

РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ, ПРОЦЕСУАЛЬНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Білова М. Е.,

*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної психології*

Одеського національного університету імені І. І. Мечникова

Життя сучасної людини насичено неймовірною кількістю проблемних та кризових ситуацій, для вирішення яких може не вистачати власних ресурсів. Діапазон таких проблем може бути дуже широким: невлаштованість особистого життя, негаразди у сім'ї, можливість звільнення чи втрата роботи, невпевненість у собі, болісні коливання у прийнятті рішень, труднощі у зав'язуванні та підтримці міжособистісних відносин і так далі – тобто, психологічної допомоги та підтримки потребують люди, які мають найрізноманітніші проблеми. В широкому сенсі, психологічна допомога – це система заходів безпосередньої роботи з людьми, яка направлена на подолання чи пом'якшення психологічних проблем людини чи групи людей, що виникають на міжособистісному рівні во взаємодії з оточуванням чи на внутрішньо-особистісному рівні особистості.

Історія надання психологічної допомоги йде з глибини віків. З давніх-давен своєрідними фахівцями в галузі психічного здоров'я були шамани, жреці, чаклуни, які проводили різні ритуали і вимовляли заклинання. У стародавніх Греції, Римі, Персії, Китаї тими, хто безпосередньо надавав психологічну допомогу людям, були лікарі, філософи та священники. Лао-Цзи, Конфуцій, Сократ, Платон, Аристотель, Гіппократ та інші допомагали своїм сучасникам вирішувати психологічні проблеми, тобто виступали як консультанти. А з кінця XVII сторіччя вже робляться перші спроби науково пояснити психологічний вплив як метод лікування людини. Наприкінці XIX – початку XX сторіччя у медицині, було закладено основи психотерапевтичного консультування (Д. Бред, Й. Брейер, З. Фрейд). Також, на початку XX сторіччя на підґрунті змін на всіх рівнях суспільства та зростання науково-технічного прогресу відбувався інтенсивний розвиток професійного та освітнього консультування – виникла необхідність у підготовці та відборі висококваліфікованих робітників і службовців – фахівці-консультанти

працювали у школах, організаціях, на підприємствах, у студентських містечках і т. п. Тобто, з початку й до середини ХХ сторіччя інтенсивно розвивалося медичне психотерапевтичне консультування (А. Адлер, Е. Берн, Е. Еріксон, М. Еріксон, Ф. Перлз, В. Райх, К. Роджерс, В. Сартр, К. Хорни, К.-Г. Юнг та ін.) та паралельно – освітнє (А. Біне, Дж. Брунер, К. Бюлер, А. Гезелл, Ж. Піаже, Дж. Селлі, Ст. Холл та ін.) і промислова психологія та консультування (Ф.-В. Тейлор, Л. Гілбрет, Ф. Гілбрет, М. Вебер, Е. Мейо, Т. Мюнстерберг та ін.). На цьому підґрунті з 1950-х років організаційно та змістовно починає формуватися – консультативна психологія – галузь практичної психології, що розробляє способи психологічної допомоги клієнту, який не потребує психотерапії. Консультативна психологія базується на уявленні про те, що за допомогою певним чином організованого процесу спілкування, людині можливо допомогти актуалізувати психологічні сили та виявити ресурси особистості, які можуть забезпечити пошук нових можливостей вирішення важкої життєвої ситуації.

Тобто психологічне консультування як вид психологічної допомоги пов'язано з розвитком психології як науки; як професія є відносно новою галуззю психологічної практики, що виникла у відповідь на потреби людей, які не мають клінічних порушень, проте шукають психологічну допомогу тому, що зазнають труднощів у повсякденному житті.

Відмінності психологічного консультування від психотерапії та психокорекції.

Оскільки психологічне консультування відділилося як самостійний напрям практичної психологічної роботи з психотерапії та постійно доповнюється досвідом, отриманим у інших галузях психологічної науки та практики, інколи в сучасній психологічній науці термін «психологічне консультування» вживають як синонім до понять «психотерапія» і «психологічна корекція». Але, між цими видами психологічної допомоги є суттєві відмінності.

В сучасній психологічній літературі поняття «психотерапія», «психокорекція» та «психологічне консультування» часто використовують як синоніми, але можливо зазначити, що основні розбіжності між цими видами психологічної допомоги відбуваються й по загальним цілям, й і по стилю взаємодії «фахівець-клієнт», й по змісту запиту клієнта, й по тривалості процесу та ін.

Психотерапія – система засобів психологічного впливу, спрямована на лікування психологічних та психічних порушень і розладів, а також спосіб самопізнання, досягнення відчуття власного благополуччя, спосіб внутрішнього зростання особистості. Клієнти психотерапевта, по-перше, люди, які мають невротичні та психотичні розлади; по-друге, психологічно здорові люди, які прагнуть до самопізнання, особистісної зрілості, вирішення екзистенціальних проблем. Психотерапевтичний вплив в психотерапії спрямований насамперед на розв’язання глибинних особистісних проблем, покладених в основу більшості життєвих труднощів і конфліктів людини. Загальна мета психотерапії – допомога при психічних та особистісних розладах легкого та середнього ступеня тяжкості, сприяння у вирішенні проблем та подоланні психологічних труднощів, в актуалізації резервів особистісного зростання. В процесі психотерапії відбувається глибинний аналіз проблем клієнта, причин цих проблем, особливості особистісного розвитку, симптоми тощо. Увага, також, приділяється аналізу несвідомого клієнта, взаємовідносинам між терапевтом і клієнтом, аналізу перенесення і контрпереносу. В залежності від теоретичної орієнтації психотерапевта, його особистісних і професійних якостей, застосування тих чи інших методів впливу та взаємодія з клієнтом може відбуватися як у «суб’єкт-об’єктній» так й у «суб’єкт-суб’єктній» формі спілкування. В результаті психотерапії відбувається реконструювання травматичного досвіду, подолання давніх психічних травм, вирішення внутрішніх конфліктів, зміна базової структури особистості, рис характеру, формування та засвоєння нових адаптивних поведінкових патернів. Психотерапія передбачає тривалий період контактів терапевта з клієнтом – у середньому від 150 до 800 годин.

Психокорекція – це система заходів, яка включає спеціальні засоби психологічного впливу, спрямовані на виправлення особливостей психологічного розвитку та поведінки людини і формування необхідних психологічних якостей для підвищення соціалізації та адаптації до життєвих умов, що змінюються. При цьому особливості розвитку чи поведінки не є настільки важкими, щоб визнати людину психічно хворою, не мають органічної природи і відносяться до тих якостей і властивостей, які здатні змінюватися. Основна мета психокорекції – повернення чи «дорощування» клієнта до належного рівня психологічної та поведінкової норми, виходячи з його вікових та індивідуальних особливостей та соціально-культурного контексту його життєдіяльності, тобто вирішення

внутрішніх проблем клієнта. Клієнтом психолога, який застосовує психокорекційні заходи є здорова особистість, яка відстала або відхилилася від норми розвитку. В процесі психокорекційної роботи психолог збирає психологічний анамнез за допомогою бесіди і психодіагностичних методів; встановлює психологічний діагноз та прогнозує шлях розвитку проблеми; планує та здійснює психокорекційні заходи з урахуванням зони найближчого розвитку; оцінює результати психокорекційної роботи; надає рекомендації з психопрофілактики рецидивів даної проблеми. Взаємодія між психологом та клієнтом найчастіше включає застосування тих чи інших методів впливу та передбачає суб'єкт-об'єктну форму спілкування. У результаті психокорекційної роботи клієнт усвідомлює мотиви своєї поведінки, емоційні і поведінкові стереотипи, причини та свою роль у виникненні переживань і проблем та формує нові форми поведінки. Психокорекція передбачає не значно тривалий період контактів психолога з клієнтом – у середньому 15-25 сесій.

В сучасній психології є різноманітні визначення сутності та предмета, цілей та завдань психологічного консультування.

В широкому сенсі психологічне консультування – це процес взаємодії між консультантом і клієнтом, який включає застосування психологом професійних знань та специфічних комунікативних навичок для надання допомоги клієнту у вирішенні особистих проблем, труднощів та розвитку особистості. Незважаючи на різноманітність пояснень сутності процесу психологічного консультування, можливо виділити кілька основних положень, які присутні у більшості підходів до трактування цього поняття.

1. Психологічне консультування допомагає людині усвідомити власні особливості мислення, почуттів, поведінки та за власним розсудом формувати своє життя.

2. Психологічне консультування допомагає людині навчитися нової поведінки.

3. Психологічне консультування сприяє розвитку особистості.

4. У процесі психологічного консультуванні підвищується відповідальність клієнта та акцентується увага на тому, що людина у відповідних обставинах може приймати самостійні рішення щодо організації та покращення якості свого життя.

5. Психолог-консультант створює умови, які заохочують волюву поведінку клієнта та підвищують відповідальність за свої думки, почуття, дії, рішення.

6. Найважливішим «інструментом» в процесі консультування є сам психолог-консультант: його особистісні та професійні властивості.

Науково-методологічні основи психологічного консультування

Психологічне консультування ґрунтується на сучасних наукових теоріях та підходах, розроблених на основі досліджень у галузі психології. Так, наприклад, теорія особистості З. Фрейда, теорія Ю. Юнга, теорія особистості К. Роджерса та інші, надають концептуальне підґрунтя для розуміння індивідуальних відмінностей, мотивацій та розвитку особистості, допомагають розуміти внутрішні конфлікти та їх динаміку. Теорії розвитку, такі як теорія Е. Еріксона та теорія Ж. Піаже, надають основи для розуміння етапів розвитку людини. Це допомагає консультантам адаптувати свій підхід залежно від віку та фази життя клієнта.

Так, наприклад, теорія З. Фрейда, в якій пояснена структуру психіки, яка включає такі сфери як свідоме, предсвідомість й несвідоме та структуру особистості, що включає такі его-стани як Ід, Его і Супер-Его, допомагають розуміти внутрішні конфлікти та динаміку особистості. Теорія К. Роджерса підкреслює важливість саморозвитку та самореалізації. Теорія Е. Еріксона представляє вісім стадій розвитку, кожна з яких пов'язана з унікальними завданнями та кризами становлення особистості. Теорія Ж. Піаже визначає етапи когнітивного розвитку людини, що допоможе консультанту адаптувати підхід залежно від рівня пізнавального розвитку клієнта. Поведінкові теорії пояснюють, як формується та змінюється поведінка у відповідь на стимули та результати. Когнітивно-поведінкова терапія заснована на припущенні про взаємозв'язок між мисленням, емоціями та поведінкою. Теорії стресу та адаптації (Г. Сельє, Х. Зігмонд і Р. Лазарус та ін.) надають розуміння про вплив стресу на психологічне функціонування людини, допомагають зрозуміти, як люди реагують на стрес і як вони можуть адаптуватися до умов, що змінюються, допомагають розробляти стратегії стресоподолання та адаптації. Теорії міжособистісних відносин, наприклад, теорія соціального обміну та теорія міжособистісних відносин розглядають динаміку взаємовідносин та обміну ресурсами. Сучасні дослідження з нейропсихології дозволяють краще зрозуміти, які ділянки мозку відповідають за різні психічні функції. Це може бути корисно для розуміння та розв'язування життєвих труднощів клієнтів. Наукові дані допомагають консультантам вибирати підхід, що відповідає конкретним потребам клієнта.

У психологічному консультуванні використовуються також й різноманітні психотерапевтичні підходи. Дослідження в галузі їх ефективності надають наукові основи для вибору методів консультування. Найбільш поширені з психотерапевтичних підходів, основні розробки та техніки яких застосовуються у психологічному консультуванні, психодинамічна терапія, когнітивно-поведінкова терапія (КПТ), гештальт-терапія, транзактний аналіз, системна терапія, емоційно-орієнтована терапія (ЕОТ), наративна терапія та інші. Так, когнітивно-поведінкова терапія фокусується на тому, як мислення впливає на поведінку та емоції. Консультант та клієнт співпрацюють для виявлення негативних думок та переконань, а потім сумісно розробляють нові, більш здорові патерни мислення, які клієнт далі впроваджує у власне життя. Психодинамічна терапія заснована на ідеях Фрейда та інших психоаналітиків: розкриває вплив несвідомих процесів та особливостей виховання у дитинстві на почуття, мислення та поведінку людини. У процесі терапії клієнт вільно висловлює свої думки, фантазії та мрії, розповідає про інші прояви несвідомого, а терапевт допомагає розшифрувати їх значення, вплив на сьогодення та через усвідомлення змінити на більш адаптивні. Гештальт-терапія наголошує на важливості усвідомленості моменту, цілісності особистості та вираження емоцій. За допомогою певних технік терапевт допомагає клієнту інтегрувати свій досвід та краще зрозуміти себе. Транзактний аналіз розглядає комунікацію та взаємодію через три стани Еґо. Цей метод допомагає у розумінні динаміки взаємин та зміни комунікаційних стилів взаємодії; зміни неадаптивних почуттів, думок та поведінки на адаптивні через їх усвідомлення, а як результат – досягнення можливості самому вистроювати власне життя. Системна терапія фокусується на впливі взаємовідносин та взаємодій у певній системі, такій, наприклад, як сім'я. Консультанти допомагають змінити динаміку в системі, часто через роботу, яка включає зміну рольової поведінки, покращення комунікації та вирішенням конфліктів. Емоційно-орієнтована терапія (ЕОТ) фокусується на роботі з емоціями як ключовим елементом психічного здоров'я. Консультант допомагає клієнту розпізнавати, розуміти та ефективно висловлювати свої емоції, що може призвести до покращення міжособистісних стосунків та загального благополуччя. Наративна терапія сфокусована на розповіді клієнта про історію свого життя. Клієнт та терапевт працюють над переосмисленням та зміною негативних чи обмежувальних аспектів оповідань, розробляють альтернативні історії, які

пропонують нові способи сприйняття себе та свого досвіду, що сприяє зміні негативних переконань та стимулює особистісне зростання.

Психотерапевтичні підходи, які застосовуються у психологічному консультуванні, не взаємовиключні і часто комбінуються в індивідуальній роботі з клієнтом в залежності від його потреб та професійної орієнтації психолога-консультанта.

В останні роки поширюється еkleктичний підхід, який поєднує елементи різних терапевтичних шкіл для створення більш гнучкого та персоналізованого підходу до кожного клієнта. Психолог-консультант, який використовує еkleктичний підхід, може включати, наприклад, комбінацію когнітивно-поведінкових, психодинамічних, гештальт-терапевтичних та інших методів тощо.

Знання наукових психологічних теорій та психотерапевтичних підходів збагачують професіоналізм консультанта та допомагають йому краще адаптувати власний стиль роботи до унікальних потреб кожного клієнта.

Цілі та завдання психологічного консультування

Відносно цілей психологічного консультування, то їх визначення залежить, з одного боку, від потреб клієнтів, які звертаються за психологічною допомогою, з другого – від теоретичної орієнтації самого консультанта. Так, наприклад, представники психодинамічного підходу за мету бачать переведення у свідомість витіснений у несвідоме матеріал, завдяки чому стає можливим допомогти клієнту відтворити ранній досвід та проаналізувати конфлікти, які було витіснене та реконструювати базисну особистість, сформувані соціально значущі цілі та скоригувати помилкову мотивацію за допомогою набуття почуття рівності з іншими людьми. Поведінково-орієнтовані психологи – виправити неадекватну поведінку та навчити ефективної поведінки, побудувати та зміцнити здатність до дій й підвищення самоконтролю. Представники когнітивно-поведінкового напрямку – допомогти клієнту у переосмисленні своїх моделей мислення, у результаті людина отримує можливість взяти під контроль свої емоційні та поведінкові реакції, відокремивши дії інших людей та реальні події від власної неправильної інтерпретації навколишнього світу. Клієнт-центровані психологи – створити сприятливий клімат консультування, що підходить для самодослідження та розпізнавання факторів, що заважають зростанню особистості, та заохочувати відкритість клієнта до нового досвіду, формувати впевненість у собі та спонтанність. Представники

позитивного напрямку у психології основною метою бачать розвиток здібностей, ресурсів та особистісного потенціалу, яким кожна людина наділена за своєю природою для успішного вирішення конфліктів та складних ситуацій і таким чином гармонізувати її життя. При тому, як видно, основні сучасні психологічні школи значно розходяться в розумінні основних цілей консультування та терапії.

Але є кілька універсальних цілей, які більшою чи меншою мірою згадуються теоретиками різних шкіл (за Р. Джордж, Т. Кристіані):

1. Сприяти змінам поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, відчувати задоволеність життям, незважаючи на деякі неминучі соціальні обмеження.

2. Розвивати навички подолання труднощів при зіткненні з новими життєвими обставинами та вимогами.

3. Забезпечити ефективне ухвалення життєве важливих рішень. Існує безліч справ, яким можна навчитися під час консультування: самостійні вчинки, розподіл часу та енергії, оцінка наслідків ризику, дослідження поля цінностей, в якому відбувається прийняття рішень, оцінка властивостей своєї особистості, подолання емоційних стресів, розуміння впливу установок на прийняття рішень тощо.

4. Розвивати вміння зав'язувати та підтримувати міжособистісні стосунки. Спілкування з людьми займає значну частину життя і в багатьох викликає труднощі через низький рівень їхньої самоповаги чи недостатність соціальних навичок. Будь-то сімейні чи професійні конфлікти, проблеми взаємодії з оточенням чи щось інше – слід покращувати якість життя клієнтів за допомогою навчання кращої побудови міжособистісних відносин.

5. Полегшити реалізацію та підвищити потенціал особистості. На думку деяких психологів, у консультуванні необхідно прагнути максимальної свободи клієнта (враховуючи природні і соціальні обмеження), і розвивати здатності клієнта контролювати своє оточення і власні реакції, провоковані оточенням.

Узагальнюючи, можна зазначити, що основна мета психологічного консультування – врегулювання відносин клієнта з навколишнім світом та людьми та сприяння продуктивній життєдіяльності клієнта.

Клієнтом психолога-консультанта є клінічно здорова особистість: це люди, які мають психологічні труднощі та проблеми у повсякденному житті, а також люди, які почуваються добре, проте ставлять собі за мету

подальший розвиток особистості. Основні запити клієнтів пов'язані з особистісним благополуччям, труднощами в міжособистісних стосунках, постановкою цілей, прийняттями рішень, плануванням життєдіяльності та ін. В процесі консультування консультант надає допомогу у вирішенні локальної проблеми, емоційну підтримку, допомагає структурувати певні сфери життя, самостійно знаходити конструктивні виходи з ситуації, знаходити засоби досягнення цілей та приймати власні рішення. Психологічне консультування акцентується на діалоговій формі взаємодії між клієнтом і консультантом, тобто на «суб'єкт-суб'єктному» спілкуванні. Проблеми в процесі психологічного консультування, як правило, вирішуються на рівні свідомості. Психологічне консультування передбачає відносно короткий період особистих контактів психолога з клієнтом – у середньому 10-15 сесій.

Консультативна бесіда

Психологічне консультування найчастіше проходить у формі консультативної бесіди – це професійно організована розмова, змістом якої є психологічні проблеми, вирішення яких прагне клієнт. Консультативна бесіда – це процес активної взаємодії між психологом-консультантом та клієнтом, який дозволяє виявити інформацію про внутрішні процеси, суб'єктивні переживання й особливості поведінки людини з метою роз'яснення суті та механізмів психологічних труднощів та пошуку власних ресурсів для розвитку особистості у позитивному напрямку.

Головна відмінність консультаційної бесіди від звичайної розмови в тому, що бесіда має певну структуру: спрямованість, цілі та проводиться відповідно до плану, поділеного на технічні етапи, на кожному з яких вирішується певне завдання або група завдань. Структурування консультативної розмови багато в чому залежить від теоретичних установок і спрямованості консультанта.

Види та форми психологічного консультування

За видами психологічне консультування можна поділити на:

- індивідуальне та групове консультування;
- одноразове та багаторазове (10-15 зустрічей) консультування;
- психологічне консультування з особистого звернення та консультації в результаті направлення спеціалістами різних напрямків (лікарем, педагогом, соціальним працівником, менеджером з персоналу та ін.);

- психологічне консультування, ізольоване та комбіноване з іншими методами психологічної допомоги (наприклад, соціально-психологічний тренінг між консультаціями);

- також, за характером розв'язуваних завдань психологічне консультування можливо розподілити на кризове, професійне, психолого-педагогічне, сімейне та інші види.

Останні роки поряд з очною, поширюється дистанційна форма психологічного консультування, яка визначає безпосередність або опосередкованість контакту між психологом-консультантом та клієнтом.

Як очне (віч-на-віч), так і дистанційне (онлайн) психологічне консультування мають свої переваги та обмеження.

Коли вживається очна форма психологічного консультування, клієнт фізично присутній у кабінеті психолога, що надає можливостей створювати більш приватну атмосферу, яка допомагає зменшити почуття тривоги і невпевненості клієнта та скоріше відтворити почуття безпеки, тому що обмін інформацією відбувається у безпосередній обстановці, яка сприяє встановленню стосунків довіри між консультантом і психологом. Також, у безпосередньому контакті, психолог-консультант має можливість краще сприймати невербальні сигнали клієнта, такі як жести, міміка, тон голосу, – це може допомогти в розумінні емоційного стану, почуттів та переживань клієнта, і таким чином поширювати інформативні аспекти сумісного вирішення проблеми. Але, необхідність фізично бути присутнім у кабінеті психолога може обмежувати доступ до послуг для людей, які знаходяться, наприклад, у віддалених або важкодоступних місцях.

Дистанційна форма психологічного консультування надає можливості більшої географічної гнучкості: клієнти можуть отримати консультації з будь-якого місця, де є доступ до інтернету. Це особливо корисно для людей, які знаходяться у віддалених районах, або для людей з обмеженою рухливістю, чи для тих, хто має обмежений час або стикається з труднощами у відвідуванні офісу психолога. Дистанційна форма також може суб'єктивно сприйматися деякими клієнтами як більш анонімна і конфіденційна, оскільки вони можуть брати участь у сесії зі зручного для них місця, не оприлюднюючи свого місця знаходження, що, наприклад, зараз за умови війни розширює можливості надання психологічних послуг військовим. Але, при застосуванні дистанційної форми психологічного консультування можуть виникати деякі технічні проблеми, такі як збій в інтернеті або проблеми з обладнанням, що може, наприклад, шкодити

передачі невербальних сигналів та позначитися на сесії. Також, може відбуватися обмеження можливостей використання деяких технік, які потребують безпосередньо фізичного контакту.

Отже ж, вибір між очною та дистанційною формами психологічного консультування залежить від індивідуальних переваг клієнта та консультанта, доступності ресурсів та технічних можливостей.

Загальна структура процесу психологічного консультування

Незалежно від того, які психотерапевтичні підходи застосовуються у психологічному консультуванні, сам процес консультування можливо поділити на певні етапи.

1. Встановлення контакту. Основне завдання цього етапу – знайомство, створення довірчої, безпечної атмосфери; формування у клієнта уявлень про можливості та цілі психологічного консультування.

2. Збір інформації. У діалозі відбувається з'ясування основних проблем клієнта та уточнення бажаного результату (бажаних змін).

3. Аналіз проблеми. Психолог та клієнт спільно аналізують інформацію та виявляють, що є корінням проблеми: розглядають минулі події, виявляють шаблони поведінки, прояснюють розуміння факторів, що впливають на поточну ситуацію.

4. Постановка цілей. У тісній співпраці з клієнтом визначаються та конкретизуються цілі змін у житті клієнта: модифікація негативних установок та поведінки, прийняття нових рішень, реконструкція взаємовідносин тощо. Приділяється увага тому, що цілі мають бути конкретними, вимірними, досяжними та релевантними, також визначається часовий проміжок їх досягнення.

5. Розробка стратегії. На основі поставлених цілей спільно розробляється план вирішення проблеми, який включає конкретні дії, уточнення необхідних ресурсів, джерела соціальної підтримки.

6. Реалізація стратегії подолання проблеми. На цьому етапі клієнт починає впроваджувати зміни у своє життя. Психолог-консультант підтримує та мотивує клієнта. Залежно від того, як розвивається ситуація, стратегія коригується.

7. Оцінка результатів. Психолог-консультант та клієнт спільно аналізують досягнуті результати, оцінюють ефективність обраної стратегії, за необхідності вносять корективи щодо зміни у поведінці клієнта, його оцінки ситуації та ін.

8. Завершення консультування. Підбиваються підсумки, обговорюються досягнуті цілі, розробляються рекомендації на майбутнє, психолог із клієнтом обговорюють варіанти самопідтримки його прогресу.

Доцільно також розглянути декілька моделей процесу психологічного консультування.

Еклектична модель структури консультативного процесу, яку пропанує Р. Кочюнас слідом за Б. Гілландом. Модель охоплює шість пов'язаних між собою стадій, які відображають універсальні риси психологічного консультування незалежно від теоретичної орієнтації психолога-консультанта.

Стадії консультативного процесу за Б. Гілландом

1. Дослідження проблем. Консультант встановлює контакт з клієнтом. Для досягнення взаємної довіри поперед усього потрібно уважно вислухати клієнта, виявити максимальну щирість, емпатію, проявити турботу про нього, заохочуючи клієнта до поглибленого розгляду проблем. Доцільно фіксувати його почуття, зміст висловлювань, невербальну поведінку, але не оцінювати його особистість та поведінку.

2. Двовимірне визначення проблем. Психолог-консультант уточнює проблеми клієнта, встановлює їх емоційні та когнітивні аспекти. Уточнення проблем ведеться доти, доки клієнт та консультант не досягнуть однакового розуміння. Бажано визначати проблеми конкретними поняттями, тому що точне визначення проблем дозволяє зрозуміти їх причини та й може підказати способи їх вирішення. Якщо на цієї стадії виникають труднощі у розумінні проблеми клієнта, чи якийсь неясності, потрібно повернутися до стадії дослідження.

3. Ідентифікація альтернатив. Консультант і клієнт з'ясовують та обговорюють можливі варіанти вирішення проблем. За допомогою відкритих питань консультант спонукає клієнта назвати всі можливі альтернативи, які вважає придатними та реальними, але не нав'язує своїх рішень. Доцільно скласти список варіантів, щоб їх було легше порівнювати, та ті, які клієнт міг би використати безпосередньо.

4. Планування. Консультант допомагає клієнту розібратися, які альтернативи підходять і є реалістичними з погляду попереднього досвіду клієнта та його готовності і можливостей змінитися. Тобто здійснюється критична оцінка обраних альтернатив вирішення проблеми та корегується план змін. Важливо, що складання та критичний аналіз плану реалістичного вирішення проблем може допомогти клієнту зрозуміти, що

не всі проблеми можна вирішити. Деякі з них можуть вимагати дуже багато часу; інші можуть бути вирішені лише частково за допомогою зменшення їх деструктивної чи дезорганізуючої поведінки, впливу на життя клієнта та ін. У плані вирішення проблем потрібно передбачити, якими способами клієнт перевірить «працездатність» обраного рішення (наприклад, провести «репетицію» конкретних кроків та дій та ін.).

5. Діяльність. Консультант допомагає клієнту будувати діяльність з урахуванням обставин, часу, емоційних витрат, а також розуміння можливості невдачі в досягненні цілей, тобто відбувається послідовна реалізація плану вирішення проблем. Клієнтові потрібно допомогти засвоїти, що часткові невдачі – це закономірний процес і варто продовжувати реалізовувати план вирішення проблеми, пов'язуючи всі дії з кінцевою метою.

6. Оцінка та зворотний зв'язок. Консультант разом із клієнтом оцінює ступінь вирішення проблеми та узагальнює досягнуті результати. Якщо буде потрібно, можливо уточнити чи скорегувати план дій щодо вирішення проблеми клієнта. У разі виникнення нових або глибоко прихованих проблем необхідне повернення до попередніх стадій.

П'ятикрокова модель консультування (за А. Айві)

1 крок. Привітання. Порозуміння. Структурування процесу.

2 крок. Збір інформації. Виділення проблеми. Ідентифікація потенційних можливостей клієнта.

3 крок. Бажаний результат: уточнювання того, до чого хоче прийти клієнт.

4 крок. Вироблення альтернативних рішень: що ще можливо зробити щодо вирішення проблеми.

5 крок. Узагальнення. Перехід від навчання до дії.

Дані моделі консультативного процесу допомагають краще зрозуміти, як відбувається конкретне консультування. Але реальний процес консультування значно ширше і інколи не підпорядковується строгому алгоритму. Тобто, виділення стадій консультативного процесу досить умовно, оскільки у практичній роботі одні стадії можуть змикатися з іншими чи перехресуватися, тому що кожний клієнт – унікальна особистість. Але ці загальні схеми можуть надати консультантові підґрунтя для розробки свого індивідуального стилю роботи.

Узагальнюючи, можливо наголосити, що ефективне консультування потребує гнучкості та адаптації до унікальних потреб клієнта. При чому,

ключове значення має розуміння потреб клієнта та повага до його індивідуальних особливостей.

Консультативний контакт та консультативні взаємини

У сучасній науковій літературі існує значна кількість визначень консультативного контакту. Узагальнюючи більшість з них, можливо відзначити, що консультативний контакт – особлива форма взаємодії між психологом і клієнтом у процесі консультації, під час якої консультант допомагає клієнту використовувати свої внутрішні ресурси для осмислення власного життя, розв'язування життєвих труднощів та розвитку особистості в позитивному напрямі. Консультативний контакт, завдяки певних характеристик, виконує ключову роль у створенні ефективної робочої атмосфери, яка сприяє досягненню цілей консультації. До важливих характеристик консультативного контакту відносять наступні.

Глибоке розуміння та емпатія до клієнта, завдяки якому клієнт відчуває, що його переживання важливі, а це сприяє дослідженню переживань клієнтів, що є важливим для детального аналізу проблеми.

Довіра клієнта в відношеннях з психологом-консультантом забезпечує більш відкрите обговорення проблем та створює основу для роботи над змінами. При цьому, щирість та автентичність психолога у своїх реакціях та виразах допомагає створити підтримуючий контакт.

Активне слухання, по-перше, демонструє проявлення уваги до клієнта та допомагає як психологу, так й самому клієнтові краще зрозуміти контекст та зміст своїх висловлювань; по-друге – допомагає психологу набути важливу інформацію про труднощі та особистісні характеристики клієнта для подальшого її аналізу, що є важливою складовою осмислення проблеми та пошуку варіантів її вирішення.

Уникнення оцінок поведінки та особистісних особливостей клієнта створює атмосферу безпеки та знижує рівень тривожності, надає відчуття безумовного сприйняття його як людини, що допомагає клієнту більш вільно висловлювати свої думки та почуття.

Постійна підтримка консультанта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє клієнту ризикувати та намагатися поводитися по-новому. А справжній інтерес до проблем клієнта, підкреслює повагу до нього з боку консультанта та посилює відчуття підтримки.

Атмосфера співробітництва сприяє більш ефективній взаємодії, де психолог-консультант і клієнт працюють спільно над постановкою та досягненням цілей.

Відомий класик сучасної психологічної практики К. Роджерс визначив умови, що сприяють позитивним змінам особистості і доніс до них наступні:

1. Дві особи перебувають у психологічному контакті.
2. Одна людина з них – клієнт перебуває у стані психічного розладу, вразливий і стривожений.
3. Друга людина – консультант бере активну участь у спілкуванні.
4. Консультант має безумовну повагу до клієнта.
5. Консультант переживає емпатію, прийнявши думку клієнта, і дає йому зрозуміти про це.
6. Емпатичне розуміння та безумовна повага консультанта передаються клієнту навіть за мінімальної виразності.

К. Роджерс стверджує, що жодні інші умови не обов'язкові. Якщо в процесі психологічного консультування чи терапії забезпечено ці шість умов – позитивні зміни особистості відбудуться.

Розуміння особливостей формування консультативного контакту та професійні практичні навички консультанта допомагають підтримувати унікальні взаємовідносини між психологом-консультантом та клієнтом, які в практиці психологічного консультування та психотерапії називають терапевтичним кліматом.

Концепція терапевтичного клімату в психологічному консультуванні передбачає створення такої атмосфери, яка сприяє розкриттю та розумінню емоційних та психологічних аспектів життя клієнта. Тобто, терапевтичний клімат – це своєрідне «психологічне середовище», яке створюється в процесі взаємодії між психологом-консультантом та клієнтом та спрямоване на створення умов, у яких клієнт може почуватися комфортно, безпечно та відчувати що його розуміють.

Організація простору та часу консультативного процесу

Організація простору для психологічного консультування відіграє важливу роль у створенні комфортної та підтримуючої атмосфери та суттєво впливає на створення терапевтичного клімату.

Місце, де проходить консультування, має бути затишним, безпечним та сприяти відкритому спілкуванню. Для консультативної бесіди потрібно забезпечити таку організацію простору, яка буде гарантувати конфіденційність розмови.

Якщо консультування проходить у форматі офлайн, то доречно подбати про обладнання робочого простору, дотримуючись наступних

рекомендацій. Кабінет має бути не дуже великим. Двері приміщення повинні бути зачиненими. Якщо це можливо, бажано використовувати природне світло, оскільки воно створює більш природну та позитивну атмосферу. Проте, потрібно мати можливість затемнення приміщення, щоб при необхідності можливо було б зменшити яскравість денного освітлення. Світло не повинно падати на клієнта. Під час консультативної бесіди необхідно використовувати приглушене освітлення та уникати яскравого та агресивного, щоб створити спокійну конфіденційну атмосферу.

У кабінеті необхідний стіл, полиці чи шафа для дидактичних матеріалів, крісла та стільці (три-чотири стільці на випадок прийому кількох людей, наприклад: батьки клієнта, подружня пара тощо) та необхідне технічне обладнання (комп'ютер, ноутбук, планшет, аудіо-плеєр та ін.) Якщо психолог користується конкретними матеріалами під час консультацій, їх варто підготувати заздалегідь і мати доступ до них під час сесії. Для проведення занять з релаксації бажано мати диван чи кушетку. Зручні меблі, такі як м'який стілець або диван потрібні, щоб створити атмосферу комфорту. Це допоможе клієнту почуватися більш спокійно. Колірна палітра має бути нейтральною и для стін та меблів, краще пастельних відтінків, які сприяють створенню спокійної атмосфери. Можливо додати деякі декоративні елементи та аксесуари, які можуть створити затишне та тепле враження. Це можуть бути рослини, нейтральні картинки, наприклад, зображення природи, які мають заспокійливий ефект та допомагають створити почуття захищеності. Але у кабінеті не варто тримати дуже особисті речі, такі як сімейні фотографії або культові предмети. Меблі бажано розташувати так, щоб створити відкритий та доброзичливий простір. Крім загального обладнання, бажано забезпечити можливість для клієнта мати свою особисту зону. Наприклад, це може бути столик із напоями або місце для особистих речей.

Організація робочого простору під час онлайн-психологічного консультування, яке останнім часом стає дуже поширеною формою психологічної допомоги, також має свої особливості. Насамперед, важливо створити оточення, яке забезпечить комфортність для клієнта та підтримає професійний імідж консультанта. Ось кілька рекомендацій, на що бажано звернути особливу увагу при підготовці робочого простору.

Тихе та спокійне місце. Бажано обрати місце, де немає шуму і вас ніхто не турбуватиме. Це важливо як для консультанта, так і для клієнта, щоб забезпечити конфіденційність та концентрацію.

Фон. Зверніть увагу на фон, який видно у камеру. Він має бути помірним, не відволікаючим та професійним. Уникайте надто яскравих кольорів або надто завантаженого декору. Якщо у вас є певні об'єкти або зображення, які можуть допомогти в процесі консультації, розмістите їх так, щоб вони були помітні, але не відволікали увагу.

Хороше освітлення. Забезпечте хороше природне або штучне освітлення так, щоб ваше обличчя було добре видно. Уникайте тіней, які можуть створювати незадовільне візуальне сприйняття.

Камера та звук. Перевірте якість камери та мікрофона. Переконайтеся, що клієнт чує вас і бачить чітко. Це може вимагати використання зовнішніх пристроїв.

Технічна перевірка. Перед початком консультації переконайтеся, що ваше інтернет-з'єднання стабільно, програми працюють коректно, і всі технічні аспекти в порядку.

Професійний вигляд. Дотримуйтесь професійного вигляду. Це включає відповідний одяг і загальний порядок. Виберіть нейтральні та приємні кольори.

Програмне забезпечення. Використовуйте програмне забезпечення для візуалізації концепцій, діаграм, карт та інших матеріалів, які можуть бути корисними під час консультацій.

Дотримання цих рекомендацій допоможе створити професійний та комфортний онлайн-простір для проведення психологічного консультування.

Незалежно від форми, в якій проходить психологічне консультування (офлайн чи онлайн), загальна мета – створити простір, який підтримує цей процес, сприяючи впевненості, комфорту та відкритості взаємодії.

Емоційна складова процесу консультування

Слід наголосити, що емоційна компонента процесу консультування є найважливішою його складовою. Спілкування психолога і клієнта може активувати різноманітні емоції клієнта тому що він ділиться своїми переживаннями та намагається знайти відповіді на безліч гострих питань. Наприклад, усвідомлення власних проблем чи нових способів їх вирішення може викликати широкий спектр емоційних проявів: від радощів щодо полегшення ситуації до страху перед змінами, що, мабуть й кращі для нього, але невідомі. Проте, психолог-консультант повинен бути готовим підтримувати клієнта в обробці цих емоцій та допомагати йому у процесі саморозуміння. Так, консультант може відчути співчуття до болю клієнта

або розділити його радість при досягненні успіху. У процесі консультації можуть виникнути негативні емоції, такі як розчарування чи фрустрація, наприклад, якщо клієнт не слідує запропонованим рекомендаціям або процес йде повільніше, ніж очікувалося. Важливо вміти керувати цими емоціями, щоб не передавати їх клієнту та зберігати професійне ставлення.

Психологу-консультанту важливо навчитися розпізнавати та розуміти власні емоції, щоб вони не втручалися в об'єктивне надання допомоги. Також важливо вміти емпатично відгукуватись на емоції клієнта. Це не означає, що консультант повинен повністю занурюватися в емоційний стан клієнта, але здатність виявляти розуміння та підтримку може значно покращити якість консультування.

В цілому, емоційні аспекти важливі в психологічному консультуванні, і вміння ефективно керувати своїми емоціями, а також бути чуйним до емоцій клієнта є ключовою навичкою успішного консультанта.

Типи клієнтських запитів у психологічному консультуванні

У більшості випадків, перш ніж людина вирішує прийти до психолога-консультанта, він уже багаторазово намагався вирішити свої проблеми або самостійно, або за допомогою різних інтернет-джерел, або за допомогою «життєвої психології», радячись із друзями за чашкою чаю. Тому і в кабінеті психолога, клієнт (випробовуючи ще до першої зустрічі широкий спектр різноманітних емоцій), може висловлювати свої думки та почуття про те, що відбувається у його житті досить невизначено. Наприклад, це можуть бути абстрактні або конкретно сформульовані прохання про допомогу; скарги на всіх та на вся; виплески емоцій без конкретики; словесно чітко сформульовані складнощі клієнта (кращий варіант); прохання «дати пораду», «сказати, як переробити когось» тощо, – саме у вирішенні подібних питань він і чекає на допомогу психолога.

Тобто, виходячи з різноманітності інтерпретацій клієнта своїх труднощів, одне з перших завдань психолога-консультанта – визначити цілі та зміст запиту клієнта.

Під терміном «клієнтський запит» у психологічному консультуванні ми будемо розуміти:

- скарги клієнта на симптоми психологічного неблагополуччя, труднощі у житті, проблеми у відносинах з іншими;
- висловлення клієнтом своїх уявлень про те, що є проблемою в його житті чи в житті близьких та які причини її виникнення;

- прохання клієнта про допомогу та його очікування, надії та страхи щодо ролі психолога-консультанта щодо цієї допомоги;

- висловлення клієнта про цілі, методи, тривалість та ефективність психологічної допомоги.

Виходячи з безлічі запропонованих класифікацій, що зустрічається в літературі з теорії та практики психологічного консультування, всю різноманітність клієнтських запитів можна розділити на два основні класи: конструктивні та неконструктивні.

Конструктивні запити

Звертаючись за психологічною допомогою, достатня кількість клієнтів в загальних рисах знають, чого вони хочуть чи не хочуть і мають певні погляди на те, як вирішити проблему, але по тим чи іншим причинам не можуть впоратися самостійно. Узагальнюючи наукову літературу та практичний досвід психологів, можливо виділити наступні види конструктивних запитів.

1). Запит на науково-психологічну інформацію

При такому запиті клієнт має якісь важливі для нього питання та хоче отримати психологічну інформацію. Подібні запити мають у своїй основі недостатню психологічну грамотність. Запити на інформацію можуть бути, наприклад, про межі психологічної норми та відхилення від неї; про психологічні причини труднощів; про те, наскільки серйозною є проблема; про можливість психологічних змін; про можливість корекції та прогноз подій у майбутньому та подібні. Іноді за запитом інформації стоять неусвідомлені проблеми особистісного характеру, і, у цих випадках може бути потрібна більш глибока, наприклад, психотерапевтична допомога, або участь у групах підтримки, або відвідування психологічних тренінгів. У деяких випадках буває необхідна психодіагностика, наприклад, при запиті щодо вибору професії, чи про готовність дитини до школи, чи запит інформації про власні характеристики особистості, які можуть породжувати ті чи інші труднощі.

2). Запит на допомогу у самопізнанні та саморозвитку

Запити про самопізнання частіше виникають у людей молодого віку, які хочуть краще зрозуміти себе та цікавляться психологією щодо поліпшення свого життя. Зазвичай це запити про визначення власних особливостей; про структурування відношення до себе самого, інших та світу взагалі та свої переживання у зв'язку з цим; про допомогу у прийнятті та самоусвідомленні своїх особливостей. У цих випадках доцільною,

насамперед, буде психодіагностика у різних її видах: опитування, спостереження за поведінкою та емоційними реакціями, тестування та ін., а також інформування клієнта щодо психологічних закономірностей розвитку та циклів життєвого шляху особистості.

Запити про самовдосконалення можуть бути, наприклад, про розвиток пізнавальних здібностей (пам'яті, уваги, мислення та інших); про розвиток навичок ефективного спілкування; про розвиток навичок саморегуляції (розслаблення, управління емоціями та ін.).

При подібних запитах варто, наприклад, запропонувати клієнту програму розвитку необхідних якостей; чи рекомендувати йому відвідування відповідної групи для тренування певних здібностей (тренінги з міжособистісного спілкування; тренінги упевненої поведінки; тренінги ділового спілкування; тренінги з переговорів тощо); чи ознайомити його з відповідною літературою для самоосвіти та самонавчання. Але при подібних запитах також бажано зрозуміти, чому у клієнта виникає потреба у самовдосконаленні, – чи не приховує його запит інші проблеми в основі яких, наприклад, можуть бути порушення когнітивних функцій чи інших сфер психічної організації; чи наявні певні особливості особистості, які можуть викликати, наприклад, комплекс неповноцінності та ін. Якщо ці проблеми будуть висвітлено, то психологічна допомога потрібна надаватися в іншому полі діяльності. Наприклад, встановити справжню мотивацію клієнта, - можливо, йдеться не про відсутність якихось певних навичок, а про якусь комплексну характеристику, яку неможливо подолати шляхом навчання. Якщо, мова йдеться про розвиток навичок саморегуляції, то теж можливо чи запропонувати індивідуальну програму навчання, чи порекомендувати відвідування груп тілесної терапії, йоги, релаксації, вільного дихання, аутогенного тренування і т. д.

3). Запит на трансформації у певних сферах життєдіяльності

Найчастіше знаходить від людей, які хочуть внести серйозні зміни у своїй життєдіяльності, чи покращити свій психологічний або фізичний стан, чи розвинути мотивацію до будь-якої діяльності та подібне – тобто, хочуть покращити загальну якість життя. Такі запити можуть мати декілька напрямів.

- Розвиток особистості. Відомо, що у своєму житті людина проходить певні етапи впродовж яких відбуваються зміни як на фізіологічному так й на психологічному рівнях, завдяки яких вона переходить на новий рівень

розвитку особистості. Ці переходи, які в психології прийнято називати віковими кризами розвитку, відносно нетривалі за часом періоди онтогенезу (від кількох місяців до року). Вікові кризи – це закономірні процеси, необхідні для нормального поступового ходу особистісного розвитку. Кожному з цих періодів властиві певні норми психофізичних, інтелектуальних, емоційних, особистісних змін, які також називають психологічними завданнями.

Коли психологічні завдання попереднього етапу вирішуються нормативно, то людина набуває можливість якісного переходу до нового циклу розвитку. Але особливості середовища розвитку, індивідуально-особистісні особливості, соціальні, економічні, геополітичні та інші умови можуть заважати проходженню нормативних вікових криз.

У разі такого запиту консультантові необхідно уточнити, яку мету має клієнт у своєму прагненні до особистісного зростання та з якими труднощами стикається на шляху до неї. Це допоможе психологу-консультанту правильно зорієнтуватися та визичитися з формою наступної роботи. Далі, бажано надати клієнту інформацію про вікові кризи розвитку особистості та психологічні завдання кожного періоду (інколи її буває достатньо для пояснення того, що все йде в межах норми); провести аналіз причин виникнення труднощів на певному етапі та надати рекомендації з їх подолання, наприклад, розробити сумісно з клієнтом індивідуальну корекційну програму самовдосконалення, чи запропонувати участь у групах особистісного зростання, чи запропонувати йому пройти курс психотерапії.

- Зміна життєвого сценарію. Найчастіше запити у цьому напрямі стосуються якоїсь сфери в житті, в якій постійно повторюється ті ж самі неприємні ситуації, наприклад, людина постійно в схожих ситуаціях спілкування вступає у складні (конфліктні) відносини з певним типом людей; чи якби “застряє” у своєму особистому чи професійному розвитку на одному місці, хоча має всі потрібні здібності та знання рухатися далі; чи постійно, з певною періодичністю потрапляє у схожі негативні ситуації та хоче розібратися, чому це трапляється та що з цим робити. Подібні скарги можуть бути пов’язані з запитом на зміну життєвого сценарію.

4). Запит на полегшення симптомів

Найпоширеніша форма запиту в психологічному консультуванні – це прохання клієнта допомогти позбутися неприємних психологічних наслідків своєї проблеми, тобто, якихось симптомів, на які скаржиться

клієнт. Основне завдання психолога – знайти психологічне значення тієї чи іншої симптоматики, яка проявляється опосередковано через симптом та далі знайти способи вирішення проблеми та допомогти клієнту їх застосувати.

Всю величезну кількість цих симптомів можна об'єднати у такі основні групи:

- Емоційна дисрегуляція. Звернення за психологічною допомогою щодо емоційних розладів є одним з поширених запитів. Емоційна дисрегуляція – нездатність ефективно впливати на свої емоційні переживання та керувати емоційними реакціями на поведінковому рівні. Вона може проявлятися в різних життєвих ситуаціях і призводить до суттєвого страждання та дезадаптації. Найчастіші скарги при емоційних розладах: стійкі та неприємні, навіть, болісні емоційні переживання; невміння заспокоюватись; нездатність відволіктися від емоційно значимих внутрішніх чи зовнішніх стимулів; недостатній контроль над імпульсивною поведінкою, пов'язаною з сильними позитивними чи негативними емоціями; нездатність виконувати дій у стані емоційного збудження; заціпеніння або дисоціація за високого рівня стресу; надмірний контроль над емоціями та придушення емоцій, зниження настрою, недостатність позитивних емоцій; нездатність покращити свій емоційний стан; труднощі при необхідності усвідомлення та вираження емоцій; почуття провини чи сорому; душевний біль; неконтрольований гнів; нав'язливі думки і дії та інші. Основне завдання психолога-консультанта на перших етапах роботи при таких скаргах визначити ступінь емоціонального розладу, оскільки від нього залежать й подальші дії психолога. Якщо психолог визначає ступінь розладу як легкий та вважає що клієнт потребує навчання певним методам саморегуляції, то варто розробити програму навчання чи, наприклад, запропонувати клієнтові пройти певні групові психологічні тренінги. Якщо консультант визначає середній чи тяжкий (чи має сумніви) ступінь важкості, які потребують втручання психотерапевта чи психіатра, то необхідно направити клієнта до інших спеціалістів. Для діагностування ступеню важкості емоційних порушень (та інших розладів особистості) психологу-консультанту необхідна обов'язкова підготовка з основ психіатрії, основ психопатології, психодіагностики та інших базових дисциплін.

- Психосоматичні розлади. Як правило, скарги на якісь проблеми зі здоров'ям є супроводжуючими основних запитів, та висловлюються

клієнтом в процесі консультування, але заслуговують поважної уваги психолога. По-перше, що б виявити чи проходила людина медичний огляд та має підтверджений дослідженнями діагноз даної симптоматики, якщо ні – направити його до лікарів. По-друге, щоб проявити можливі психосоматичні розлади – психологічні стани, що супроводжується появою фізичних симптомів, які не мають медичних причин. Головний діагностичний критерій психосоматичних розладів – не виявлення ознак органічного захворювання при неодноразових медичних обстеженнях. Для психосоматичних розладів характерна поява і посилення симптомів після інтелектуальної, емоційної чи фізичної перенапруги або стресу (у тому числі й як реакція на позитивні емоції). Сучасними дослідниками доведено, що виникненню психосоматичних розладів сприяють не тільки стрес та перенапруга, а й такі особистісні характеристики як інтроверсія, низька самооцінка, різні комплекси, психічна й емоційна неврівноваженість, низький рівень стресостійкості, песимістичні погляди на життя та інші. [3]

При проявленні психосоматичних розладів у легких випадках буває достатньо детальної бесіди психолога-консультанта з клієнтом: – роз'яснення суті та причин певних симптомів. В випадках середньої та тяжкої ступені важкості потрібно більш глибоке втручання інших спеціалістів (психотерапевта чи психіатра).

- Розлади адаптації

Життя сучасної людини перенасичено ситуаціями, які можуть викликати дистрес та привести до порушень у адаптації. Найчастіше до розвитку порушень адаптації призводять зміна звичного середовища, зміна соціального статусу, розлука зі близькими людьми, втрата роботи, втрата майна та інші травмуючі впливи, але головним фактором є не сам зміст труднощів, а їх індивідуальна значущість, тобто – суб'єктивне переживання людиною своєї нездатності самостійно підлаштуватися або змінити ситуацію [1].

Клієнти з такими запитами можуть скаржитися на приступи паніки, гніву, відчаю, послаблення вольового контролю над поведінкою, коливання настрою, постійну дратівливість, розлади сну, відчуття втрати сенсу життя і перспективи будь-якої діяльності та інші. Основне завдання психолога-консультанта створити умови для прийняття клієнтом пережитого стресу як частини свого життєвого досвіду та усвідомлення власних особистісних особливостей, що заважають адаптації в нових умовах. Діяльність

консультанта може бути спрямована на ознайомлення клієнта щодо психічного здоров'я, негативного впливу стресу на організм людини, можливі варіанти психічних та фізичних розладів, причини їх виникнення, шляхи й засоби подолання стресу, планування програми подальшого життя в нових умовах.

Запити на полегшення симптомів, окрім наведених вище, можуть стосуватися різних проявів особистості: когнітивних, поведінкових, емоційних, соціальних, особливостей характеру тощо та психологу-консультанту важливо розпізнати, що стоїть за тим чи іншим симптомом для надання кваліфікованої психологічної допомоги [2].

Неконструктивні запити

1) Нереалістичні, ідеалістичні чи сильно узагальнені запити

До цієї групи відносяться запити, зміст яких не відповідає реаліям життя та, ймовірно, є результатом спотворення реальності, бо мети подібних запитів явно не можуть бути досягнуті. Клієнти, які приходять з такими запитами, зазвичай заявляють, як кінцеву ціль консультування, якийсь ідеальний стан, наприклад: «Я хочу завжди бути (щасливим, радісним, здоровим, коханим...!», «Я ніколи більше не хочу хворіти, злитися на ... , сваритися з...!», «Як мені зробити так, щоб чоловік/дружина/дитина/кішка.... завжди мене слухалися?», «Допоможи мені назавжди позбутися від гніву-суму-провини....!!!!» тощо.

Клієнти з нереалістичними, ідеалістичними запитами орієнтовані на бажання, в основі яких несвідомі завищені очікування до себе, до людей і до світу, які виявляють їх незадоволені життєво важливі потреби. Таким чином, швидше за все, їхні бажання є захистом від реальних проблем, вирішення яких вони уникають. Основне завдання психолога-консультанта на початковому етапі консультування – допомогти клієнту переформулювати свої питання та виявити його неусвідомлені проблеми. Тобто необхідно пояснити клієнту, чому і на якій основі виникають завищені очікування, як вони можуть бути пов'язані з викривленням реальності (наприклад, коли людина неусвідомлено приховує якісь наболілі проблеми); і також, донести, що спочатку необхідно позбутися завищених і нереальних вимог до самого себе, до інших людей, до світу взагалі, а потім ставити нові завдання.

2) Невизначені запити

Бувають такі випадки, коли людина неспроможна конкретно визначити, чого вона хоче. Наприклад, клієнт може розповідати багато

історій, не визначаючи своїх бажань, або формулювання проблеми є занадто абстрактним, або він просто показує гнів чи інші емоції до якихось людей чи ситуацій, тобто, говорить про все, окрім того, що хотів би отримати від психолога. Причини такої поведінки на консультації можуть бути різними: клієнт сам не розуміє, чого хоче; просто хоче поговорити; сподівається на ініціативу психолога; чекає на пораду від психолога; хоче, щоб його пожаліли; боїться терапевта і хоче його заплутати і т. п. У таких випадках слід ставити запитання, що підштовхнуть його максимально конкретизувати запит.

3). Маніпулятивні запити

Такі запити містять прохання змінити третю особу без її згоди, тобто про те як «переробити» чи контролювати поведінку, почуття, емоції, бажання, думки, відносини когось іншого. Наприклад, клієнт може запитати, як вплинути на дружину/чоловіка, чи мати/батька, чи дитину, чи начальника, чи сусіда і т. п.

Таким клієнтам необхідно пояснити, що не можливо вирішувати проблеми когось іншого, якщо він цього не хоче, але працюючи з психологом, клієнт може вирішити власні проблеми у стосунках з цими людьми. Тобто, потрібно перенести запит на поведінку та почуття клієнта, наголошуючи на тому, що якщо він готовий до необхідних змін, то, завдяки його роботі над собою, зміни можуть відбутися й в його взаємодії з третьою стороною.

Окрім маніпулятивних запитів щодо третіх осіб, інколи трапляються випадки, коли клієнти намагаються маніпулювати психологом, в більшості випадків неусвідомлено. Маніпулюючи консультантом, вони задовольняють свої важливі неусвідомлені потреби, намагаючись втягнути його в ті чи інші психологічні ігри. У таких клієнтів, наприклад, може бути чи сформовано негативне ставлення до невдач, тому вони неусвідомлено лякаючись неуспіху, намагаються доказати, що психолог нічого не може з ними зробити; або вони можуть намагатися змусити терапевта відчувати жалість, для того щоб той взяв на себе відповідальність за проблеми клієнта, та в кінцевому підсумку звинуватити його в невдачі чи щось інше. Але й психологи можуть неусвідомлено чи «втягуватися» в психологічні ігри клієнта, чи «запрошувати» клієнта у свою гру. Подібні маніпуляції (психологічні ігри), які можуть відбуватися в кабінеті психолога достатньо детально розглянуті у концепції транзактного аналізу і з цієї точки зору можуть бути поділені на три види.

1. Ігри, в які грають представники допоміжних професій: психологи, психотерапевти, працівники соціальних служб і т. д. Наприклад, «Я тільки намагаюся вам допомогти!...», « Чому би Вам не.....? – Да, але....!»

2. Ігри, в які грають клієнти з психологічною чи медичною освітою, які приходять до психолога-консультанта чи в психотерапевтичну групу. Наприклад, «Психіатрія», «Оранжерея».

3. Ігри, в які можуть грати клієнти в незалежності від професії, але які мають глибинне неусвідомлене незадоволення життєво важливих потреб. Наприклад, «Селянка», «Каліка», «Дурник» та ін. [4].

Ці психологічні ігри (маніпулювання) не завжди можливо виявити відразу, але чим раніше, тим краще. Якщо, психолог-консультант виявив, що клієнт намагається втягнути його в одну (інколи й не в одну) з психологічних ігор, він може впоратися з цим декількома способами: ігнорувати гру; проявити гру (повідомити клієнта про те, що психологу зрозуміло, що той грає в гру); «запропонувати» іншу гру; підіграти клієнтові – останні два способи, будуть найбільш безпечними на перших зустрічах, якщо клієнт дуже збуджений та нервовий. [7]. Якщо психолог-консультант має сумніви щодо власних ігор, то варто отримати супервізію та розібратися зі своїми неусвідомленими мотивами грати в гру.

Таким чином, можливо підсумувати, що незалежно від типу клієнтського запиту, головне завдання психолога-консультанта – вислухати клієнта та, з опорою на його скарги, дослідити історію виникнення проблеми, прояснити уявлення клієнта про причини проблеми та очікувану допомогу.

Структура та зміст консультативної сесії

Узагальнюючи науково-психологічну літературу та практичну діяльність відомих психологів-консультантів, можливо умовно поділити зустріч психолога-консультанта з клієнтом на чотири етапи:

- 1) знайомство чи привітання з клієнтом та початок розмови – 5-10 хв;
- 2) розпитування клієнта, формулювання та перевірка консультативних гіпотез – 25-35 хв;
- 3) корекційний вплив – 10-15 хв;
- 4) завершення розмови – 5-10 хв.

Зміст етапів консультативної сесії.

Етап 1. Знайомство з клієнтом та початок розмови. Перша зустріч консультанта з клієнтом.

Побудова надійних міжособистісних відносин, які є основою подальшої конструктивної роботи, починається з першої зустрічі. Конструктивні робочі відносини припускають, що клієнт та психолог разом працюють над загальним завданням. Після знайомства психологу треба розповісти клієнту про свою кваліфікацію та продемонструвати серйозне ставлення до виконання своїх завдань. Клієнтові варто бути впевненим, що він звернувся до професіонала, і його проблеми можуть бути вирішені. Але, часто клієнти приходять до психолога з неправильною установкою щодо процесу консультування. Деякі думають, що психолог несе всю відповідальність за вирішення проблеми і має щось для цього робити. Другі прагнуть оспорити психолога і вкотре «переконатися у нерозв'язності» своїх труднощів. Треті очікують від психолога засобів «переробки» когось з близьких та ін. Тому, з самого початку потрібно довести до клієнта, що психолог не може нічого зробити з проблемою клієнта без його волі, він надає клієнту кваліфіковану допомогу, помагає щось усвідомити, пояснює, підказує, навчає та веде до необхідних змін; пояснити, що таке психологічне консультування, на що саме він може розраховувати, звертаючись за допомогою до психолога-консультанта. Клієнта варто познайомити з принципами консультування та донести сутність консультативного процесу і усвідомити своє місце у ньому.

На першій зустрічі, зазвичай, більшість клієнтів виявляють ознаки емоційного напруження та хвилювання перед тим, що буде відбуватися в кабінеті психолога: питають про методики роботи, необхідний час для отримання результату, можливість вирішення їхньої проблеми, конфіденційність розмов та ін. Як правило, клієнти бажають переконатися у своєї можливості не відчувати напруження, не чекати засудження, набути відчуття, того, що можуть довіритися психологу розкритися і бути прийнятими такими, якими вони є. З перших хвилин консультант має виявити свою доброзичливість та зацікавленість клієнтом як особистістю. Насамперед, психолог-консультант повинен створити довірчу атмосферу, щоб клієнт почував себе комфортно та був спроможний ділитися своїми думками, почуттями та проблемами. Для цього психолог слухає клієнта, демонструючи увагу та розуміння, позначає, що відчуває емоції клієнта, виявляє інтерес, підтверджує розуміння та періодично підбиває підсумки сказаного. Це важливо для встановлення атмосфери довіри та безпеки – клієнт повинен відчувати, що його слова не будуть засуджені і він може відкрито ділитися своїм досвідом.

На першій зустрічі також оговорюється кількість сесій та їх частота; місце проведення та тривалість сесій; оплата; конфіденційність; мета відвідування консультанта (яких результатів може досягти клієнт у процесі спільної роботи з консультантом), тобто, складаються організаційний контракт та контракт на зміни, що дозволяє уникнути непорозуміння та незадоволення, які можуть виникнути між сторонами. Складання контракту допомагає продуктивній роботі, впливає на мотивацію, сприяє відповідальності, мінімізує тривожність як клієнта, так й консультанта.

Етап знайомства на першій зустрічі може тривати більше чим 10 хвилин, але затягувати його не варто.

В подальших зустрічах перші 5-10 хвилин відводяться на привітання, проведення клієнта на місце, де він буде знаходитися під час консультації; розміщення консультанта відносно клієнта та створення максимально сприятливої настрою для роботи.

Основні прийоми та техніки на першому етапі сесії.

Підбадьорення та заспокоювання. (Застосовується впродовж всього процесу консультування). Використовується у психологічному консультуванні для формування та зміцнення консультативного контакту через вираження підтримки; спонукання клієнта до більш поглибленої розповіді щодо своїх труднощів; формування довіри клієнта; сприяння розкриттю клієнта; створенню у нього відчуття безпеки, що допомагає йому ризикувати та застосовувати нові форми поведінки та взаємодії – все це допомагає клієнту змінювати себе. Використання психологом-консультантом технік підбадьорення та заспокоювання повинно бути дозованим та не заважати клієнту самостійно аналізувати свої труднощі та приймати рішення щодо їх подолання. Процес змін та особистісного зростання завжди пов'язаний з тривожністю та відчуттям невизначеності, тому клієнтові варто навчитися знаходити підтримку та ресурси в собі самому.

Етап 2. Розпитування клієнта, формулювання та перевірка консультативних гіпотез.

На цьому етапі клієнт розповідає про свої труднощі, їх емоційні, поведінкові прояви та припущення про те, які причини породили проблему. Психолог уважно слухає, не втручаючись у процес розповіді, а при необхідності ставить навідні питання. Важливо виділяти у розповіді клієнта основні пункти, спираючись на які можна створити ясну гіпотезу. Тут особливо важливі: уважність, підстроювання до клієнта та здатність до

емпатії. Слід проявляти увагу до його переживань та, слухаючи його історію, доречно виказати їх розуміння. Варто пам'ятати, що факти, які подає клієнт, насправді є продуктом його власної фантазії або результатом неправильної інтерпретації, тому необхідно відокремлювати сумнівні судження клієнта від тих фактів, що викликають довіру. Однак, психологу потрібно розуміти, що суб'єктивна картина своїх труднощів визначає проблематику клієнта та видимі викривлення фактів чи недомовки в його історії можуть приховувати найважливіші аспекти проблеми. Психолог-консультант повинен відзначати також можливі ознаки захисних механізмів, такі як перебільшення, проєкції, надмірне теоретизування, реактивні утворення та інші. Важливо спостерігати і за невербальними реакціями клієнта, які можуть не збігатися з його словами.

На цьому ж етапі передбачено й аналіз проблем, який визначає більш активне втручання у роботу з боку клієнта. Психолог-консультант використовує факти, про які розповів йому клієнт, для побудови певної логічної схеми «проблема-мислі-почуття-дії-результат», він ставить додаткові питання, які дозволяють уточнювати інформацію і доповнювати її, щоб добудувати свою гіпотезу остаточно. Питання, які ставить психолог, стосуються того, як проблема виявляється тут і тепер, як це пов'язано із життєвою ситуацією клієнта, коли вперше виникла ця проблема, які події цьому передували. Важливим є питання про те, навіщо ця проблема може бути потрібна клієнту, яку функцію вона виконує у його житті – відомо, що будь-яка проблема має адаптивний характер. Проблема, з одного боку, незручна і створює багато труднощів та неприємних переживань, але, з іншого боку, вона дає можливість пристосування до якихось життєвих обставин. Тому іноді клієнт, хоча на словах дуже хоче позбутися труднощів, неусвідомлено може чинити опір спробам психолога пропрацювати з ним варіанти припущень про характер і причини його труднощів – варіанти консультативних гіпотез, які можуть бути наслідком особливостей його поведінки та емоційних реакцій. На початковій стадії консультативних гіпотез може бути кілька, але в процесі розпитування консультант послідовно скорочує їхню кількість, прагнучи вдвох з клієнтом зупинитися на найбільш ймовірній. Аналіз проблем клієнта закінчується, коли гіпотеза стає досить ясною і переконливою, коли її можна просто сформулювати і дохідливо пояснити клієнту. Це називається ідентифікацією проблеми. Потім психолог викладає своє бачення психологічних основ труднощів клієнта, а клієнт підтверджує чи спростовує думку консультанта. Якщо

клієнт не згоден, це не означає, що психолог не має рації. Між консультантом та клієнтом може відбутися дискусія, в процесі якої вони повинні дійти згоди. У ряді випадків, коли психолог-консультант зрозумів за різними ознаками, що клієнт не готовий почути нову точку зору, що це може налаштувати клієнта проти психолога та консультування, він не пояснює свої міркування. Після досягнення згоди психолог і клієнт домовляються про цілі, які вони повинні спільно досягти в роботі та обговорюють основні способи їх досягнення та тимчасові рамки. Психолог має продумати стратегію роботи, що дозволяє допомогти клієнту знайти більш позитивні засоби задоволення своїх потреб. На цьому етапі непотрібно повне обговорення всіх деталей роботи, так як це може позбавити клієнта ширих і спонтанних проявів, створити ілюзію, що він всі етапи розуміє та що роботу як би вже зроблено. Гіпотеза в процесі роботи може уточнятися чи змінюватися. Стиль роботи на цьому етапі залежить від основних теоретичних переваг психолога.

Основні прийоми та техніки на другому етапі сесії

Активне слухання. Застосовується для цілеспрямованого та уважного слухання клієнта. Психолог-консультант намагається дізнатися, зрозуміти та запам'ятати, що сталося з клієнтом, яка була поведінка клієнта у цій ситуації; як він реагував на події, що відбувалися, що робив і що говорив; як він реагує на неї зараз; як на це реагують інші люди з його оточення, що вони робили та що говорили; які почуття відчував та відчуває клієнт; що він думав та думає про свою поведінку та поведінку інших стосовно подій, що відбулися. Психологу необхідно не тільки отримати та структурувати інформацію, а й намагатися зрозуміти почуття і дії клієнта та продемонструвати свою зацікавленість у ньому, оскільки, відчуваючи інтерес консультанта до себе, клієнт буде старатися зрозуміліше донести до психолога необхідну інформацію та пояснити те, що, на його думку, не зовсім ясно психологу. Таким чином, клієнт починає слухати сам себе, розбиратися у своїх емоціях, почуттях та діях, усвідомлювати та розуміти їх.

Техніки активного слухання

- Пауза. Використовується в розмові для того, щоб надати співрозмовнику можливість сформулювати свої думки та почуття та виговоритися. Також пауза надає можливості й психологу краще усвідомити те, що говорить клієнт.

- Угу-підтакування. Використовується для надання клієнтові розуміння, що його слухають та зацікавлені у ньому. Під час розмови варто періодично кивати головою, говорити «так», «угу», «ага» та т. п.

- Парафраз. Використовується для переконання клієнта в тому, що психолог його розуміє, та спонукає людину до подальшої розповіді. Технічно виконується як буквальне повторення останньої фрази співрозмовника (ехо-техніка).

- Резюмування. Використовується для завершення чергового етапу розмови щоб просунутися далі у вирішенні проблеми. Технічно виконується як використання слів і виразів клієнта для підведення підсумків певного етапу розмови.

- Відображення своїх почуттів (психологом-консультантом). Використовується для зниження негативних почуттів та переживань клієнта завдяки надання йому розуміння того, що його почуття та переживання визнані та озвучені. В результаті, бесіда стає більш повною та щирою, що спонукає співрозмовника ще більш відкрито висловлюватися, а це необхідно для того, щоб клієнт відчував себе більш комфортно і міг позбутися сильних внутрішніх переживань.

- Відображення почуттів клієнта. Використовується для вербалізації тих почуттів, про які клієнт прямо не говорить, але консультант може припустити, що він їх відчуває, виходячи з невербальної поведінки, а також з особливостей ситуації клієнта. Коли психолог позначає почуття, які відчуває людина, той починає більше довіряти консультанту, що покращує саморозкриття клієнта.

- Парафраз (переказ). Використовується як форма зворотного зв'язку для надання клієнтові можливості зрозуміти, як його слова сприймаються психологом, в результаті чого клієнт або отримує підтвердження того, що він був зрозумілий, або може скоригувати свою розповідь. Парафраз, як й резюмування, може використовуватися як спосіб підбиття підсумків, у тому числі проміжних. Технічно виконується як повторення викладеного клієнтом з підкресленням головних ідей та розстановкою акцентів.

Інтерв'ю. Використовується для отримання психологічної інформації за допомогою усного опитування. У практиці психологічного консультування найчастіше застосовується вільне інтерв'ю, яке передбачає співпрацю клієнта та психолога щодо пошуку необхідної інформації.

Інтерв'ю в психологічному консультуванні завжди індивідуалізоване тому, що тема інтерв'ю задається саме клієнтом у певному, строго

індивідуальному життєвому контексті, у якому відбиватиметься його унікальний внутрішній світ. Під час інтерв'ю психолог-консультант отримує не тільки об'єктивні дані про ситуації, які викликають труднощі, але й про ставлення до них клієнта. За допомогою інтерв'ю консультант має вирішити, навіщо клієнт прийшов, як бачить свою проблему, які він має позитивні можливості щодо вирішення і т. п. Під час інтерв'ю психолог може спостерігати великий діапазон безпосередніх поведінкових реакцій клієнта, що сприяє більш повному отриманню інформації про сутність труднощів клієнта та його особистісні характеристики.

Спостереження (застосовується на всіх етапах консультативного процесу). Використовується для спрямованого та усвідомленого сприйняття психологом певних психічних проявів клієнта. Спостереження надає можливість консультанту зібрати більш поширену інформацію про клієнта, виявити найбільш значущі для нього моменти подій, відстежити зміну його стану на різних етапах консультативного процесу. Спостерігаючи за вербальними та невербальними проявами особистісних характеристик клієнта, варто звертати увагу на:

- характеристики тіла: хода, рухи тіла, поза, міміка, пантоміміка, зоровий контакт; вегетативні прояви емоцій (темп дихання, почервоніння чи збліднення шкіри, потовиділення та ін.);
- характеристики мовлення: тон, тембр, темп голосу, вимова, словниковий запас, паузи у мовленні, логічні помилки, вживання вигуків та ін.;
- характеристики соціальної поведінки: встановлення контакту, ввічливість, прояви агресивності, домінантності, пасивності, залежності; соціальні прояви зовнішності (охайність зовнішнього вигляду; стиль одягу та його відповідність віку, соціальному середовищу, консультативній ситуації; зачіска, вживання косметики та прикрас, наявність татуїровок чи інших ознак належності до будь-якої субкультури и т. п.).

Постановка питань. Психологічне консультування здійснюється у діалозі, суттєвою частиною якого є питання, які застосовуються впродовж всього консультативного процесу. В сучасній науково-практичній літературі з проблематики психологічного консультування представлено широке коло класифікацій типів питань залежно від їхнього призначення. На підґрунті аналізу літератури та практичного досвіду психологів можна позначити, що питання – це висловлювання, мета якого спонукати клієнта повідомити психологу щось, що вимагає прояснення. У практиці

психологічного консультування найчастіше застосовуються питання, які можливо розподілити за очікуваною реакцією клієнта та широтою відповіді, на відкриті та закриті.

Відкриті питання. Це такі питання, які передбачають розгорнуту відповідь. Використовуються для поглиблення контакту з клієнтом; спонукання його розширити або звузити своє повідомлення, поглибити та розширити контекст викладеного та обговорюваного матеріалу; заохочування клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти; відвернення уваги від концентрування на почуттях чи, навпаки, зосередження уваги клієнта на почуттях. Варто, щоб клієнт при відповіді на таке запитання почував себе вільно, відчував, що він має право говорити все, що хоче, не обмежуючи себе. Консультанту краще йти слідом за клієнтом, дотримуватися його логіки мислення та осмислення проблем, що виникли.

Закриті питання. Використовуються для збирання інформації, а також для того, щоб щось з'ясувати, сконцентрувати увагу, звузити область суджень, також, коли необхідно підтвердити чи спростувати думку, припущення, позицію тощо. Закриті питання – це такі питання, які потребують короткої відповіді «так» чи «ні» та містять формулювання відповіді або її варіанти Вони можуть перемикає фокус уваги клієнта та порушити хід його думок, тому зазвичай найкраще – частіше застосовувати відкриті питання, а закриті – лише у необхідності.

Основні вимоги до постановки питань в процесі психологічного консультування:

- Стислість питання – збільшує час говоріння клієнта. Короткі питання легше вбудовуються в діалог і поступово починають сприйматися клієнтом як власне внутрішнє мовлення.
- Нейтральність – запитання не повинні мати на увазі певну відповідь бути гнітючими або нести в себе елементи впливу.
- Конкретність – питання повинні бути ясними та логічними – доступними до розуміння клієнта.
- Коректність – у питанні не слід бути оцінювання особистісних якостей, поглядів чи поведінки клієнта, а також вказівок про те, що клієнт повинен робити та що відчувати, бо такі питання можуть змушувати його прийняти цінності консультанта, що може викликати у клієнта почуття провини, опір, тривогу та інші негативні почуття, які заважатимуть процесу консультування.

- Своєчасність – питання не повинні випереджати відповідь клієнта, а варто спиратися на інформацію, яку психолог-консультант отримав у розмові з клієнтом.

- Помірність – слід уникати надмірного опитування. Питання мають бути обґрунтовані, тобто, психологу потрібно розуміти, з якою метою вони задаються.

Формулювати можливі варіанти альтернативної поведінки. Використовується для сумісного з клієнтом пошуку конструктивних альтернатив його неадаптивної поведінки шляхом обговорювання можливих варіантів з яких клієнт далі може вибрати той варіант, який для нього є найбільш відповідним. Психологу-консультанту можливо пропонувати поведінкові альтернативи клієнту. Клієнт може й сам знайти конструктивні альтернативи своїй поведінці, наприклад, спостерігаючи за аналогічними життєвими ситуаціями близьких та друзів, чи аналізуючи психологічну чи художню літературу, кінофільми, театральні постановки тощо. Але, психологу-консультанту варто прагнути до того, щоб клієнт знайшов альтернативи своїй поведінці саме сам, щоб це були саме його вибори; це дозволить йому прийняти відповідальність як за свій вибір, так й за його реалізацію.

Розробка плану конкретних дій реалізації альтернатив. Використовується для детального планування де, коли та яким чином нова конструктивна поведінка буде впроваджуватися у життєдіяльність клієнта, які можуть бути перешкоди на цьому шляху, за якими ознаками клієнт та його оточення побачать зміни, які відбулися.

Етап 3. Корекційний вплив.

Особливості консультативної бесіди мають забезпечити глибоку та продуктивну взаємодію між консультантом і клієнтом у процесі консультування, це сприяє самопізнанню й особистісному зростанню та розвитку клієнта. В процесі бесіди відбувається свідоме осмислення відчуттів, думок, установок, поведінкових стереотипів та інших складових внутрішнього світу та психічної організації клієнта.

Стадію корекційного впливу умовно можливо розподілити на дві складових: корекцію установок та корекцію поведінки клієнта, які відбуваються за допомогою певних технік.

Людина, яка прийшла до психолога, в більшості випадків, вже неодноразово намагалася знайти шляхи вирішення своєї проблеми тими чи іншими способами, не набув успіх у тому, але вона має власні думки,

почуття, засоби задоволення своїх потреб та досягнення цілей, тобто має власну логіку, за допомогою якої й намагається впоратися з труднощами. Основне завдання психолога-консультанта донести до людини, що десь у її логіці є помилка – чи в установках, чи в оцінці власних почуттів, чи в засобах досягненні цілей, чи в стереотипах мислення та поведінки, чи в очікуваних результатах тощо. Для того, щоб через усвідомлення неефективності якихось з цих елементів, людина почала би шукати більш ефективні варіанти вирішення своїх труднощів, психолог використовує певні прийоми і техніки. У цьому полягає суть корекції установок клієнта.

Основні прийоми та техніки корекції установок та поведінки.

Інформування. Застосовується для підвищення психологічної компетентності клієнта у тематиці проблем, що обговорюються. Інформацію має бути викладено доступно для клієнта мовою, за змістом бути наближеною до його конкретних життєвих ситуацій.

Дані, що надаються психологом-консультантом клієнту, повинні відповідати рівню його розвитку та виключати подвійне трактування. Для того, щоб переконатися в правильності розуміння клієнтом наданої інформації, психологові варто застосовувати прояснюючі питання.

Інтерпретація. Застосовується для встановлення причинно-наслідкових зв'язків між почуттями, думками та поведінкою клієнта, в результаті чого передбачається, що клієнт почне бачити себе і свої труднощі з іншого ракурсу. За допомогою інтерпретації:

- акцентуються особливості протиріччя поведінки, думок та почуттів клієнта;

- встановлюються зв'язки між окремими твердженнями, проблемами, подіями, що надає клієнту можливості іншого розуміння його труднощів;

- пояснюються способи психологічного захисту клієнта, його реакції опору та перенесення;

- пояснюються зв'язки нинішніх проблем та конфліктів із попереднім життєвим досвідом;

- надається клієнту можливість іншого розуміння його почуттів, поведінки чи проблем.

Переконання. Застосовується для того, щоб за допомогою логічних аргументів спочатку добитися від клієнта внутрішньої згоди з певними висновками, які були зроблені у сумісній роботі з психологом, а потім, на цій основі, сформувані нові установки або перетворити старі так, що б вони відповідали поставленій кінцевій меті консультування. Переконання

повинно включати аргументи, факти, логіку доказів, яка буде зрозумілою і переконливою для клієнта.

Роз'яснення. Застосовується для розгорнутого пояснення клієнту тих думок, які з приводу його проблеми виникають у психолога-консультанта. Використовуючи роз'яснення, психолог-консультант формує діалог із клієнтом таким чином, щоб стимулювати різноманітні питання до себе з його боку. Даючи відповіді на питання клієнта, психолог-консультант одночасно спостерігає за клієнтом, щоб переконатися, що клієнту зрозуміло те, про що йде мова.

Конфронтація. Застосовується у складних випадках для того, щоб:

- звернути увагу клієнта на прийоми, за допомогою яких він неусвідомлено створює свої проблемні життєві ситуації та тому й намагається уникнути обговорення важливих тем;

- звернути увагу клієнта на протиріччя в його поведінці, думках, почуттях, або між думками та почуттями, намірами та поведінкою;

- допомогти побачити ситуацію такою, якою вона є насправді, всупереч уявленню про неї клієнта та на підґрунті того проявити дійсні потреби клієнта;

- допомогти клієнту розпізнати способи, якими вони захищаються від усвідомлення реальності.

Саморозкриття. Застосовується як повідомлення клієнта про свої почуття з приводу його труднощів, розповіді про свій власний або відомий досвід подолання подібних проблем для емоційної підтримки, щоб показати клієнту, що він не самотній, що й інші люди були в подібних ситуаціях і відчували аналогічні почуття.

Репетиція поведінки. Використовується для проробки обраних альтернатив адаптивної поведінки. Може проводитися у два способи. У перший спосіб – клієнт має промовляти чи виконувати те, що збирається робити. У другий – фантазувати чи розмішляти про обрану альтернативу. Наприклад, він може спочатку уявити умови, в яких він буде діяти, а потім поміркувати, як організувати ситуацію, як він буде одягнутий, що буде навкруги бачити, чути, що буде казати та ін. Під час репетицій психолог-консультант виступає у ролі тренера та надає клієнту підтримку та зворотний зв'язок щодо того, як він діє, що має допомогти клієнту в усвідомленні та коригуванні будь-яких труднощів засвоювання нової поведінки, які можуть виявлятися. Репетиція може зняти непотрібні побоювання та допомогти реалізувати нову поведінку.

Домашні завдання. Використовується для зосередження клієнтів на своїй поведінці між сесіями. Це спонукає їх змінити поведінку, якщо вона відхиляється від адаптивної; допомагає їм оцінювати та видозмінювати свою діяльність та бачити, в якому напрямку відбувається розвиток; надає клієнтам можливість усвідомлено прийняти відповідальність за власні дії. Психолог-консультант може надавати клієнтам домашні завдання для закріплення нового досвіду, щоб допомогти застосовувати на практиці отримані на консультаційних сесіях навички та поширити свій поведінковий репертуар. Домашнє завдання передбачає додаткову роботу над розвитком конкретних навичок поза консультаційною сесією.

Етап 4. Завершення консультативної розмови

На цьому етапі психолог-консультант та клієнт узагальнюють все те, що сталося за час прийому. Важливо позначити певні проблеми, які обговорювалися впродовж сесії та шляхи їх вирішення (підвести підсумки). Підтримка впевненості клієнта у своїх силах та можливостях, мотивування його до впровадження в життя нових адаптивних способів вирішення проблеми є невід'ємною частиною завершення консультативної сесії. Також на цьому етапі обговорюються питання, які стосуються подальших взаємодій клієнта з психологом чи іншими фахівцями. Якщо потрібна консультація інших фахівців (наприклад, терапевта, психіатра, сексолога, юриста та ін.), психологу бажано мати контакти спеціалістів інших професій для того, щоби можливо було направити до них клієнта. У випадку необхідності звернення до того чи іншого фахівця важливо пропрацювати можливі побоювання клієнта та таким чином зняти негативні емоції, які можуть заважати наступному процесу його взаємодії з іншими спеціалістами. Якщо потрібно, на етапі завершення також вирішується питання про переадресування клієнта іншому психологу-консультанту (наприклад, у випадку, якщо клієнтові потрібна вузько направлена допомога, а консультант не є фахівцем у цій сфері психологічного знання). Варто, щоб завершення пов'язувало разом головні моменти сесії, але було коротким, зведеним до суті і не містило інтерпретацій. Важливо під час завершення будь-якої індивідуальної сесії призначити час наступної зустрічі: як клієнтові, так й психологу потрібно знати, коли вони зустрінуться знову для продовження незавершеної роботи. Прощаючись із клієнтом психологу-консультантові бажано сказати йому кілька теплих слів на прощання.

Основні прийоми та техніки на другому етапі сесії. Резюмування, парафраз, відображення почуттів, підтримка впевненості клієнта у своїх силах та можливостях (див. вище).

Завершення консультативних відношень. Тривалість консультативного процесу, зазвичай, залежить від запиту клієнта та цілей, які сформульовані як кінцевий результат роботи, а також й від відносин психолога-консультанта та клієнта.

При цьому важливо, щоб питання про результат роботи, як критерій завершення відносин, було розглянуто якомога точніше для того, щоб як психолог, так й клієнт могли максимально ефективно співпрацювати на шляху його досягнення та підготуватися до закінчення значущих для обох взаємовідносин. Бажано, щоб ще на стадії укладення договору про консультування, спираючись на уявлений образ мети консультування (кінцевий результат), психолог-консультант і клієнт спільно вирішили, коли завершення відносин буде доречним і корисним. Якщо в процесі консультування виникає потреба скорегувати цілі та майбутні результати, потрібно переукласти робочий договір (контракт) та визначитися з новим терміном роботи; таким чином досягається визначеність у відносинах, що полегшує взаємодію та підготовлює як клієнта, так й психолога до завершальної стадії відносин. Успішне завершення процесу консультування є принципово важливою стадією консультування, яка може вплинути на успішність усіх попередніх стадій та є вагомим з точки зору психологічного здоров'я та благополуччя як клієнта, так і консультанта. Ефективне завершення консультування дає клієнту можливість випробувати нові способи поведінки та мотивує його на закріплення набутих навичок з опорою на позитивне підкріплення психолога. Консультантові ж надає відчуття добре виконаної роботи, що мотивує його до подальшого професійного та особистісного розвитку та одночасно є одним із способів профілактики професійного вигорання, тому що зменшує можливість виникнення таких негативних емоцій як сором, відчуття провини, професійної некомпетентності, гніву та ін., які можуть заважати адекватному аналізу своєї професійної діяльності. Знаходячись у консультативних відносинах, як клієнт, так й психолог, підходячи к їх завершенню, можуть відчувати легкий смуток, іноді його не усвідомлюючи. Тому, психологу-консультанту варто про це усвідомлювати та рефлексувати свої почуття, а, також, спостерігати за вербальною та

невербальною поведінкою клієнта, яка може проявити його відношення до завершення консультування.

Деякі клієнти можуть опиратися завершенню консультування. Це може виявлятися, наприклад, у проханні в кінці останньої сесії про його продовження, чи у проханні про додаткову зустріч після того, як основна мета була досягнена, чи, іноді, клієнт може неусвідомлено «створювати» нові проблеми, які не входили в коло тих, що було у початковому запиті та переконувати консультанта, що тільки той зможе йому допомогти. У подібних випадках психолог може відчувати себе зобов'язаним продовжувати працювати з клієнтом як з особистих, так і з етичних міркувань, що може ускладнювати завершення консультування. Для профілактики таких випадків психологу-консультанту варто в ході роботи періодично звертати увагу клієнта на його нові вміння, його здібності та ресурси. У випадках, коли клієнти дуже протидіють завершенню консультування, психолог може запропонувати чітко обмежену кількість додаткових сесій або, разом з клієнтом, вирішити, як будуть складатися їх відносини після завершення консультування та яким чином клієнт зможе отримати психологічну підтримку, якщо йому буде потрібно (наприклад, у телефонному форматі чи через листування та ін.).

Іноді завершення консультування може виявитися важким й для консультанта. Гледдинг (Gladding), вслід за Гудієром (Goodyear) перераховує вісім умов, у яких може виявитися опір завершенню консультування з боку психолога:

1. Завершення означає припинення значних для психолога відносин.
2. Завершення викликає занепокоєння психолога-консультанта щодо можливостей клієнта діяти незалежно.
3. Завершення пробуджує почуття провини у консультанта з приводу того, що він недостатньо ефективно працював із клієнтом.
4. Завершення супроводжується різкими та сердитими висловлюваннями клієнта, що зачіпляє професійне самолюбство психолога-консультанта
5. Завершення означає для консультанта припинення дослідження якогось процесу (наприклад, у випадку, коли консультант на даному клієнті досліджує динаміку розладу чи певну субкультуру).
6. Завершення консультування означає припинення особливо хвилюючого життєвого досвіду, який переживає консультант через пригоди клієнта.

7. Завершення стає символічним повторенням інших розлучень у житті консультанта.

8. Завершення викликає у консультанта внутрішній психологічний конфлікт [6].

Усвідомлення труднощів, з якими психолог-консультант може зіткнутись під час розставання з деякими клієнтами дозволяє своєчасно взяти запобіжні заходи, наприклад, консультант може звернутися до колег по супервізії з приводу цієї проблеми або сам пройти консультування, щоб вирішити проблему.

Як вже було сказано, звичайно, на першій зустрічі, основна мета психолога-консультанта не тільки познайомитись з клієнтом, пояснити йому можливості психологічного консультування та узгодити їх з очікуваннями клієнта, але й обговорити кінцеву мету консультування, шляхи вирішення проблеми та часові терміни процесу, тобто, обговорити приблизну кількість зустрічей. Зазвичай, оптимальним є, коли консультування завершується наявністю досягнення мети в більш-менш позначені терміни. Але іноді консультативний процес може бути завершеним передчасно з ініціативи як клієнта так й психолога.

В професійної діяльності психолога-консультанта можуть бути такі ситуації, коли клієнт може бути слабко мотивованим чи взагалі не бажати змінювати обставини свого життя та намагатися завершити консультування після першої сесії. Деякі клієнти після усвідомлення об'єму роботи, який необхідний для того, щоб відбулися зміни, вирішують завершити зустрічі. Є клієнти, які своє неусвідомлене бажання завершити консультування виражають, пропускаючи сесії, запізнюючись на них кожного разу, раціоналізуючи свою поведінку тим чи іншим чином.

Якщо психолог-консультант переконується, що клієнт намагається завершити роботу, він має провести заключну зустріч. Важливо, ще на початку консультування, домовитися з клієнтом про обов'язкову заключну зустріч та попередити його про те, що інколи, по різних причинах (опір; небажання змінюватися за неусвідомленої вигоди; психологічні ігри; страхи, що нічого не допоможе у його випадку; недовіра до консультанта та ін.) можуть проявлятися як бажання передчасного завершення консультування. Заключна бесіда може допомогти клієнту прояснити будь-які негативні почуття, які могли з'явитися у процесі консультування, проробити їх та продовжити консультування, якщо він цього захоче. На останній зустрічі, також, можуть бути розглянуті інші форми психологічної

допомоги, наприклад, відвідування певних тренінгів чи звернення до іншого консультанта, якщо клієнт так побажає. Тобто, остання зустріч надає можливість прояснити та відкрито обговорити свої думки і почуття як клієнту, так й психологові. Це дуже важливо для обох учасників взаємодії тому, що й в психолога-консультанта теж можуть проявлятися негативні відчуття в подібній ситуації, наприклад, він може почати звинувачувати себе у професійній некомпетентності тому, що консультування завершується з ініціативи клієнта, але основна мета недосягнута; може ігнорувати сам факт дострокового завершення консультування; може ігнорувати наявність психологічних ігор, в які був включений, та ін.

Також, бувають ті ситуації, коли передчасне завершення консультування може бути ініційоване психологом-консультантом чи з реальних причин (хвороба, переїзд, тривала поїздка, усвідомлення того, що клієнт може отримати більш ефективну допомогу в іншому місці та ін.); чи з особистісних, наприклад, з неусвідомленого контрперенесення, яке може провокувати прояви таких негативних відчуттів як агресія, нудьга, гнів, розчарування у своїх професійних якостях тощо. Якщо консультант завершує консультативні відносини передчасно з реальних причин і не повідомляє про це клієнта, то клієнт може відчути себе покинутим і внаслідок опинитися навіть у гіршому становищі, чим він був на початку консультування. У випадку, якщо консультант має деякі негативні почуття по відношенню до клієнта, він, усвідомивши їх та пропрацював (наприклад, отримавши супервізію), може продовжувати робочі взаємовідносини з клієнтом, не наносячи шкоди їм обом.

Тобто, якщо клієнт висловлює бажання розірвати відносини раніше, ніж будуть досягнуто певних цілей, або якщо консультант вважає за доцільне раніше часу завершити відносини консультування, причини такого кроку повинні бути відкрито обговорені консультантом та клієнтом. У ході обговорення можуть бути проаналізовані думки та почуття як клієнта, так і консультанта, в результаті чого передчасного завершення консультування можливо буде уникнути [5].

Список використаних джерел

1. Герасименко Л. О., Скрипніков А. М., Ісаков Р. І. Психогенні психічні розлади : навч.-метод. посіб. Київ : ВСВ «Медицина», 2021. 208 с.

2. Скрипніков А. М., Герасименко Л. О., Ісаков Р. І. Психосоціальна дезадаптація при посттравматичному стресовому розладі у жінок : монографія. Полтава: ТОВ «АСМІ», 2016. 157 с.
3. Alan Gordon, Alon Ziv. The Way Out: The Revolutionary, Scientifically Proven Approach to Heal Chronic. Vermilion. 2021. 224 p.
4. Berne, Eric. What Do You Say After You Say Hello : Gain control of your conversations and relationships. Transworld Publishers Ltd. London, United Kingdom. 2018. – 512 p.
5. Samuel T. Gladding. Counseling: A Comprehensive Profession. - Pearson New International Edition, 2014. – 472 p.
6. Samuel T. Gladding. Theories of counseling. Third edition. Rowman & Littlefield Publishing Group. Inc.2022. – 317 p.
7. Stephen B. Karpman. A Game Free Life. The definitive book on the Drama Triangle and Compassion Triangle by the originator and author. The new transactional analysis of intimacy, openness, and happiness. Drama Triangle Publications. 2014. 300 p.