц. Працівник. – 2006. – Серп. (№ 15). – С. 14–31.
22. Комінко С. Б. Кращі методи психодіагностики / С. Б. Комінко, Г. В. Кучер. – К. : Карт-бланш, 2005. – 406 с.
23. Коцан І. Я. Психологія здоров'я людини : навч. посіб. / І. Я. Коцан, Г. В. Ложкін, М. І. Мушкевич ; за ред. І. Я. Коцана. – Луцьк : РВВ „Вежа” Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2009.– 316 с.

24. Коченов М. М. Судебно-психологическая экспертиза: теория и практика / М. М. Коченов. – М. : Генезис, 2010. – 352 с.
25. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академпроект, 2000. – 240 с.
26. Линде Н. Д. Коррекция эмоциональной зависимости с помощью метода эмоционально-образной терапии / Н. Д. Линде // Вопр. психологии. – 2007. – № 5. – С. 170–179.
27. Лісова О. С. Психологія суїцидальної поведінки / О. С. Лісова. – Чернівці : АНТ Лтд, 2004. – 233 с.
28. Мазур О. Дитячі страхи: діагностика та корекція / О. Мазур // Психолог. – 2007. – Жовт. (№ 39). – С. 15–18.
29. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. – М.: Смысл, 2002.
30. Миколайчук М. І. Основи психокорекційної допомоги братам та сестрам дітей з психофізичними вадами / М. І. Миколайчук // Практ. психологія та соц. робота. – 2007. – № 10. – С. 37–41.
31. Минеева О. «Игра в гусей»: Игровая методика в системном консультировании / О. Минеева, Н. Гуськова // Психолог в дет. саду. – 2003. – № 1. – С. 59–66.
32. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование как процесс взаимопонимания / М. Р. Минигалиева // Психология зрелости и старения. – 2003. – № 1. – С. 5–26.
33. Міняєва А. Корекція підвищеної тривожності у дітей / А. Міняєва // Психологічна газ. – 2007. – Лист. (№ 22). – С. 2–9. – (Психокорекційні справи).
34. Морозов С. М. Психодіагностика. Тести. Методика та практика застосування / С. М. Морозов, Л. В. Музиченко, А. В. Тімакова. – К. : Главник, 2004. – 221 с.
35. Мэй Р. Искусство психологического консультирования: Как давать и обретать душевное здоровье : пер. с англ. / Р. Мэй. – М. : Апрель Пресс, 2002. – 255 с. – (Искусство консультирования).

36. Нельсон Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон. – СПб. : Питер, 2000. – 450 с.
37. Немов Р. С. Психологическое консультирование : учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 394 с.
38. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учебное пособие / В.Э.Пахальян. – СПб. : Питер, 2008. – 256 с.
39. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – Нижний Новгород : Ай Кью, 1992. – 158 с.
40. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования. – М., 2003.
41. Поліщук С. А. Методичний довідник з психодіагностики / С. А. Поліщук. – К. : Унів. кн., 2009. – 440 с.
42. Профессиональная позиция психолога-консультанта. Профессиональная психологическая помощь и другие возможности получить психологическую поддержку // Журн. практического психолога. – 2006. – № 4. – С. 7–14.
43. Профессиональные качества и этические принципы консультанта // Журн. практического психолога. – 2006. – № 4. – С. 27–29.
44. Психодиагностика и психокоррекция / под ред А.А. Александрова. – СПб. : Питер, 2008. – 384 с.
45. Психологическое консультирование // Детская практическая психология / под ред. Т. И. Марцинковской. – М., 2001. – С. 37–40.
46. Психологическое консультирование и психотерапия / Айви А. Е. [и др.]. – М. : Вопр. психологии, 2004. – 216 с. – (Б-ка журнала «Вопросы психологии»).
47. Психологическое консультирование. Практическое руководство./ [Ред.-сост. Д.Я. Райгородский] – Самара: Изд-во «Бахрах-М», 2011. – 824 с.
48. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред Б. Д. Карвасарского. – СПб. : Питер-Юг, 2004. – 672 с.
49. Рябченко В. Психологічна консультація. Інформація про роботу з очною, заочною та дистанційною формами проведення / В. Рябченко // Психолог.– 2007. – Квіт. (№ 13/15). – С. 71–73.

50. Скребець В. О. Основи психодіагностики / В. О. Скребець. – К. : Слово, 2003. – 192 с.
51. Собченко О. М. Вплив психологічних засобів на пост травматичні розлади рятувальників в період реадaptaції / О. М. Собченко // Вісник / Київ. міжнар. ун-т ; голов. ред. Піроженко Т. О. – К., 2006. – С. 148–154.– (Психологічні науки ; вип. 8).
52. Солошенко Д. В. Экстренная психологическая помощь: Консультирование / Д. В. Солошенко // Практи. психологія та соц. робота. – 2002.– № 9/10.– С. 17–38.
53. Телятникова М. Н. Применение психодрамы для психокоррекционной работы с умственно отсталыми подростками / М. Н. Телятникова // Журн. практ. психолога. – 2006.– № 2.– С. 134–145.
54. Терлецька Л. Г. Основи психодіагностики / Л. Г. Терлецька. – К. : Главник, 2006. – 144 с.
55. Федоренко Р.П. Практикум з психологічного консультивання: Навчально-методичний посібник. – Луцьк: “Вежа”, 2005.– 105 с.
56. Федоренко Р.П. Психологія молоді сім’ї та сімейна криза: монографія. – Луцьк: „Вежа”, 2007.– 195с.
57. Федоренко Р.П. Психодіагностична практика в клініці: Навчально-методичний посібник. – Луцьк: “Вежа”, 2010.– 234 с.
58. Федоренко Р.П. Психологія суїциду: Навчальний посібник. - Луцьк: “Вежа”, 2011.– 234 с.
59. Царенко Л. Наративне консультивання як текст / Л. Царенко // Соц. педагог. – 2007. – Груд. (№ 12). – С. 8–13.
60. Цимбалюк І. М. Психологічне консультивання та корекція : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : Професіонал, 2007. – 544 с.
61. Червинская К. Р. Медицинская психодиагностика и инженерия знаний / К. Р. Червинская, О. Ю. Щелкова. – СПб. : Ювента ; М. : Академия, 2002. – 618 с.

62. Шмырёва О. И. Психологическая модель преодоления эмоционального неблагополучия в подростковом возрасте / О. И. Шмырёва // Мир психологии. – 2007. – № 1. – С. 240–245.

## КОРОТКИЙ СЛОВНИК УЖИВАНИХ ТЕРМІНІВ

**Активна роль (психолога, клієнта) у психологічному консультуванні (у корекційній роботі)** – ініціативні, активні дії, які здійснює психолог-консультант чи клієнт у ході проведення психологічного консультування чи психокорекційної роботи. Ці дії розраховані на те, щоб якомога легше та швидше досягнути поставленої мети.

**Альтернативні способи поведінки клієнта** – різні, нерідко протилежні, способи поведінки клієнта, пов'язані з практичним вирішенням його проблеми.

**Базисна мотивація діяльності (поведінки) клієнта** – власні інтереси та потреби клієнта, спираючись на які, можна мотивувати, стимулювати його до досягнення поставленої мети, до практичного виконання психотерапевтичних рекомендацій, отриманих у ході проведення психологічного консультування.

**Безоцінкове ставлення психолога-консультанта до клієнта** – відмова психолога-консультанта від оцінювання особистості чи поведінки клієнта в термінах «добре» чи «погано»; налаштованість психолога-консультанта на краще розуміння клієнта як особистості, прийняття його такою людиною, якою він є.

**Вербальна підтримка клієнта** – спосіб мовного стимулювання клієнта до активного співробітництва з психологом - консультантом під час проведення психологічної консультації; використання психологом-консультантом різних слів та виразів для того, щоб зняти психологічну напругу клієнта, особливо на стадії проведення сповіді.

**Вивчення особистості клієнта** – психодіагностичне обстеження психологом-консультантом клієнта як особистості для вияву тих індивідуальних його особливостей, які бажано знати для більш глибокого розуміння проблеми, з якою клієнт звернувся в психологічну консультацію. Вивчення особистості клієнта потрібне також для того, щоб довести до свідомості клієнта суть його

проблеми і знайти найбільш ефективні способи її вирішення за активної участі самого клієнта.

**Види психологічного консультування** – різновиди психологічного консультування, виділені за характером проблем, що вирішуються в них, наприклад: інтимно-особистісне, сімейне, психолого-педагогічне, ділове.

**Випадки психологічного консультування** – ситуації, що виникають у практиці роботи психологічної консультації або психолога-консультанта; проблеми в житті клієнта, з приводу яких він звертається в психологічну консультацію за допомогою.

**Віддзеркалювання** – один із прийомів проведення психологічного консультування, який найчастіше використовується на стадії сповіді. Прийом віддзеркалювання полягає у свідомому повторюванні психологом-консультантом рухів клієнта, його висловів разом із тією інтонацією, з якою вони вимовляються самим клієнтом, а також його пози, жестів та міміки.

**Відкритість психолога-консультанта клієнтові** – готовність і здатність психолога-консультанта бути відкритою і відвертою для клієнта людиною, яка щиро і відверто обговорює з ним усі питання, які виникають у процесі проведення психологічного консультування.

**Внутрішні ознаки результативності психологічної консультації** – помітні позитивні зміни в психіці та поведінці клієнта, які відбулися в результаті проведення психологічного консультування.

**Вторинні (другорядні) психологічні проблеми сім'ї** – внутрішньосімейні проблеми, які виникають через інші, не вирішені проблеми, і які самі не можуть бути успішно вирішені без урегулювання перших, основних проблем сім'ї.

**Діагностичний етап психологічного консультування** – третій етап психологічного консультування, під час якого клієнт розповідає психологові-консультантові про свою проблему, а психолог-консультант уважно слухає його, обговорює, уточнює з ним проблему, ставить її психологічний діагноз, а також, за потреби, проводить психодіагностичне обстеження самого клієнта.

**Діловий підхід до психологічного консультування** – підхід, відповідно до якого ще до початку проведення психологічної консультації з клієнтом проговорюють й узгоджують умови проведення консультації: час, місце, очікувані результати, витрати та інші питання.

**Доброзичливість психолога-консультанта до клієнта** – безумовно добре, доброзичливе, позитивне ставлення психолога-консультанта до клієнта.

**Довгострокова тривала перспектива в психологічному консультуванні** – те, що відбувається в довготривалій період, від декількох місяців до декількох років, позитивні зміни в психології та поведінці клієнта, які виникають після завершення психологічної консультації завдяки виконанню клієнтом отриманих у ній практичних рекомендацій.

**Довіра психолога-консультанта до клієнта** – готовність і здатність психолога-консультанта довіряти клієнтові в усьому; віра психолога-консультанта у можливість клієнта самостійно справлятися зі своєю проблемою.

**Емоційна підтримка клієнта** – емоційно забарвлені слова і практичні дії психолога-консультанта, у яких проявляється відкрита, зацікавлена емоційна підтримка психологом-консультантом того, що говорить, робить або збирається зробити клієнт.

**Емпатія (психолога-консультанта до клієнта)** – особливе почуття, завдяки якому психолог-консультант може ніби зсередини розуміти психологію клієнта, проникати в його внутрішній, психологічний світ, краще і глибше пізнавати особистість клієнта і його стан.

**Етапи психологічного консультування** – послідовні кроки у проведенні психологічного консультування, розраховані на досягнення окремо взятих цілей консультування, які ставляться в його процесі. До етапів психологічного консультування належать, зокрема настрої клієнта на сповідь, вислуховування психологом-консультантом сповіді клієнта, прояснення суті проблеми клієнта, пошук і формулювання рекомендацій з її практичного вирішення.



**Завдання психологічного консультування** – питання, які можна вирішити в процесі проведення психологічного консультування, його цілі і кінцеві результати.

**Зовнішні ознаки результативності психологічного консультування** – помітні позитивні зміни в поведінці клієнта, які відбуваються в результаті проведення психологічного консультування.

**Інтерперсональні якості особистості психолога-консультанта** – сукупність психологічних рис характеру консультанта, що проявляються в його особистому спілкуванні з клієнтом.

**Інтимно-особистісне психологічне консультування** – психологічне консультування, яке проводиться у зв'язку з інтимно-особистісними проблемами клієнта, таких, про які він переважно говорить тільки з досить близькими людьми за довірливих взаємин із ними.

**Картотека клієнтів у психологічній консультації** – спеціальна картотека, яку складають для службового використання у психологічній консультації, до неї вносять такі відомості про клієнта: хто він, коли і з якого приводу звернувся в консультацію, хто проводив консультування, якою виявилася проблема клієнта, які рекомендації щодо її вирішення були запропоновані, яка ефективність виконання клієнтом відповідних практичних рекомендацій та інші дані.

**Клієнт** – людина, яка звернулася у психологічну консультацію за допомогою до професійного психолога для вирішення певної проблеми.

**Кодекс професійної етики практичного психолога** – пакет основних законів, положень, правил, які практичний психолог, у тому числі психолог-консультант, повинен неухильно дотримуватися, працюючи з людьми. Кодекс професійної етики практичного психолога приймає професійне товариство психологів і діє в рамках цього товариства.

**Комплекс психологічний** – помилкове уявлення людини про свої фізичні або психологічні вади, їхнє перебільшення, яке супроводжується глибинними і, як правило, прихованими від сторонніх людей переживаннями через ці вади.

**Комплексна теорія інтерпретації сповіді клієнта** – спосіб інтерпретації сповіді клієнта, заснований на сукупності положень, які впливають з певних психологічних теорій.

**Комплементарна поведінка людини** – така поведінка людини, за якої її дії, включаючи жести й міміку, а також паралінгвістичні компоненти мови, відповідають тим словам, які вона в цей час вимовляє, висловлюючи компліменти іншій людині або вислуховуючи їх на свою адресу.

**Конструктивний підхід до вирішення проблеми клієнта** – прагнення психолога-консультанта не так позбавити клієнта від переживань з приводу проблеми, з якою той стикнувся, як, зберігши і примноживши енергію клієнта, спрямувати її на вирішення проблеми (у конструктивне русло).

**Консультант-психолог** – професійно підготовлений практичний психолог, який займається психологічним консультуванням.

**Критерії оцінки результатів психологічного консультування** – основи, показники, ознаки, за якими можна робити висновок про успішність проведення психологічного консультування і вирішення психологічних проблем клієнта.

**Максималізм клієнта** – бажання, прагнення клієнта досягти найбільш сприятливих для себе результатів психологічного консультування, зробити себе майже ідеальною людиною, позбутися вад за мінімальних затрат зусиль і часу.

**Можливості психолога-консультанта** – перелік того, що реально здатний чи не здатний зробити психолог-консультант у практичному вирішенні проблем, з якими до нього звертаються клієнти.

**Моральна підтримка клієнта з боку психолога-консультанта** – емоційна, словесна підтримка клієнта консультантом-психологом у формі співчуття, співпереживання йому, схвалення, похвали і т. ін.

**Морально-етичні вимоги до роботи психолога-консультанта** – вимоги, що висуваються до роботи психолога-консультанта відповідно до морально-етичного кодексу практичного психолога. За розбіжностей його дій із поло-

женнями цього кодексу психолог несе моральну, а іноді й юридичну відповідальність перед суспільством і колегами по роботі.

**Невпевненість клієнта в собі** – відсутність у клієнта впевненості у своїх силах і можливостях, у тому, що він може успішно подолати свої життєві проблеми.

**Неформальна обстановка спілкування психолога-консультанта з клієнтом** – така обстановка, в якій психолог-консультант і клієнт спілкуються один з одним і сприймають один одного як цілком рівноправних у всіх стосунках людей, добре знайомих особисто, а не як офіційних осіб.

**Об'єктивні ознаки результативності психологічного консультування** – реальні ознаки, підтвержені результатами спостереження і оточенням (окрім самого психолога-консультанта і клієнта), завдяки яким можна робити цілком об'єктивний висновок про результативність психологічного консультування.

**Образ я-клієнта** – уявлення клієнта про самого себе, про свої психологічні особливості.

**Оперативна допомога клієнтові** – термінова, поточна допомога психолога-консультанта клієнтові, яка розрахована на досягнення швидкого ефекту від проведеного консультування.

**Особистісні якості психолога-консультанта** – сукупність загальних і спеціальних якостей особистості, якими володіє або повинен володіти психолог-консультант як професіонал для успішного виконання своїх обов'язків.

**Перманентна проблема клієнта** – постійна, типова проблема, яка в цього клієнта існує досить давно або періодично з'являється в його житті.

**Постконсультативне спілкування психолога-консультанта з клієнтом** – спілкування психолога-консультанта з клієнтом після того, як психологічне консультування в основному завершилося і клієнт отримав необхідні рекомендації щодо практичного вирішення його проблеми.

**Принцип «тут і тепер»** – правило проведення психологічного консультування, згідно з яким свідомість (увага, пам'ять, уява і мислення)

клієнта під час проведення консультування повинна бути зосереджена на тому, що відбувається тепер, а не на тому, що було в минулому чи може відбутися в майбутньому.

**Проблемне інформування клієнта** (про суть його проблеми) – пояснення клієнтові суті його проблеми у всій її складності, під час якого розуміння проблеми психологом-консультантом і самим клієнтом може і збігатися, і не збігатися.

**Професійна компетентність психолога-консультанта** – знання і практичні вміння психолога-консультанта, завдяки яким він може дієво допомагати клієнтам у вирішенні їхніх життєвих, психологічних проблем.

**Професійна підготовка психолога-консультанта** – знання, уміння, навички, які потрібні професійно підготовленому психологові-консультантові для успішного виконання своєї роботи.

**Професійні якості психолога-консультанта** – перелік індивідуальних психологічних якостей, якими повинен володіти професійно підготовлений психолог-консультант.

**Процедура консультування** – група об'єднаних один з одним, спрямованих на досягнення однієї, окремо взятої мети консультування і, як правило, застосованих спільно прийомів психологічного консультування.

**Процедура оцінювання психологічного консультування** – прийоми та способи, за допомогою яких зазвичай оцінюють результати проведеного психологічного консультування і успішність вирішення проблеми, з якою клієнт звернувся у психологічну консультацію.

**Процедура підкріплення (емоційної підтримки) клієнта** – прийоми, за допомогою яких психолог-консультант емоційно підтримує клієнта, особливо на стадії сповіді й у процесі її спільної інтерпретації.

**Психологічне консультування** – практичне надання дієвої психологічної допомоги порадами та рекомендаціями людям, які її потребують, професійно підготовленими спеціалістами, психологами-консультантами.

**Реальність проблеми клієнта** – відповідність тієї проблеми, про яку клієнт розповідає психологові-консультантові, справжньому стану речей. Проблему, позначену клієнтом, вважають реальною, якщо вона насправді існує і не є надуманою.

**Результативність психологічного консультування** – кінцевий підсумок психологічного консультування, його практичний результат у вирішенні проблеми, з якою клієнт звернувся у психологічну консультацію.

**Рефлексія (у ході спілкування з людьми)** – усвідомлення людиною своїх дій, думок і почуттів, а також того, як її сприймають ті, з ким вона спілкується.

**Секретар-референт психологічної консультації** – один із працівників допоміжного персоналу психологічної консультації, завданням якого є прийом клієнтів й отримання від них первинної інформації, потрібної для початку психологічної консультації, а також інформування клієнтів про умови проведення консультації.

**Ситуація психологічного консультування** – умови, в яких організують і проводять психологічне консультування.

**Спеціальні вимоги до психологічного консультування** - ряд вимог до психолога-консультанта і до психологічного консультування, пов'язаних із різноманітними сферами життя людини: інтимно-особистісною, сімейною, психолого-педагогічною, діловою тощо.

**Сповідь клієнта** – детальна розповідь клієнта психологові-консультантові про свою проблему із врахуванням його відповідей на питання психолога консультанта.

**Стратегія психологічного консультування (у виробленні практичних рекомендацій клієнтові)** – спосіб досягнення мети, яку ставить перед собою психолог-консультант, його типові дії щодо клієнта на завершальній стадії проведення психологічного консультування, під час формулювання практичних рекомендацій до вирішення його проблеми.

**Суб'єктивні ознаки результативності психологічного консультування** – уявлення, переконання, відчуття клієнта і психолога-консультанта, які свідчать про те, що проведене психологічне консультування виявилось успішним.

**Супервізор** – спеціаліст, який професійно контролює і безпосередньо керує діяльністю практичного психолога-початківця, а саме психолога-консультанта.

**Теоретична орієнтація психолога-консультанта** – теоретичні знання, які поділяє та використовує психолог-консультант у практичній роботі з клієнтами, особливо на стадії інтерпретації сповіді та вироблення практичних рекомендацій для вирішення проблеми клієнта.

**Техніка проведення психологічного консультування** – прийоми і засоби, які на кожному з основних етапів психологічного консультування в рамках відповідних процедур консультування застосовує психолог-консультант для визначення і правильного вирішення проблеми клієнта.

**Тимчасове вирішення проблеми клієнта** – таке вирішення проблеми, яке хвилює клієнта, яке лише на деякий час знімає її гостроту, але не вирішує проблему повністю і не гарантує повторення чи загострення відповідної проблеми в майбутньому.

**Тривалість контакту психолога з клієнтом** – час, протягом якого психолог-консультант спілкується із клієнтом під час однієї чи декількох особистих зустрічей із ним.

**Умови результативності психологічного консультування** – сукупність умов, які позитивно чи негативно впливають на результати психологічного консультування, включаючи ступінь складності вирішуваних проблем, настроїв клієнта, досвід і професіоналізм психолога-консультанта.

**Ціль психологічного консультування** - очікуваний кінцевий результат психологічного консультування, на фактичне досягнення якого воно спрямоване.

**Карта прийому клієнта (дорослого)**

*стать:*

1. Ім'я та по батькові клієнта \_\_\_\_\_
2. Вік клієнта \_\_\_\_\_ років
5. Освіта \_\_\_\_\_
4. Професія \_\_\_\_\_
5. Професійна діяльність на сьогоднішній день \_\_\_\_\_
6. Сімейний стан:  
одружений \_\_\_\_\_ скільки років \_\_\_\_\_  
одинокий, без постійного партнера \_\_\_\_\_  
не в шлюбі, з постійним партнером \_\_\_\_\_  
розлучений \_\_\_\_\_ удівець \_\_\_\_\_  
другий шлюб \_\_\_\_\_  
одинокий, проживає з батьками \_\_\_\_\_  
Кількість дітей \_\_\_\_\_ від якого шлюбу \_\_\_\_\_
8. Вік дітей \_\_\_\_\_
9. Зв'язок із дітьми (емоційний, матеріальний тощо) \_\_\_\_\_
10. Професія та професійна діяльність партнера \_\_\_\_\_
11. Батьки клієнта:  
обоє з батьків живі \_\_\_\_\_  
живий тільки один із батьків \_\_\_\_\_ хто саме \_\_\_\_\_  
вік батьків \_\_\_\_\_  
обоє батьків померли \_\_\_\_\_  
інша сімейна ситуація \_\_\_\_\_
12. Професії батьків:  
батько \_\_\_\_\_ освіта \_\_\_\_\_  
мати \_\_\_\_\_ освіта \_\_\_\_\_
13. Кількість братів, сестер \_\_\_\_\_ вік \_\_\_\_\_

сублінгова позиція клієнта \_\_\_\_\_

14. Сімейна соціограма:

15. Дата первинного звертання \_\_\_\_\_

16. Характеристика фізичного стану:

добрий \_\_\_\_\_ середній \_\_\_\_\_ поганий \_\_\_\_\_

Характер сну: *глибокий, поверховий, розлади сну (безсоння важко засинати, страшні сновидіння).*

17. Загальне уявлення:

відповідає віку \_\_\_\_\_, виглядає молодшим \_\_\_\_\_ передчасне старіння

18. Стан харчування:

нормальний \_\_\_\_\_, дуже добрий \_\_\_\_\_, знижений \_\_\_\_\_

19. Перенесені операції, захворювання, перебування в лікарні:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. Скарги на теперішній стан здоров'я:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. Результати лікування:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22. Сімейний анамнез, захворювання членів сім'ї:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. Характеристика сексуальності:

статеве життя з \_\_\_\_\_ років

статева активність на цей час, задоволеність статевими стосунками

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

24. Коло спілкування (стосунки з сусідами, знайомими, друзями):

\_\_\_\_\_



---

---

25. Характеристика вільного часу (спорт, книги та ін.):

---

---

---

---

---

---

26. Основні риси характеру:

- загальна слабкість, втомлюваність;
- замкнутість, навіюваність;
- неможливість відв'язатись від якоїсь думки чи мелодії, сором'язливість;
- нерішучість, невпевненість;
- вразливість, образливість, нестійкість настрою;
- знижений фон настрою (поганий буває частіше);
- роздратованість, імпульсивність (без втрати контролю над собою);
- роздратованість, імпульсивність із втратою контролю над собою.

27. Короткий зміст скарги клієнта (що і коли трапилося з ним)

---

---

---

---

---

---

28. Загальні враження про клієнта:

---

---

---

---

---

---

Аналіз скарги:

29. Суб'єктивний локус скарги

---

---

---

---

---

30. Об'єктивний локус скарги

---

---

---

31. Проблема (сутть труднощів клієнта) \_\_\_\_\_

---

---

---

32. Самодіагноз (як пояснює клієнт причини труднощів):

---

---

---

---

33. Запит (якої допомоги чекає) : «навчіть», «порадьте», «вплиньте»

---

---

---

---

34. Характер клінічної бесіди:

а) загальна емоційна підтримка;

б) підтримка прийнятого рішення;

в) аналіз і обговорення життєвої ситуації та життєвої альтернативи;

г) рекомендації в області сімейних взаємин, взаємин з дітьми, сексуальних стосунків, особистих проблем;

г) інші рекомендації \_\_\_\_\_;

д) інші форми (вказати) \_\_\_\_\_.

35. Випадок належить до категорії гострих, тих, що потребують негайної допомоги

*так* \_\_\_\_\_ *ні* \_\_\_\_\_

36. Випадок містить суїцидальну небезпеку: так \_\_\_\_\_ ні \_\_\_\_\_

37. Випадок вимагає додаткових зустрічей: так \_\_\_\_\_ ні \_\_\_\_\_

38. Випадок потребує інших видів діагностики (вказати, яких саме)

---

39. Написання висновку за результатами діагностики.

**Карта прийому клієнта (дитини)**

стать:

1. Ім'я та по батькові клієнта \_\_\_\_\_

2. Вік клієнта \_\_\_\_\_ років

3. Освіта \_\_\_\_\_

4. Батьки клієнта: \_\_\_\_\_

обоє батьків живі \_\_\_\_\_

живий тільки один із батьків \_\_\_\_\_ хто саме \_\_\_\_\_

вік батьків \_\_\_\_\_

обоє батьків померли \_\_\_\_\_

інша сімейна ситуація \_\_\_\_\_

5. Професії батьків:

батько \_\_\_\_\_ освіта \_\_\_\_\_

мати \_\_\_\_\_ освіта \_\_\_\_\_

6. Кількість братів, сестер \_\_\_\_\_ вік \_\_\_\_\_

сіблінгова позиція клієнта \_\_\_\_\_

7. Сімейна соціограма:

8. Дата первинного звертання \_\_\_\_\_

9. Характеристика фізичного стану:

добрий \_\_\_\_\_ середній \_\_\_\_\_ поганий \_\_\_\_\_

Характер сну: *глибокий, поверховий, розлади сну (безсоння, важко засинати, страшні сновидіння).*

10. Загальне уявлення

\_\_\_\_\_

11. Стан харчування: нормальний \_\_\_\_\_, дуже добрий \_\_\_\_\_, знижений \_\_\_\_\_

12. Перенесені операції, захворювання, перебування в лікарні:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Скарги на теперішній стан здоров'я: \_\_\_\_\_

14. Результати лікування

---

---

---

15. Сімейний анамнез, захворювання членів сім'ї

---

---

---

16. Коло спілкування

---

17. Характеристика вільного часу (ігри, спорт, книги, ін.):

---

---

---

---

---

18. Основні риси характеру:

- загальна слабкість, втомлюваність;
- замкнутість; навіюваність;
- неможливість відв'язатись від якоїсь думки чи мелодії; сором'язливість;
- нерішучість, невпевненість;
- вразливість, образливість; нестійкість настрою;
- знижений фон настрою (поганий буває частіше);
- роздратованість, імпульсивність (без втрати контролю над собою)
- роздратованість, імпульсивність із втратою контролю над собою.

19. Короткий зміст скарги клієнта (що і коли трапилось з ним)

---

---

---

---

20. Загальні враження про клієнта: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

21. Випадок належить до категорії гострих, тих, що потребують негайної допомоги (так, ні).

22. Випадок вимагає додаткових зустрічей (так, ні).

23. Випадок вимагає передачі іншому консультанту (так, ні).

24. Випадок потребує психіатричної діагностики і консультування.

25. Випадок потребує інших видів діагностики (вказати, яких саме).

26. Необхідність запитів у медичні заклади (є, немає).

27. Випадок обговорення на нараді консультантів (так, ні).

Рекомендації консультанту для подальшої роботи

---

---

---

28. Подальша робота з клієнтом (результати діагностики).